



Bilancio Sociale e Ambientale

2018



Il Bilancio sociale e ambientale 2018 in breve

Versamento a tutti i ticinesi

- BancaStato ha complessivamente versato oltre 38 milioni di franchi al Cantone.

Collaboratrici e collaboratori

- BancaStato dà lavoro a 427 persone. Tutte risiedono nella Svizzera italiana.
- La soddisfazione di collaboratrici e collaboratori di BancaStato è alta e autentica: lo rivela il risultato del sondaggio nazionale "Swiss Arbeitgeber", che ha decretato BancaStato ottava migliore azienda svizzera della sua categoria.
- BancaStato ha elaborato un piano di prepensionamenti mirato con lo scopo di aumentare l'efficienza senza operare licenziamenti.
- La formazione ha come sempre un posto di rilievo. Il 2018 è stato contraddistinto da due principali filoni formativi. Grazie a uno di essi, BancaStato può contare su consulenti certificati dalla Swiss Association for Quality.
- Ogni collaboratrice e ogni collaboratore hanno seguito in media 6,1 giorni di formazione (5,8 nel 2017). Tredici giovani stanno seguendo l'apprendistato, il percorso all-rounder, la maturità professionale o la formazione post-universitaria.

Nuova strategia

- Il 2018 ha visto l'inaugurazione della nuova strategia aziendale, chiamata "2020@GruppoBancaStato". Il suo orizzonte temporale è di tre anni per consentire una maggiore flessibilità di azione.

Clientela, prodotti, enti pubblici e privati

- Anche nel 2018 i ticinesi hanno premiato il modello di affari di BancaStato. Il volume ipotecario dell'Istituto è passato da 8,8 a 9,4 miliardi di franchi, con una crescita del 6,1%. I conti correnti e il risparmio sono aumentati del 4,3% superando gli 8,3 miliardi di franchi.
- La struttura della clientela di BancaStato resta sostanzialmente uguale: i ticinesi rappresentano l'80% del totale.
- Negli ultimi tre anni BancaStato ha rafforzato la propria strategia digitale. Oltre alle piattaforme informatiche www.tihome.ch e www.newhome.ch (la prima consente di stipulare un'ipoteca online, la seconda di ricercare o mettere in vendita un'abitazione) ai clienti è stata messa a disposizione un'applicazione per dispositivi mobili: grazie a TWINT possono ora effettuare i pagamenti di tutti i giorni in maniera semplice, sicura e veloce.
- Il mandato pubblico si manifesta anche tramite il sostegno a moltissimi enti pubblici e privati: istituti di ricerca, associazioni e società attive in ambito culturale, sportivo o di beneficenza. BancaStato finanzia e promuove innumerevoli eventi che costellano il territorio.
- BancaStato continua a sostenere i fornitori locali.

Ambiente

- BancaStato prosegue nella strada della gestione sostenibile ponendo attenzione agli sprechi di risorse, all'ottimizzazione dei consumi, alla gestione dei rifiuti e all'utilizzo dei materiali. Da anni l'Istituto raccoglie indicatori ambientali e traccia le loro evoluzioni.
- L'allacciamento, nel 2017, della Sede principale alla rete di teleriscaldamento legata all'impianto cantonale di termovalorizzazione dei rifiuti di Giubiasco ha già dato i suoi frutti: nel 2018 vi è stata una drastica riduzione del consumo di olio combustibile.
- Gli indicatori ambientali rilevano negli ultimi anni un tendenziale calo dei consumi energetici, dell'acquisto di carta e dei rifiuti a essa legati, dei chilometri percorsi dal personale.
- I sussidi che la Banca ha riconosciuto a coloro che acquistano un abbonamento Arcobaleno hanno aiutato a risparmiare 94'000 litri di carburante.



[GRI – 102-5]

BancaStato, fondata nel 1915, è un ente autonomo con personalità giuridica di diritto pubblico. Il capitale della Banca è al 100% di proprietà della Repubblica e Cantone Ticino. L'Istituto ha lo statuto di Banca Cantonale secondo la legislazione federale sulle banche e sulle casse di risparmio.

L'attività della Banca è disciplinata dalla Legge sulla Banca dello Stato del Cantone Ticino del 25 ottobre 1988.

La Banca è costituita a tempo indeterminato. La sede è a Bellinzona.

[GRI – 102-3]

Per maggiori informazioni sulla gestione dell'attività della Banca dello Stato del Cantone Ticino si rimanda al capitolo "Corporate Governance" contenuto nel Rapporto Annuale.

[GRI – 102-18]



“

Gli obiettivi raggiunti da un Istituto bancario sono innanzitutto misurabili tramite indicatori finanziari. L'operato di un anno, in altre parole, viene prima di tutto valutato in termini di "utile netto", "efficienza", "volumi di credito", e altro. Sono parametri certamente importanti ma che a ben guardare, almeno per BancaStato, non sono sufficienti: per noi si rivela anche cruciale "come" vengono raggiunti tali traguardi.

pag. 6

Indice

Introduzione	6
1. BancaStato in breve	8
2. Metodologia e qualità dei dati	9
2.1 Riferimenti metodologici	9
2.2 Qualità dei dati	9
2.3 Etichetta GRI	9
3. Premessa	10
4. Indicatori sociali	11
4.1 Organizzazione e collaboratori	11
4.1.1 La formazione: un impegno costante per BancaStato!	15
4.1.2 Condizioni di favore per le collaboratrici e i collaboratori	21
4.1.3 Salute e sicurezza	21
4.2 Clienti e partner commerciali	21
4.2.1 Clientela privata	29
4.2.2 Clientela aziendale	34
4.2.3 Collaborazione con enti pubblici e privati	35
4.2.4 Indici immobiliari CAEX e APEX	36
4.2.5 Fornitori	36
4.3 Sostegno a iniziative sociali, culturali e sportive	36
4.3.1 Sport	37
4.3.2 Musica	40
4.3.3 Ricerca, formazione e sviluppo economico	40
4.3.4 Cultura e socialità	42
5. Indicatori ambientali	44
5.1 Il contesto di riferimento	44
5.2 Ecologia aziendale	44
5.2.1 Consumo e riciclaggio della carta e dei materiali	44
5.2.2 Gestione del consumo energetico	45
5.2.3 Promozione della mobilità aziendale	47
6. Indicatori economici	50
6.1 Calcolo del valore aggiunto	50
6.2 Ripartizione del valore aggiunto	52
7. Il Bilancio Sociale e Ambientale in una prospettiva comparativa	54

Introduzione

Care lettrici,
Cari lettori,

il 2018 ha rappresentato per me il secondo anno alla guida di BancaStato e vorrei cominciare questa introduzione con una constatazione che mi sta a cuore: sono veramente soddisfatto dei traguardi raggiunti dalle collaboratrici e dai collaboratori della Banca dei ticinesi.

Mi preme sottolineare che la mia soddisfazione nasce dalla particolare natura che contraddistingue i traguardi di BancaStato. Mi spiego meglio. Evidentemente, gli obiettivi raggiunti da un Istituto bancario sono innanzitutto misurabili tramite indicatori finanziari. L'operato di un anno, in altre parole, viene prima di tutto valutato in termini di "utile netto", "efficienza", "volumi di credito", e altro. Sono parametri certamente importanti ma che a ben guardare, almeno per BancaStato, non sono sufficienti: per noi si rivela anche cruciale "come" vengono raggiunti tali traguardi.

Ciò risulta evidente tenendo conto dello scopo di BancaStato sancito nella sua Legge di istituzione: favorire lo sviluppo economico del Cantone e offrire ai ticinesi l'opportunità di investire i loro risparmi in maniera sicura e redditizia. Questo "mandato pubblico" nel corso degli anni ha acquisito una maggiore profondità di respiro grazie alle riflessioni del Consiglio di amministrazione, che ha deciso di interpretare tale scopo includendovi anche il concetto di sviluppo sostenibile dal punto di vista sociale e ambientale. È proprio ciò di cui parlavo prima: l'operato dell'Istituto si misura, dunque, anche da "come" lo si svolge.

Il "Bilancio sociale e ambientale" che state consultando in questo momento è lo strumento principe con cui valutare le modalità con cui BancaStato opera a favore del Ticino.

La prima parte del Bilancio descrive la dimensione sociale dell'attività di BancaStato. In primis, sono dettagliate le maniere con cui l'Istituto si impegna per essere un datore di lavoro attento e responsabile. Tra i molti elementi contenuti nelle pagine seguenti, vorrei citarne uno in particolare. Nel 2018 BancaStato ha partecipato a un importante sondaggio su scala nazionale che ha coinvolto in maniera anonima oltre 46 mila dipendenti di 140 aziende. L'Istituto è risultato l'ottavo miglior datore di lavoro nella sua categoria: un risultato che ci conforta e ci dimostra che la "squadra BancaStato" è compatta, motivata e felice. Ritengo tale aspetto molto importante e alla base dei risultati molto buoni del 2018.

La dimensione sociale dell'attività dell'Istituto riguarda naturalmente anche l'esterno. A questo proposito, cito il proseguimento della nostra politica a sostegno di centinaia di società, associazioni e realtà attive in Ticino a livello sportivo, culturale e benefico: il lavoro che svolgono in maniera capillare è per il territorio un grande valore aggiunto, e siamo fieri di poter fornire loro un aiuto concreto e tangibile. In questo contesto, siamo particolarmente attenti a supportare i settori giovanili di molte squadre, che consentono di preservare e tramandare alle future generazioni sani valori che condividiamo appieno.

Il presente Bilancio dedica anche un'importante parte agli aspetti ambientali. La Banca, ormai da molti anni, monitora attentamente i consumi che genera durante la sua attività ed è alla costante ricerca di ulteriori misure per mitigarne gli effetti negativi. Un esempio in tal senso è l'allacciamento della Sede centrale alla rete di teleriscaldamento Teris, facente capo all'impianto di termovalorizzatore di Giubiasco, grazie alla

quale BancaStato ha potuto abbattere drasticamente il consumo di olio combustibile. L'attenzione per l'ambiente si manifesta tuttavia anche nei prodotti e nei servizi erogati. BancaStato propone ad esempio crediti ipotecari a condizioni di favore per costruzioni che rispettano i criteri MINERGIE o, parlando di investimenti, specifici fondi a contenuto sostenibile.

Ebbene, è proprio nel quadro sociale e ambientale in cui BancaStato ha operato che vanno interpretati e ulteriormente valorizzati i risultati finanziari 2018. I crediti concessi e gli impegni nei confronti della clientela sono ulteriormente aumentati, a testimonianza del contributo della Banca al finanziamento dell'economia produttiva e della fiducia che i clienti ripongono nell'Istituto affidandogli i loro risparmi. Anche il risultato di esercizio è cresciuto e la Banca ne ha approfittato

per rafforzare il livello dei fondi propri. Ciononostante, l'utile è risultato in crescita e ha consentito di destinare oltre 38 milioni di franche alle casse statali e dunque a tutta la collettività.

Avviandomi alla conclusione, vorrei sottolineare l'importanza del Bilancio Sociale e Ambientale: è un documento che consente di conoscere a 360 il mondo di BancaStato e che rappresenta il principale strumento con il quale lo Stato – per il tramite dell'apposita Commissione di controllo – giudica il grado di adempimento del mandato pubblico. Il rapporto di tale Commissione è annesso a quello relativo ai conti annuali elaborato dalla Commissione di gestione e finanza, entrambi consultabili sul sito Internet del Cantone (www.ti.ch).

Ringraziandovi per la fiducia che riponete in BancaStato, auguro a tutti voi buona lettura!

F. Cieslakiewicz

Presidente della Direzione generale

(GRI 102-14)

1. BancaStato in breve

La Banca dello Stato del Cantone Ticino (**GRI 102-1**) 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 oltre 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 2018 l'Istituto poteva e può ancora offrire, grazie ai suoi 419 collaboratrici e collaboratori presenti in 4 succursali e 16 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. 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 2018 si attestava a 13,4 miliardi di franchi. La somma dei crediti ipotecari ammontava a oltre 9,3 miliardi di franchi, mentre gli altri crediti erogati agli enti pubblici, alle aziende e ai privati si attestavano a 1,7 miliardi di franchi.

2. Metodologia e qualità dei dati

2.1 Riferimenti metodologici

Il Bilancio Sociale e Ambientale è fondato 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)² e gli indicatori elaborati dal "Verein für Umweltmanagement und Nachhaltigkeit in Finanzinstituten E. V." (VfU-Kennzahlen)³.

In questo contesto, gli indicatori SPI ed EPI rappresentano il supplemento relativo al settore finanziario delle linee guida elaborate dalla "Global Reporting Initiative" (GRI-Guidelines)⁴. 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 ad 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 margine d'incertezza, dovuto alla difficoltà di misurazione o di stima di talune grandezze.

2.3 Etichetta GRI

L'edizione del Bilancio Sociale e Ambientale 2018 presenta per la seconda volta l'etichetta "GRI-Referenced". Tale etichetta attesta che il presente documento è in linea con i requisiti del GRI 101, clausola 3.3. Nell'ambito del "GRI-Referenced Service", il GRI ha esaminato il riferimento agli standard GRI e alle clausole citate. Il riconoscimento è stato richiesto da BancaStato su base volontaria con lo scopo di fornire una maggiore trasparenza nell'applicare gli standard GRI e rappresenta un ulteriore impulso a migliorare costantemente il Bilancio Sociale e Ambientale. La Banca si impegna ad estendere, nei prossimi anni, il grado di allineamento con gli standard GRI.

¹ Per maggiori informazioni cfr. http://www3.uji.es/~munoz/SPI_Finance_2002.pdf

² <https://firstforsustainability.org/media/EPI%20Finance%202000.pdf>

³ <https://vfud.de/>

⁴ <https://www.globalreporting.org>

3. Premessa

La Legge⁵ di istituzione della Banca sancisce che il suo scopo è quello 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 periodo, BancaStato è tenuta ad agire responsabilmente dal punto di vista sociale e ambientale, così come indicato dal Consiglio di amministrazione in uno specifico documento (previsto dalla Legge di istituzione) relativo agli obiettivi sul mandato pubblico.

Proprio in virtù del mandato pubblico, la Banca può offrire ai propri clienti, 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. L'articolo 35 della 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 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 [GRI 102-16]

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

3. Responsabilità ecologica (GRI 102-16)

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 può essere 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 2018. Il Bilancio Sociale e Ambientale 2018 è riferito solo alla casa madre.

⁵ <http://www.3.ti.ch/CAN/Rleggi/public/index.php/raccolta-leggi/legge/vid/490>

4. Indicatori sociali

4.1 Organizzazione e collaboratori

All'interno di BancaStato il concetto di responsabilità sociale è ampiamente diffuso nell'assetto organizzativo e costituisce uno dei motivi principali che giustifica la nascita e l'esistenza stessa dell'Istituto. [CRI 102-46]

Le principali informazioni strategiche e gli obiettivi del mandato pubblico sono noti, condivisi e diffusi all'interno della struttura organizzativa e questo ispira le/i 419⁶ collaboratrici e collaboratori 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.

Il modello di affari di BancaStato si fonda sulla crescita sostenibile, la prudenza, la solidità, la trasparenza e una particolare attenzione al territorio. Per consentire di proseguire efficacemente nel suo modello di affari, e affrontare le sfide presenti e future con gli strumenti giusti, BancaStato non solo ha investito molto nei propri sistemi informatici e nell'affinamento dei processi di lavoro⁷, ma ha anche dedicato molte risorse nella formazione di collaboratrici e collaboratori (si veda capitolo 4.1.1), che ben testimonia il concetto di responsabilità sociale all'interno della struttura organizzativa della Banca. Responsabilità sociale è un principio che per BancaStato continua naturalmente ad essere anche legato all'impegno profuso nella formazione dei giovani ticinesi, appartenenti a un'età delicata per quanto riguarda l'inserimento nel contesto lavorativo: a fine 2018 erano 13 i giovani che seguivano l'apprendistato, il percorso allrounder, la maturità professionale o la formazione postuniversitaria. La responsabilità sociale si

declina anche in un grande sostegno a innumerevoli società, fondazioni, enti e associazioni attivi nell'ambito sportivo, culturale e benefico (cfr. capitolo 4.3).

Al via la strategia "2020@GruppoBancaStato"

Il 2018 è stato caratterizzato dalla nuova strategia aziendale, chiamata "2020@GruppoBancaStato". Così come la precedente strategia⁸, il suo orizzonte temporale si articola su tre anni per consentire una maggiore flessibilità strategica. I suoi obiettivi riguardano il miglioramento dell'efficienza, della redditività e della produttività, tramite l'applicazione di progetti specifici che vertono ad esempio sulla "digital transformation", l'ottimizzazione delle sinergie all'interno del Gruppo o ancora la formazione continua. La visione e i valori di BancaStato rimangono inalterati.

Noi per voi

Verso la fine del 2017 la Banca aveva deciso l'adozione di un nuovo "payoff". Nel marketing, questo termine inglese – adottato anche in italiano – riassume in poche parole l'identità, l'anima della marca, descrive i principali elementi che differenziano l'azienda dalla concorrenza. In altri termini rileva il vantaggio e il beneficio che il cliente o il potenziale cliente ottiene se sceglie la marca in questione. Il payoff deve essere breve, facile da ricordare, originale e semplice, ed è destinato ad accompagnare sempre il logo dell'azienda su tutti gli strumenti di comunicazione.

Il "payoff" voluto per esprimere in poche parole tutta la natura di una banca orientata al Ticino e ai ticinesi, ovvero "noi per voi", nel 2018 è stato integrato nella corporate identity e nella comunicazione dell'Istituto.

⁶ La cifra non tiene conto delle percentuali di impiego.

⁷ Parliamo del progetto "Zenit", per i cui dettagli rimandiamo alle precedenti edizioni del Bilancio Sociale e Ambientale.

⁸ Strategia aziendale 2015-2017 denominata "Light 2017", che si focalizzava sulla clientela e sul mercato; aveva lo scopo di aumentare la redditività, l'efficienza e la produttività, non modificando però il profilo di rischio; gli obiettivi prefissati sono stati raggiunti.

La soddisfazione di collaboratrici e collaboratori è alta e autentica

A cadenza regolare BancaStato partecipa al sondaggio "Swiss Arbeitgeber Awards" sulla soddisfazione del personale. Nel 2018, a distanza di tre anni dalla precedente edizione, l'Istituto lo ha riproposto a collaboratrici e collaboratori. I risultati sono stati molto soddisfacenti: BancaStato è infatti risultata l'ottava migliore azienda svizzera della categoria (250-999 dipendenti) che raggruppava 56 aziende. Tale risultato è avvalorato dal fatto che il sondaggio Swiss Arbeitgeber Award ha coinvolto su scala nazionale oltre 46 mila dipendenti di 140 aziende. Complessivamente, BancaStato ha ottenuto la 28.esima posizione. I risultati del sondaggio hanno confermato e migliorato quelli ottenuti nel 2015, quando la Banca ottenne il nono posto su 43 aziende (26.esima posizione su 118 aziende).

Analizzando i risultati emersi, spicca innanzitutto la massiccia adesione al sondaggio: dall'82% del 2015 all'86% del 2018, dato che si rivela più alto della media delle altre aziende partecipanti (76%). Ciò dimostra quanto collaboratrici e collaboratori abbiano apprezzato il fatto di poter esprimere la loro opinione liberamente e in maniera anonima⁹.

Il sondaggio conferma che chi lavora all'Istituto è soddisfatto e lo è più della media delle altre aziende. La soddisfazione "autentica" si conferma all'82%, mentre la "dedizione" ("Commitment") cresce dall'85% all'87%. Risulta in aumento anche l'attrattiva della Banca in qualità di datore di lavoro: dall'82% all'84%. Insomma, la "squadra BancaStato" si riconferma compatta, solida e motivata.

I risultati sono stati condivisi e presentati a collaboratrici e collaboratori di BancaStato, e si sono rivelati preziosi anche per consentire di individuare i campi di azione per migliorare ulteriormente la soddisfazione e la dedizione.

Il gruppo BancaStato

Nel 2010 BancaStato è diventata un gruppo grazie alla partecipazione di controllo di Axion SWISS Bank SA (Axion), istituto orientato all'amministrazione dei patrimoni. Nel corso del 2013 BancaStato ha esercitato un'opzione di acquisto che le ha consentito di acquisire integralmente Axion. Quest'ultima, pur essendo di proprietà di BancaStato, è tuttora un'entità giuridica autonoma. Ricordiamo che durante il 2016 è stato portato a termine un accordo per l'acquisto di parte degli attivi della clientela e delle attività della filiale ticinese della Société Générale Private Banking (Suisse) SA, formalmente acquisiti da Axion. Quest'ultima società ha ripreso parte del personale di Société Générale Private Banking (Suisse) SA e a fine 2018 contava su 28 collaboratrici e 36 collaboratori¹⁰.

Da rilevare che durante il 2018, di comune accordo con le stesse, BancaStato ha deciso di rivedere la collaborazione strategica con Soave Asset Management Ltd di Lugano e Londidium DAC di Dublino. A fine 2018 la partecipazione di minoranza di BancaStato è dunque tornata nelle mani degli azionisti originari.

Evoluzione degli effettivi e campagna di prepensionamenti [CRI 102-7]

Nel corso del 2014 BancaStato aveva annunciato un piano di prepensionamenti con l'obiettivo di raggiungere, entro la fine del 2017, il dimensionamento auspicato dell'Istituto in maniera graduale, senza dover per questo ricorrere a disdette di rapporti di lavoro. Gli importanti cambiamenti introdotti nel 2014 grazie alla nuova piattaforma informatica, alla nuova struttura organizzativa e ai nuovi processi di lavoro hanno consentito a BancaStato di migliorare l'efficienza anche grazie alla riduzione degli effettivi. Sulle complessive 71 persone interessate, 62 avevano aderito al piano volontario di prepensionamento, le cui condizioni erano state giudicate da tutti molto interessanti: le condizioni per la pensione anticipata erano infatti le stesse del pensionamento ordinario. Durante il 2018 la Banca ha elaborato un successivo piano di prepensionamenti, meno esteso del precedente, sempre con lo scopo di migliorare l'efficienza tramite una riduzione mirata degli effettivi.

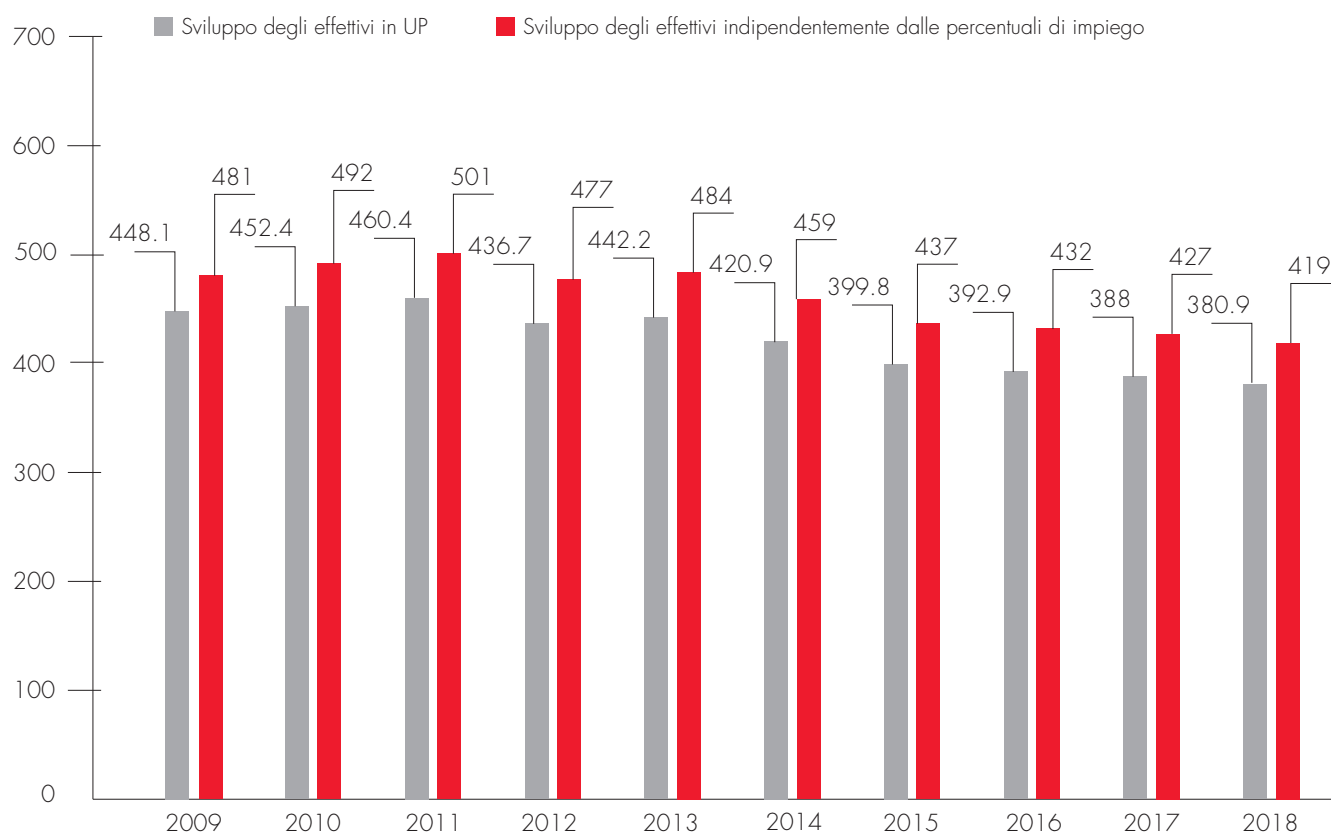
⁹ La società "icommit", incaricata del sondaggio, fornisce la garanzia che le aziende partecipanti non possano accedere alle singole risposte di collaboratrici o collaboratori; in tal senso, inoltre, le unità lavorative giudicate non sufficientemente numerose vengono aggregate ad altre unità proprio per mitigare il rischio che le singole risposte possano risultare distinguibili.

¹⁰ La cifra non tiene conto delle percentuali di impiego.

Tabella 1: EVOLUZIONE DEGLI EFFETTIVI¹¹

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 %
2009	448.1	-7.9%	481	-7.5%
2010	452.4	1.0%	492	2.3%
2011	460.4	1.8%	501	1.8%
2012	436.7	-0.05%	477	-0.05%
2013	442.2	1.3%	484	1.4%
2014	420.9	-4.8%	459	-5.2%
2015	399.8	-5.0%	437	-4.8%
2016	392.9	-1.7%	432	-1.1%
2017	388.0	-1.2%	427	-1.2%
2018	380.9	-1.8%	419	-1.9%

Grafico 1: SVILUPPO DEGLI EFFETTIVI [GRI 102-8 e]



¹¹ Si noti che il numero degli effettivi include il lavoro interinale. La conversione in impiego a tempo pieno (UP) considera gli apprendisti al 50%.

Tabella 2: EFFETTIVI PER REGIONE DI LAVORO¹² [CRI 102-8 b]

Regione	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Bellinzona	336,60	346,40	296,20	280,00	288,15	270,45	264,85	258,30	256,65	255,45
Chiasso	19,80	19,80	26,80	25,20	26,50	27,80	27,00	26,80	27,40	26,80
Locarno	33,90	28,00	36,20	34,20	36,20	34,90	39,70	39,40	39,60	34,40
Lugano	57,80	58,20	101,20	97,30	91,40	87,80	68,30	68,40	64,40	64,30
Totale	448,10	452,40	460,40	436,70	442,25	420,95	399,85	392,90	388,05	380,95

Tabella 3: LE PROMOZIONI¹³

Promozioni	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015		2016		2017		2018	
							Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Membri di direzione	1	2	0	1	0	4	2	1	3	0	4	0	0	0
Membri dei quadri	8	6	10	5	0	13	3	4	4	4	6	1	7	6
Totale	9	8	10	6	0	17	5	5	7	4	10	1	7	6

Gruppo ricreativo e sportivo

Il Gruppo ricreativo e sportivo raggruppa collaboratrici e collaboratori (compresi quelli già passati al beneficio della pensione) di BancaStato e Axion; vi possono far parte anche ex collaboratrici e collaboratori di BancaStato trasferiti ad ASSL e collaboratrici e collaboratori di ISS Facility Services SA assegnati alle sedi BancaStato. Il gruppo è impegnato ad organizzare eventi culturali, sportivi e ricreativi volti ad instaurare momenti d'incontro e di svago per il personale.

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 partite di calcio e hockey, possibilità di assistere a concerti, spettacoli, opere 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 2018 i soci iscritti erano 410 (411 nel 2017).

Commissione del personale

Nel quadro di una maggiore collaborazione tra la Direzione generale e le collaboratrici 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.

¹² Le cifre sono rappresentate in termini di unità di personale convertiti in impiego a tempo pieno (UP).

¹³ Le cifre non tengono conto delle percentuali di impiego. I dati si riferiscono alle promozioni comunicate nel corso dell'anno ma che diventano effettive al 1° gennaio dell'anno successivo. Nel 2013, in pieno svolgimento del progetto riguardante la migrazione sulla nuova piattaforma informatica, la Banca non ha effettuato promozioni.



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.

In tal senso, 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 trasversale, mirato e tempestivo, assicura a BancaStato collaboratrici e 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, e ha introdotto veri e propri obiettivi per ogni collaboratrice e ogni collaboratore, che fissano un numero minimo di ore di formazione da seguire in un determinato periodo di anni.

Il 2018 è stato contraddistinto da due principali filoni formativi. Il primo di loro è terminato nel primo semestre e riguardava il progetto "Conoscere e riconoscere il cliente per ottenere il meglio dalla relazione". Sviluppato e svolto in collaborazione con la Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana (SUPSI), si inseriva nel solco di attività formative già svolte in passato da BancaStato ed era teso, come si evince dal nome, a migliorare ulteriormente le capacità relazionali dei consulenti. Era rivolto alle collaboratrici e ai collaboratori dell'Area Retail e Aziendale.

Il secondo filone formativo – dettato anche dalle novità normative in arrivo nel settore (Legge sui servizi finanziari) – è quello riguardante la certificazione dei consulenti secondo i parametri della Swiss Association for Quality. Tenendo conto delle costanti evoluzioni del settore, tale percorso ha lo scopo di assicurare il mantenimento di elevati standard professionali di collaboratrici e collaboratori chiamati a gestire la clientela. Adottata congiuntamente con altri istituti elvetici, la certificazione è riconosciuta dalla Confederazione e dimostra la volontà di BancaStato di fornire alla clientela un servizio

di qualità ineccepibile. Se durante il 2017 si era conclusa l'attività formativa riguardante la certificazione per i consulenti dedicati alla clientela retail, nel 2018 sono stati i consulenti di BancaStato Private Banking e Axion a sostenere la formazione e gli esami previsti. Nei prossimi anni la certificazione sarà ottenuta anche dai consulenti alla clientela aziendale di BancaStato.

Parallelamente a questi due filoni, BancaStato ha erogato a chi ricopre ruoli dirigenziali una formazione specifica per la tutela della salute psico-fisica e corsi tesi a favorire una corretta implementazione della strategia aziendale; ha inoltre organizzato corsi di aggiornamento per specifici settori del "back-office".

A prescindere da questi puntuali progetti formativi, la Banca ha continuato a offrire i tradizionali percorsi formativi destinati ai giovani. Coloro che terminano una formazione di base in BancaStato hanno la possibilità 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 dai seguenti fattori: il fabbisogno di personale della Banca, i risultati scolastici e professionali ottenuti, l'immagine personale trasmessa, la motivazione e la flessibilità dimostrate.

Gli obiettivi che l'Istituto si pone sono essenzialmente quelli di: **[GRI 404-1]**

- 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;
- predisporre piani di formazione adeguati sia alle esigenze della Banca sia a quelle 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 lavorare negli 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 Professionale¹⁴ e alla relativa Ordinanza¹⁵ e consta di:

- a rotazione, due e tre giorni alla settimana presso il Centro di Perfezionamento Commerciale di Bellinzona;
- circa 30 giornate di tecnica bancaria, sull'arco dei tre anni, tenute dal Center for Young Professionals in Banking (CYP), 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", 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.

¹⁴ Per maggiori informazioni cfr. www.admin.ch/ch/i/rs/412_10/index.html

¹⁵ Per maggiori informazioni cfr. www.admin.ch/ch/i/as/2003/5047.pdf

Universitari

BancaStato offre la possibilità a neo laureati o diplomati di Scuole Universitarie Professionali 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.

I dati della formazione [GRI 404-1]

Come si evince dalla tabella 5, nel 2018 il numero complessivo di ore di formazione ha raggiunto quota 20'294, contro le 19'697 del 2017. Va rilevato che nell'ambito della certificazione dei consulenti i partecipanti hanno dovuto consacrare una quota considerevole di ore di tempo libero allo studio privato (difficilmente quantificabili), lontani dunque dalle aule scolastiche, proprio con lo scopo di poter conciliare al meglio attività lavorativa e formazione.

Estendendo l'analisi anche agli anni precedenti si può notare come dal 2009 le ore di formazione siano generalmente cresciute. Il dato, tradotto in giorni/uomo, è nel 2018 di 2'537 (2'462 nel 2017). Ciò significa dire che, mediamente, ogni dipendente dell'Istituto ha partecipato a 6,1 giorni di formazione (5,8 nel 2017).

Tabella 4: IL PERSONALE IN FORMAZIONE¹⁶

Personale in formazione	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015		2016		2017		2018	
							Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Apprendisti	12	12	12	12	12	11	4	7	5	7	5	5	6	3
Allrounder	2	4	4	4	4	4	2	1	0	0	0	0	0	1
Maturità professionale	1	1	0	0	4	3	0	0	0	0	1	1	1	0
Stagisti	0	0	5	2	0	1	1	0	0	0	2	0	0	2
Formazione post-universitaria	4	3	4	1	4	6	1	4	4	2	4	1	2	0
Totale	19	20	25	19	24	25	8	12	9	9	12	7	9	6

¹⁶ Le cifre corrispondono al numero di collaboratori, indipendentemente dalle percentuali d'impiego degli stessi, al 31.12.2018. I dati riportati per gli stagisti non tengono conto del "flusso" di persone che hanno fruito della possibilità di effettuare degli stage ma che non erano presenti in Banca a tale data. Considerando anche questo aspetto, nel corso del 2018 vi sono state 21 persone (11 uomini e 10 donne), per un totale di 62 mesi di stage professionale.

Tabella 5: CORSI DI FORMAZIONE SEGUITI DAI COLLABORATORI¹⁷

Tipo formazione	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Formazione linguistica (ore)	856	1'720	505	496	2'297,5	124	267,5	187	594	758
Formazione bancaria (ore)	9'991	18'297	21'631	22'799	32'581	46'485	17'246	11'965	12'403	16'434
Sviluppo personale e attitudinale (ore)	986	9'799	10'137	1'408	6'400	64,5	1'006,5	4'605	6'700	3'102
Totale (ore)	11'833	29'816	32'273	24'703	41'278,5	46'673,5	18'520	16'757	19'697	20'294

Tabella 6: ENTRATE DEL PERSONALE¹⁸ [GRI 401 – 1]

Entrate del personale	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015		2016		2017		2018	
							Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Assunzioni a tempo determinato (o rinnovo contratto)	14	16	17	14	23	25	16	7	19	11	13	10	12	10
Assunzioni a tempo indeterminato	10	12	12	7	8	5	4	3	7	1	12	3	4	2
Assunzioni apprendisti	4	4	4	4	4	4	2	2	1	3	2	1	3	0
Totale	28	32	33	25	35	34	22	12	27	15	27	14	19	12

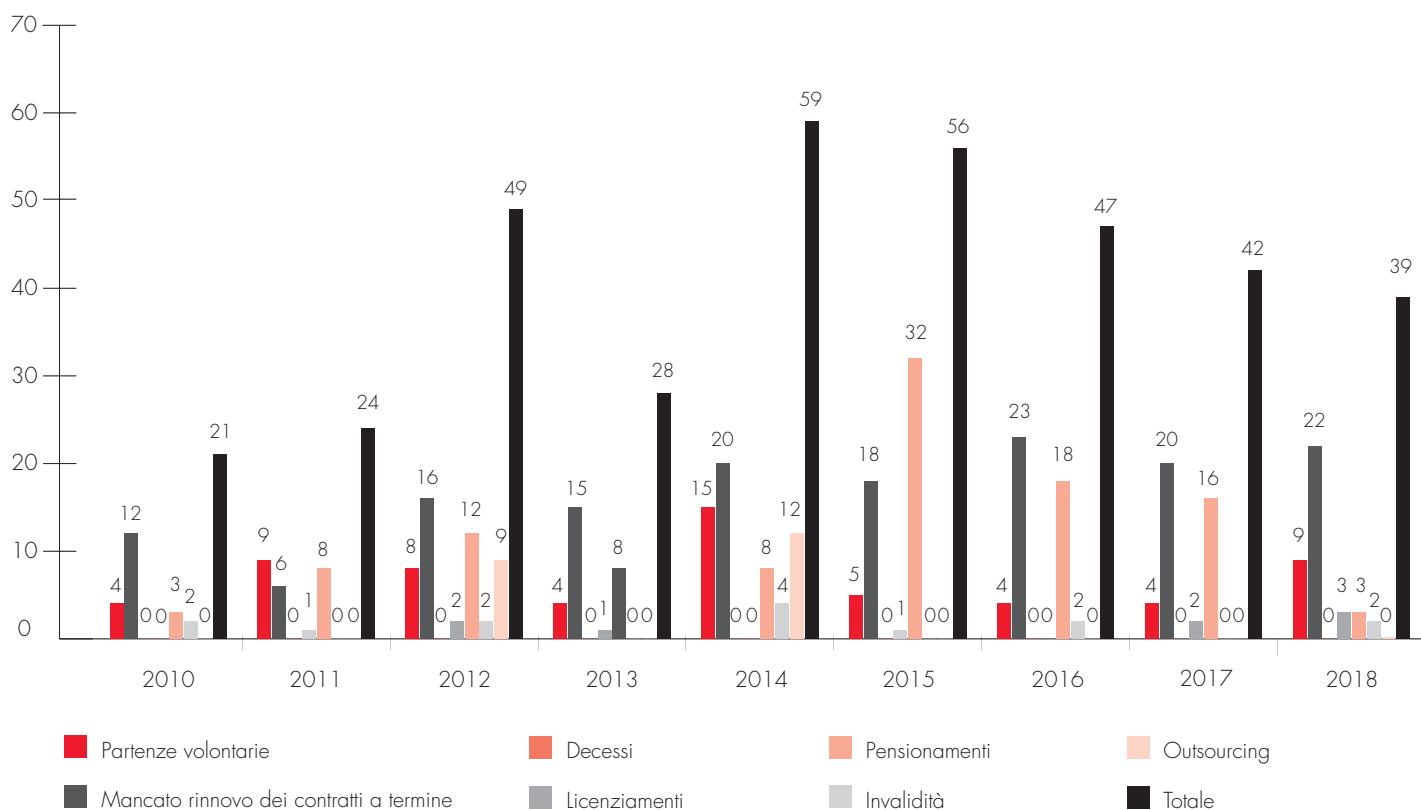
¹⁷ L'elenco non è esaustivo, si tratta dei principali corsi seguiti dai collaboratori erogati sia all'interno che all'esterno Banca. Sotto la voce "sviluppo personale e attitudinale" rientrano corsi di formazione varia, ad esempio tesi a migliorare il servizio di vendita per i consulenti o effettuati per migliorare l'uniformità della conduzione dei dirigenti.

¹⁸ Le cifre non tengono conto delle percentuali di impiego e delle movimentazioni relative al personale interinale. Da rilevare che le "assunzioni a tempo determinato" includono anche i contratti a termine relativi agli stagisti.

Tabella 7: USCITE DEL PERSONALE¹⁹

Uscite del personale	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015		2016		2017		2018	
							Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Partenze volontarie	14	4	9	8	4	15	4	1	2	2	3	1	5	4
Mancato rinnovo dei contratti a termine	10	12	6	16	15	20	13	5	13	10	9	11	12	10
Decessi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Licenziamenti	2	0	1	2	1	0	1	0	0	0	1	1	2	1
Pensionamenti	16	3	8	12	8	8	27	5	12	6	12	4	3	0
Invaldità	0	2	0	2	0	4	0	0	0	2	0	0	2	0
Outsourcing	25	0	0	9	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale	67	21	24	49	28	59	45	11	27	20	25	17	24	15

Grafico 2: USCITE DEL PERSONALE²⁰



¹⁹ Le cifre non tengono conto delle percentuali di impiego e delle movimentazioni relative al personale interinale.

²⁰ Le cifre non tengono conto delle percentuali di impiego e delle movimentazioni relative al personale interinale.

Tabella 8: EFFETTIVI PER GRADO

Anno	Donne	Tempo pieno		Uomini	Tempo pieno		Tempo parziale	
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		
2014	Membri di direzione	2	0	Membri di direzione	54	5		
	Membri dei quadri	17	16	Membri dei quadri	133	13		
	Collaboratori	70	61	Collaboratori	73	4		
	Apprendisti	6	0	Apprendisti	5	0		
2015	Membri di direzione	3	0	Membri di direzione	56	4		
	Membri dei quadri	21	17	Membri dei quadri	130	6		
	Collaboratori	64	61	Collaboratori	60	4		
	Apprendisti	7	0	Apprendisti	4	0		
2016	Membri di direzione	3	0	Membri di direzione	56	3		
	Membri dei quadri	21	18	Membri dei quadri	129	7		
	Collaboratori	59	60	Collaboratori	58	6		
	Apprendisti	7	0	Apprendisti	5	0		
2017	Membri di direzione	2	0	Membri di direzione	57	3		
	Membri dei quadri	20	23	Membri dei quadri	132	6		
	Collaboratori	54	57	Collaboratori	57	6		
	Apprendisti	5	0	Apprendisti	5	0		
2018	Membri di direzione	2	0	Membri di direzione	60	2		
	Membri dei quadri	23	27	Membri dei quadri	142	4		
	Collaboratori	49	55	Collaboratori	40	6		
	Apprendisti	0	3	Apprendisti	0	6		

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 di pensionamento flessibile e piano assicurativo;
- 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 a prezzi vantaggiosi;
- 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 altri servizi bancari;
- contributo al Gruppo ricreativo e sportivo.

4.1.3 Salute e sicurezza

Attraverso specifiche azioni, che trovate nel seguente riquadro, BancaStato contribuisce alla protezione della salute dei suoi collaboratori sia adottando determinate misure emanate a livello federale e cantonale sia 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;
- sei defibrillatori semi automatici (resi fortemente visibili tramite una speciale cartellonistica e posti in punti facilmente accessibili) e tredici tra collaboratrici e collaboratori formati periodicamente dalla Federazione Cantonale Ticinese Servizi Ambulanze e dalla Federazione Svizzera dei Samaritani;
- sensibilizzazione e formazione di tutte le collaboratrici e tutti i collaboratori sulle misure da adottare in caso di evacuazione, prevenzione e lotta contro gli incendi e sicurezza contro le aggressioni;
- formazione in merito alla tutela della salute psico-fisica.

L'Istituto può inoltre contare su due collaboratori formati e certificati in qualità di "Incaricato della sicurezza sul lavoro e della protezione della salute", in ottemperanza alle disposizioni dell'Ordinanza sulla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali.

4.2 Clienti e partner commerciali [CRI - 102-6]

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. BancaStato nel 2017 aveva a bilancio il 17,9% delle ipoteche concesse in Ticino²¹.

Nel 2018 il volume ipotecario dell'Istituto è passato da 8,833 a 9,369 miliardi di franchi, con una crescita del 6,1%: anche durante il 2018 è dunque continuata l'evoluzione positiva.

Tale crescita non è il risultato di un allentamento della politica

²¹ Fonte della somma delle ipoteche erogate dalle banche in Ticino (oggetto immobiliare situato in Ticino, ultimo dato disponibile 2017): Banca Nazionale Svizzera <https://data.snb.ch/fr/topics/banken#!cube/babilhypisdpu>

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 prudente e che nel processo di concessione del credito ipotecario l'Istituto considera un tasso di interesse teorico prudente nel quadro del calcolo della sopportabilità del finanziamento per il cliente.

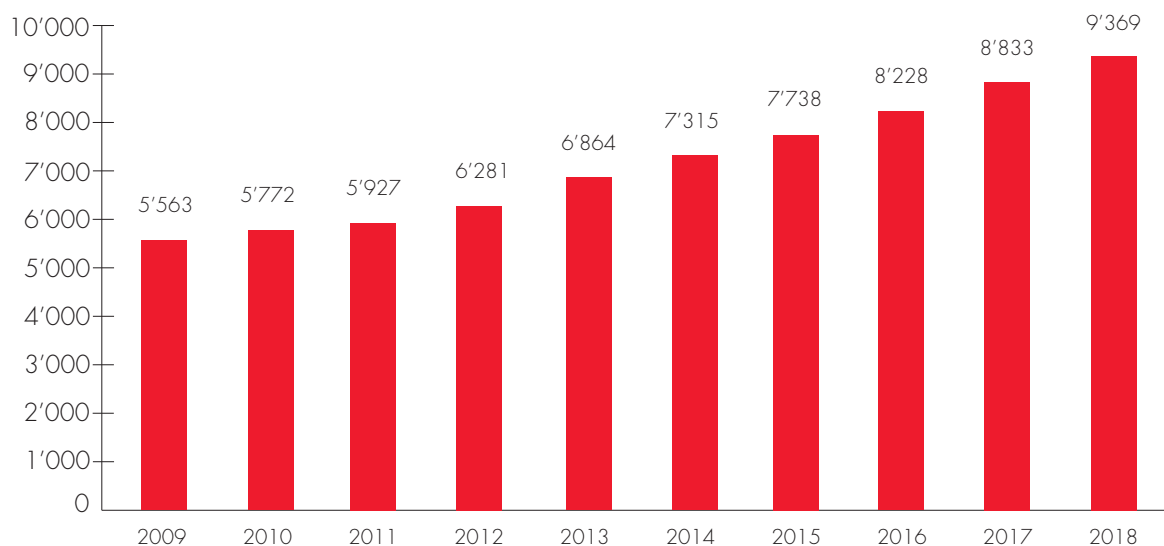
I crediti nei confronti dei privati e delle imprese si attestano a 989 milioni di franchi. Purtroppo non vi sono delle statistiche relative al mercato ticinese dei prestiti concessi alle imprese e ai privati. È quindi difficile fare una stima della quota di mercato dell'Istituto. Ciononostante, il volume di tali crediti ben dimostra come l'Istituto si sia impegnato a fornire consistenti capitali produttivi all'economia.

Nel 2018 i crediti nei confronti degli enti pubblici hanno registrato una crescita, attestandosi a 691 milioni di franchi (675 milioni di franchi nel 2017). Si può comunque senza dubbio affermare che gli enti pubblici abbiano continuato ad

approfittare del basso livello dei tassi offerti per finanziare ulteriori investimenti o rifinanziare quelli preesistenti grazie alle favorevoli condizioni proposte da BancaStato, le quali hanno dunque loro permesso di liberare ulteriori risorse finanziarie (sotto forma di consumi e investimenti effettuati dagli stessi enti) anche a favore dell'economia.

Gli investimenti del Cantone e dei Comuni ticinesi sono mediamente scesi del 4,2%²² per anno tra il 2011 e il 2016²³, passando da 475,2 a 383,1 milioni di franchi. Nello stesso periodo di tempo i crediti nei confronti degli enti pubblici della Banca hanno invece rivelato una sostanziale stabilità (-0,3% all'anno²⁴). 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 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.

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



²² Si tratta del Compound Annual Growth Rate (CAGR).

²³ Non sono ancora disponibili i dati aggregati degli investimenti dei comuni negli anni successivi al 2016.

²⁴ Vedi nota 25.

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

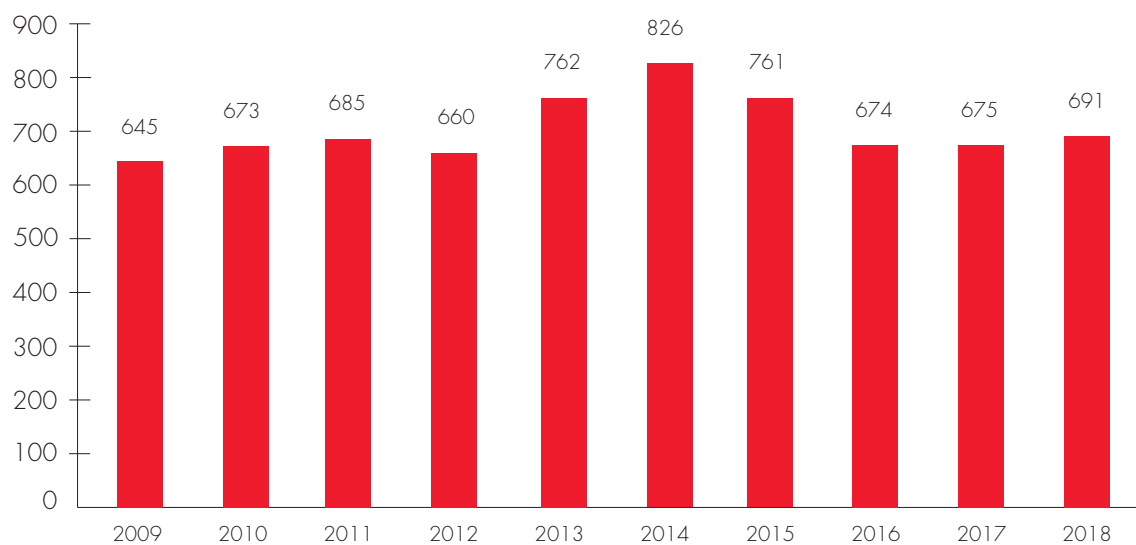
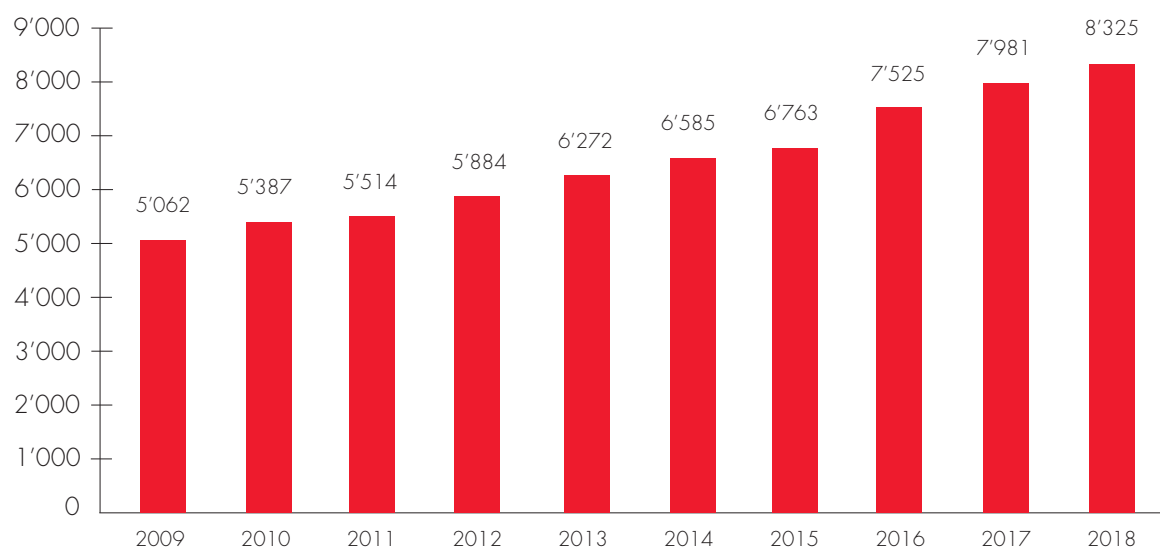


Grafico 5: EVOLUZIONE DEGLI IMPEGNI NEI CONFRONTI DELLA CLIENTELA (in milioni di franchi)



Parlando di impegni nei confronti della clientela, si può affermare che anche il 2018 ha confermato la tendenza alla crescita. Questa voce – che ricordiamo funge in un certo qual modo anche da indicatore della fiducia che i clienti ripongono nell'Istituto e in particolare nelle caratteristiche dei suoi prodotti di risparmio – ha segnato un aumento del 4,3%, superando gli 8,3 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 – sotto forma di “passa parola” – abbia indotto a consigliare a un numero crescente di persone BancaStato quale Istituto su cui poter fare affidamento.

Anche nel 2018 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 prudentiale e la particolare attenzione al territorio (cfr. capitolo 3). La crescita del risparmio è fonte indispensabile di rifinanziamento per la Banca.

Nel 2018, l'Istituto ha continuato a promuovere il proprio nome e ha focalizzato molte risorse per pubblicizzare i propri pacchetti, che includono in maniera trasversale prodotti e servizi 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 promozione 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, schermi dei distributori di biglietti dei trasporti pubblici, oltre che gli eventi promossi o sostenuti da BancaStato) con il duplice scopo di promuovere gli elementi di differenziazione (quali la solidità, la ticinesità o la garanzia dello Stato) e di promuovere i singoli prodotti. 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 / Commodity Trade Finance	Enti pubblici	Clientela istituzionale	Gestori patrimoniali esterni	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). [GRI 102-4]

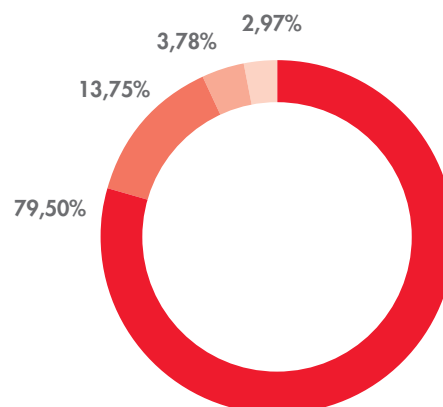
Per quel che concerne la clientela privata, la parte più importante spetta naturalmente al Ticino, che rappresenta il 79,50% del totale (81,09% nel 2017). La clientela italiana risulta in crescita, dal 12,15% al 13,75%. I clienti del resto della Svizzera sono sostanzialmente stabili, risultando a quota 3,78% del totale (3,77%), così come i rimanenti clienti ("Altra"), che rappresentano il 2,97% (2,99%). [GRI FS 6]

Prendendo invece in esame la clientela aziendale si evince che dal Ticino proviene l'86,26% del totale (86,33%); è stabile anche la clientela dall'Italia, ora a 5,50% (5,46%). Dal resto della Svizzera arriva il 4,79% della clientela (4,54%), mentre alla voce "Altra" è attribuibile il rimanente 3,44% (3,67%).

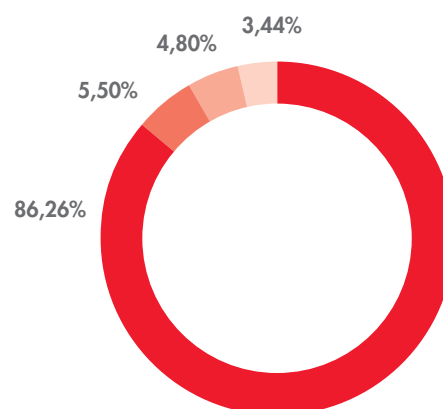
La provenienza geografica della clientela complessiva (privata e aziendale, dunque) è infine così suddivisa: 80,04% dal Ticino (81,51%), 13,09% dall'Italia (11,62%), 3,86% dal resto della Svizzera (3,83%) e 3,01% da altre regioni (3,04%).

Osservando le evoluzioni intervenute durante il 2018, si può notare come a livello complessivo la percentuale di clientela ticinese sia leggermente diminuita mentre ciò non vale per quella italiana. L'evoluzione di quest'ultima categoria si può ricondurre al fatto che BancaStato, anche durante il 2018, a differenza di altri istituti della piazza ha rinunciato a introdurre spese differenziate a seconda del domicilio. La clientela proveniente da altre regioni elvetiche è stabile, così come quella appartenente alla categoria "Altra". Concludendo, si può affermare che la composizione della clientela di BancaStato non ha conosciuto, neppure durante il 2018, cambiamenti tali da modificarne la struttura.

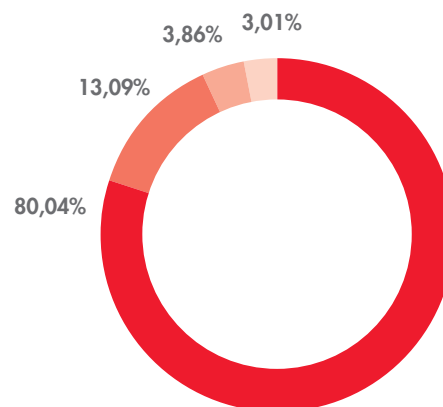
SEGMENTAZIONE GEOGRAFICA DELLA CLIENTELA PRIVATA PER DOMICILIO



SEGMENTAZIONE GEOGRAFICA DELLA CLIENTELA AZIENDALE PER DOMICILIO



SEGMENTAZIONE GEOGRAFICA DELLA CLIENTELA PRIVATA E AZIENDALE PER DOMICILIO



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.

Tabella 9: CREDITI EROGATI A PERSONE GIURIDICHE²⁵ (esclusi gli enti pubblici; in milioni di franchi)

Settore economico	Esposizione	%
Agricoltura, selvicoltura e pesca	19,8	0,58%
Alberghi e ristoranti	58,4	1,71%
Altri servizi	36,2	1,06%
Amministrazione pubblica e Sicurezza sociale	0,0	0,00%
Attività amministrative e di supporto	5,6	0,16%
Attività estrattive	4,2	0,12%
Attività immobiliari	1'514,5	44,33%
Attività professionali, scientifiche e tecniche	108,4	3,17%
Commercio e Riparazione di veicoli	277,6	8,12%
Costruzioni (edilizia)	338,9	9,92%
Energia	182,7	5,35%
Fornitura d'acqua e Smaltimento	3,5	0,10%
Industria e artigianato	237,3	6,94%
Informazioni e comunicazioni	24,0	0,70%
Intrattenimento	18,0	0,53%
Istruzione	39,3	1,15%
Logistica	89,1	2,61%
Servizi domestici	148,2	4,34%
Servizi finanziari e assicurativi	207,7	6,08%
Servizi sanitari e assistenza sociale	103,0	3,01%
Totale	3'416,6	100,00%

²⁵ I dati dei settori economici contengono anche i crediti erogati alle ditte individuali. Il totale complessivo è al netto degli accantonamenti.

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 44,33% del totale (equivalente ad un volume di 1,5 miliardi di franchi).

BancaStato concede pure una grossa quota dei crediti ai settori delle costruzioni (9,92%, corrispondenti a 338,9 milioni di franchi) del commercio e riparazione di veicoli (l'8,12%, 277,6 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'1,71% del totale, sono un esempio in questo senso.

Tabella 10: SEGMENTAZIONE PER NUMERO E VOLUMI DI CREDITI IPOTECARI (erogati a privati)

Segmentazione clientela (CHF)	Numero clienti						Numero clienti in %					
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2013	2014	2015	2016	2017	2018
≤ 100'000	2'737	2'607	2'502	2'411	2'312	2'222	21,9	20,8	19,8	18,9	18,1	17,1
> 100'000 e ≤ 200'000	2'348	2'322	2'292	2'258	2'200	2'200	18,8	18,6	18,2	17,7	17,1	17,0
> 200'000 e ≤ 500'000	4'999	4'992	5'052	5'080	5'131	5'169	39,9	39,9	40,1	39,9	39,9	39,8
> 500'000	2'431	2'584	2'764	2'992	3'201	3'391	19,4	20,7	21,9	23,5	24,9	26,1
Totale	12'515	12'505	12'610	12'741	12'844	12'982	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Segmentazione clientela (CHF)	Volumi in miliardi di franchi						Volumi in %					
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2013	2014	2015	2016	2017	2018
≤ 100'000	0,149	0,142	0,138	0,135	0,131	0,127	2,8	2,5	2,3	2,2	2,0	1,8
> 100'000 e ≤ 200'000	0,359	0,355	0,351	0,347	0,340	0,340	6,7	6,3	5,9	5,5	5,2	5,0
> 200'000 e ≤ 500'000	1,681	1,683	1,709	1,720	1,737	1,758	31,3	29,8	28,8	27,3	26,3	25,6
> 500'000	3,178	3,465	3,748	4,095	4,389	4,641	59,2	61,4	63,0	65,0	66,5	67,6
Totale	5,367	5,645	5,946	6,297	6,597	6,866	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

La tabella 10 – che indica la suddivisione della clientela privata per volumi di ipoteche erogate (si sono considerati gli utilizzi) – mostra che una buona parte delle ipoteche a bilancio è inferiore a 200'000 franchi. A fine 2018, 4'422 clienti, pari al 34,1% del totale, beneficiavano di un credito ipotecario inferiore ai 200'000 franchi. Il volume totale delle ipoteche inferiori a tale cifra era pari a 467 milioni di franchi, che corrisponde al 6,8% del totale delle ipoteche concesse a privati.

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 2008 al 2018 dal 14,2% al 26,1% del totale, raggiungendo quota 3'391 clienti, per un montante complessivo di 4,641 miliardi di franchi, che corrisponde al 67,6% del volume complessivo (nel 2017 tale dato era del 66,5%).

Nonostante questi cambiamenti (dettati dagli ormai molti anni contraddistinti da tassi ipotecari ai minimi storici e dunque da un'accresciuta domanda ipotecaria), si può affermare che la clientela di BancaStato resta 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 528'775 franchi (513'600 franchi nel 2017).

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.

Tabella 11: SEGMENTAZIONE PER NUMERO E VOLUMI DI CREDITO EROGATI A PERSONE GIURIDICHE (esclusi gli enti pubblici)

Segmentazione clientela (CHF)	Numero clienti						Numero clienti in %					
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2013	2014	2015	2016	2017	2018
≤ 100'000	734	620	530	531	505	509	45,30	40,00	35,93	35,07	32,77	31,67
> 100'000 e ≤ 500'000	263	280	271	276	284	290	16,20	18,10	18,37	18,23	18,43	18,05
> 500'000	624	649	674	707	752	808	38,50	41,90	45,70	46,70	48,80	50,28
Totale	1'621	1'549	1'475	1'514	1'541	1'607	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Segmentazione clientela (CHF)	Volumi in milioni di franchi						Volumi in %					
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2013	2014	2015	2016	2017	2018
≤ 100'000	13,24	11,71	11,66	10,42	9,63	9,00	0,60	0,50	0,47	0,40	0,33	0,27
> 100'000 e ≤ 500'000	72,62	77,31	73,37	75,85	78,27	81,56	3,20	3,30	2,98	2,90	2,67	2,49
> 500'000	2'181,71	2'260,99	2'379,58	2'528,99	2'840,90	3'186,62	96,20	96,20	96,55	96,70	97,00	97,24
Totale	2'267,57	2'350,01	2'464,61	2'615,26	2'928,80	3'277,18	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Dalla tabella relativa alla segmentazione per numero e volume di credito erogati a persone giuridiche, si evince l'importanza numerica dei crediti produttivi contenuti: nel 2018, il 49,72% dei dossier trattati concerneva somme inferiori ai 500'000 franchi. L'utilizzo per tali crediti è pari a 90,56 milioni di franchi che corrisponde al 2,76% 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 mitigare 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.

4.2.1 Clientela privata [CRI – 102-2]

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, 16 agenzie e 36 bancomat, l'ultimo dei quali inaugurato a dicembre 2018 all'aeroporto di Lugano-Agno. Negli ultimi anni la rete di filiali ha continuato ad espandersi: l'ultima agenzia in ordine di arrivo è stata quella di Manno, inaugurata il primo settembre 2016 e voluta anche per adempiere in maniera ancora più capillare al mandato pubblico che contraddistingue BancaStato. L'agenzia si orienta fortemente alla consulenza siccome i servizi di "routine" (come prelievi sia in franchi sia in euro, versamenti o verifiche dello stato del conto) sono assicurati da bancomat di ultima generazione: ciò consente a chi vi lavora di essere a disposizione a tempo pieno per l'attività di consulenza ad alto valore aggiunto. Nel 2015, invece, era stata aperta l'agenzia di Gordola. Tali inaugurazioni sono avvenute in un momento difficile per la piazza finanziaria e ciò conferma l'attenzione di BancaStato per il territorio.

Ricordiamo che negli scorsi anni BancaStato ha anche 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. Inoltre, sempre negli scorsi anni, in diverse sedi sono stati installati schermi sia all'interno dei locali sia nelle vetrine, grazie i quali la clientela è informata sulle ultime novità dell'Istituto.

www.tihome.ch e www.newhome.ch: BancaStato rinforza la sua presenza digitale

Gli ultimi tre anni sono stati importanti per la presenza di BancaStato nell'ambito digitale. Durante il 2016 è infatti nato www.tihome.ch, portale voluto da BancaStato per offrire ai ticinesi la possibilità di stipulare la propria ipoteca in maniera completamente online. www.tihome.ch consente al richiedente di ottenere una risposta dalla Banca in una manciata di minuti e un tasso di interesse più basso di quello che sarebbe ottenibile tramite la tradizionale consulenza: lo strumento punta infatti sull'autonomia dell'utente e ciò genera meno costi di gestione, fattore di cui beneficia anche il richiedente. Il fatto di poter stipulare un'ipoteca senza mai incontrare un consulente non significa però assenza di controlli o mancanza di rispetto dei consueti parametri di calcolo, anzi: il nuovo strumento online adotta tutti i criteri utilizzati da BancaStato per il calcolo della sopportabilità dell'onere ipotecario e applica parametri particolarmente prudenziali per quanto riguarda i limiti di credito.

Nel 2017 è stata inoltre annunciata la partecipazione di BancaStato al pacchetto azionario del sito www.newhome.ch; ciò rientra nella "strategia digitale" legata al comparto immobiliare che BancaStato ha voluto inaugurare con [w.tihome.ch](http://www.tihome.ch).

www.newhome.ch è un portale di annunci immobiliari che appartiene a 18 Banche Cantionali, con le quali condivide il particolare approccio alla clientela. Il portale è una novità che per BancaStato rappresenta una logica continuazione di TiHome. Per BancaStato il rapporto diretto con il territorio e i suoi abitanti è cruciale da oltre cento anni e non smetterà mai di esserlo: prova ne è che, nonostante il contesto economicamente difficile negli ultimi sei anni, l'Istituto ha aperto tre agenzie (a Giubiasco, Gordola e Manno) e ha inaugurato nuove postazioni bancomat. La prossimità con il territorio va però anche dimostrata adeguandosi alle abitudini dei clienti, che oltre alla rete di vendita tradizionale devono poter pure fruire di canali tecnologici moderni. Insomma, www.newhome.ch e www.tihome.ch sono la concretizzazione della volontà di BancaStato di essere presente laddove i ticinesi possono avere bisogno di lei.

Va infine rilevato che BancaStato ha voluto essere digitalmente vicina ai suoi utenti anche per quanto riguarda l'apertura dei tradizionali conti: sulle pagine di www.bancastato.ch compare uno speciale bottone tramite il quale è possibile fornire alla Banca preziose informazioni con lo scopo di essere successivamente contattati da un consulente per finalizzare l'apertura di una relazione, facendo guadagnare tempo prezioso al richiedente.

Carte cliente

Per quanto riguarda la carta PRATICA BancaStato o MAESTRO BancaStato, anche nel 2018 è proseguito l'accordo con la Funicolare del San Salvatore: presentando una delle due tessere lo sconto per la risalita arriva sino al 25% del prezzo del biglietto.

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. Parlando di tessere bancarie a disposizione della clientela, ricordiamo che dal 2014 le bande magnetiche delle carte MAESTRO BancaStato sono nettamente meno esposte ai rischi di smagnetizzazione, rivelandosi sino a dieci volte più resistenti in tal senso. La spiacevole sensazione di possedere una carta di debito improvvisamente inutilizzabile è dunque stata sensibilmente ridotta.

Centro Servizi Clientela: una risorsa preziosa

Il 2018 è ormai il settimo anno di attività del Centro Servizi Clientela (CSCL). Il CSCL, che comprende i servizi lineaDIRETTA, agenziaVICINA e supportoATTIVO raggruppa un team di veri e propri consulenti a disposizione dei clienti dal lunedì al venerdì, dalle 8 alle 18 escluse le festività.

Il servizio lineaDIRETTA, raggiungibile al numero 091 803 71 11, è il portale d'accesso telefonico a BancaStato 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. Le statistiche relative al 2018 ben dimostrano il prezioso lavoro svolto: lineaDIRETTA ha infatti mediamente gestito oltre 800 telefonate al giorno.

Il servizio agenziaVICINA, invece, è una vera e propria agenzia pensata per essere raggiungibile telefonicamente, al numero 091 803 33 33. Tale agenzia svolge anche attività di consulenza certificata (a persone fisiche e persone giuridiche senza crediti) e ciò non avviene solamente tramite telefono: previo appuntamento incontra pure la clientela nelle succursali e fornisce supporto alle attività inerenti www.tihome.ch (tramite il numero telefonico 091 803 78 78).

Infine, supportoATTIVO comprende gli specialisti del supporto e-banking di BancaStato. È anche chiamato a effettuare l'assistenza amministrativa relativa a www.newhome.ch. È raggiungibile telefonicamente al numero 091 803 77 99 ed è anche intervenuto con appositi momenti formativi destinati a determinati clienti con specifiche necessità di consulenza. Nel 2018 ha mediamente gestito oltre 70 richieste specialistiche al giorno.

InLinea: pagamenti con smartphone e tablet

InLinea, la soluzione di Internet Banking BancaStato, è stata oggetto di un importante aggiornamento nell'autunno 2018. L'attuale versione si presenta rinnovata nella veste grafica, nella struttura informatica che la regge e nelle funzionalità: da segnalare la presenza dei dati di borsa, utile strumento che consente di ottenere utili informazioni inerenti i titoli commerciabili all'interno del programma di Internet Banking.

InLinea è anche un'applicazione da scaricare dall'Apple App Store e da Google Play (vale a dire le piattaforme online dalle quali scaricare le applicazioni per i prodotti Apple e Android). L'app consente di effettuare operazioni di traffico pagamenti, utilizzare modelli di pagamento e consultare il saldo dei propri conti, i movimenti bancari effettuati e gli avvisi, mettendo a disposizione del cliente tutte le informazioni in merito al proprio portafoglio titoli e alla propria posizione ipotecaria. Inoltre, al cliente è data la possibilità di accedere all'operatività di borsa.

Occorre sottolineare che dal punto di vista della protezione di dati sensibili il cliente è ampiamente tutelato. Inoltre, siccome molti crimini informatici avvengono proprio a causa di versione obsolete dei sistemi operativi o dei browser, durante il 2017 era stata introdotta una verifica in tempo reale delle versioni utilizzate dall'utente²⁶: qualora non dovessero rispettare i requisiti minimi, il sito www.bancastato.ch non consente di accedere a InLinea, fornendo le informazioni necessarie agli aggiornamenti richiesti²⁷.

InLinea nella sua versione mobile prevede la stessa procedura di accesso del canale tradizionale su 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 contenuto sulla tessera in suo possesso o nel SMS inviato di volta in volta sul proprio dispositivo) e dispone di standard di sicurezza elevati.

²⁶ <https://www.melani.admin.ch/melani/it/home/schuetzen/grundschutz.html>

²⁷ <https://www.bancastato.ch/prodotti/utliti/InLinea/Requisiti.html>

Con la presenza dell'applicazione di Internet Banking BancaStato ha cercato di aderire ancora di più alle abitudini tecnologiche dei ticinesi: i cellulari sono ormai onnipresenti e utilizzatissimi 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 statistica²⁸, 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.

Il "parco applicazioni" di BancaStato: dalla "banca in tasca" alla sensibilizzazione

La presenza di BancaStato su Apple App Store e Google Play è assicurata da un'applicazione che si aggiunge alla versione mobile di InLinea: "Finance Mission Heroes".

"Finance Mission Heroes" è videogioco per dispositivi mobili sviluppato dalle Banche Cantionali e destinato a sensibilizzare i giovani sull'indebitamento eccessivo. Lanciato nel 2016 in tutta la Svizzera, il videogioco è salito l'anno stesso sul podio come la terza migliore applicazione nel settore "gioco" degli store online. "Finance Mission Heroes" è naturalmente gratuito e consente agli utenti di acquisire competenze finanziarie calandosi nei panni di "eroi" che devono contrastare reati finanziari. La sensibilizzazione, dunque, passa attraverso un'attività ludica, comunque affiancata da materiale didattico destinato ai docenti.

All'indomani del lancio dell'applicazione, BancaStato ha contattato i responsabili del piano cantonale pilota "Il franco in tasca", che si prefigge di contrastare il fenomeno dell'indebitamento eccessivo²⁹, raggiungendo l'obiettivo di integrare "Finance Mission Heroes" tra le misure previste dal progetto. Va inoltre segnalato che durante il 2018 l'applicazione è stata inserita tra gli strumenti della Conferenza intercantonale dell'istruzione pubblica della Svizzera romanda e del Ticino (CIIP).

Più sicurezza

Parlando di sicurezza informatica legata alle operazioni di internet-banking, 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 web³⁰ informazioni pratiche in materia e regole di condotta per utilizzare in tutta sicurezza le soluzioni di Internet-Banking.

BancaStato offre anche una funzionalità destinata a fornire maggiore sicurezza per l'utilizzo della carta MAESTRO: la funzione "Geoblocking", grazie alla quale il cliente può chiedere 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 importante per BancaStato. I clienti hanno la possibilità di stipulare anche l'assicurazione "Conto sicuro": una polizza targata Allianz che consente loro di ottenere una completa copertura assicurativa in caso fossero vittima di reati informatici o di skimming.

Durante il 2017 è anche stata resa più sicura la maniera con cui la Banca comunica con i clienti tramite e-mail: ciò grazie a TrustMail BancaStato³¹, un sistema che consente di ottenere messaggi dalla firma certificata o cifrati, un'indubbia garanzia di qualità.

Le banconote arrivano a domicilio

BancaStato fornisce 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 a domicilio del cliente banconote di diverse decine di valute differenti.

²⁸ <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/culture-medias-societe-information-sport/societe-information.assetdetail.3782200.html>

²⁹ <https://www.ilfrancointasca.ch/misure/app-di-banca-stato-finance-mission-heroes>

³⁰ <https://www.ebas.ch/it/>

³¹ <https://www.bancastato.ch/prodotti/utli/InLinea/ebankingsicuro.html>

Sicurezza per le proprie carte di credito

Nell'ottica di una fruizione delle carte di credito all'insegna della sicurezza, Viseca Card Services SA³² (Viseca) – azienda del gruppo Aduno³³ in cui anche le banche cantonali possiedono importanti partecipazioni e società emittente delle carte di credito partner di BancaStato – offre sistema di autenticazione tramite sms o applicazione (chiamata "One") durante i pagamenti online. Tale servizio consente di ottenere un codice generato sul momento e inviato sul proprio dispositivo, consentendo dunque non solo di mitigare i rischi di accessi da parte di terzi, ma di evitare anche le snervanti procedure di recupero della password (particolarmente complicata, e dunque sicura, ma altrettanto difficile da ricordare) che precedentemente era richiesta durante le operazioni di pagamento online. Durante il 2018 l'applicazione di Viseca ha inoltre introdotto la possibilità di bloccare la propria carta di credito con un semplice clic: una novità importante che consente, in caso di necessità, di risparmiare tempo prezioso non appena ci si accorge di non aver più con se la propria tessera.

Nel 2018 i clienti BancaStato hanno potuto continuare a fruire del programma di fidelizzazione "surprize": lanciato nel 2014 da Viseca Card Services, è un programma di raccolta punti dal concetto molto semplice. Utilizzando la carta di credito (e di credito prepagata) il cliente raccoglie preziosi punti che può convertire in premi (al momento dell'acquisto o successivamente). Ciò costituisce un vantaggio in più per la clientela BancaStato.

I pagamenti di tutti i giorni sono più semplici

Ricordiamo che nel 2017 BancaStato ha stretto una collaborazione con TWINT, società elvetica che è diventata un punto di riferimento per i pagamenti di tutti i giorni. Scaricando l'apposita applicazione – disponibile sia per sistemi operativi Apple sia Android – i clienti di BancaStato possono collegare il loro conto bancario con TWINT, caricare la somma di denaro desiderata e utilizzare il proprio apparecchio come se fosse una carta di credito prepagata. Va sottolineato che le procedure di autenticazione e gli alti standard di qualità che TWINT garantisce consentono di effettuare i pagamenti in tutta sicurezza.

L'economia spiegata in parole semplici

Trattare temi di attualità economica in maniera accessibile a tutti gli spettatori: è con questo obiettivo che anche nel 2018 i nostri esperti sono stati presenti all'interno di specifici spazi sui media ticinesi, sia televisivi sia su carta stampata. I temi affrontati sono stati molteplici: dall'attualità finanziaria ai crediti ipotecari, dalla previdenza alle tematiche per piccole e medie imprese³⁴.

Soluzioni bancarie dalle caratteristiche sociali

BancaStato ha offerto anche nel 2018 soluzioni e prodotti concepiti appositamente per specifiche categorie di clienti che, per le loro caratteristiche, ben si identificano con il carattere sociale della Banca.

I "Pacchetti"

In occasione del Centenario (2015) la Banca ha voluto "creare" una nuova offerta a favore della clientela privata. Sono così nati i "pacchetti del Centenario", che al termine delle celebrazioni per il secolo di vita hanno cambiato nome diventando più semplicemente "Pacchetti BancaStato". Sono strutturati per rispondere alle esigenze di tre segmenti di clientela: famiglie, individuali e giovani.

Consentono risparmi per chi li sottoscrive: l'utilizzo separato dei singoli prodotti previsti dai pacchetti risulterebbe infatti più costoso. Da segnalare che il pacchetto "giovane" (offerto sino ai 25 anni) è completamente gratuito e prevede diversi utili vantaggi, come ad esempio il contributo annuale per i trasporti pubblici di CHF 50 e un omaggio alla stipulazione del pacchetto.

X Conto Mio

X Conto Mio è destinato ai giovani dai 14 ai 17 anni. X Conto Mio contribuisce ad insegnare 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.

³² <https://www.viseca.ch>

³³ www.aduno-gruppe.ch

³⁴ <https://www.bancastato.ch/bancastato/Area-media.html>

Conto PRIMA giovane

È destinato ai giovani adulti dai 18 anni sino al compimento del 25.esimo compleanno (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. 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.

Conto RISPARMIO giovane

Il conto RISPARMIO giovane garantisce un tasso preferenziale dell'1% per importi fino a 50'000 franchi (oltre, è applicato il tasso del conto RISPARMIO classico). Anche nel 2018 BancaStato ha offerto 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 dello 0,25% che si aggiunge al già elevato tasso base preferenziale del conto RISPARMIO giovane. Anche per il conto risparmio PREMIA giovane BancaStato prevede il buono di 100 franchi all'apertura 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, elaborato per garantire un elevato margine di manovra.

Piccolo credito o credito al consumo

La Banca correda la gamma dei servizi alla clientela Retail con una soluzione di credito privato³⁵ in partenariato con cashgate

SA³⁶ (una società del gruppo Aduno): 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. Non viene richiesta alcuna garanzia, all'infuori di un reddito regolare e un contratto di lavoro non disdetto, per l'ottenimento di un credito³⁷. Da sottolineare che cashgate SA concede crediti unicamente dai 20 anni di età, con lo scopo di contribuire a scongiurare il fenomeno dell'indebitamento giovanile.

Prodotti e soluzioni a carattere etico, ecologico o locale

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 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 2018 dei prodotti appositamente studiati dalla Swisscanto Holding SA³⁸ (Swisscanto), una società della Banca Cantonale di Zurigo ma nata come entità comune delle banche cantonali svizzere. 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 internazionali³⁹.

La collaborazione con Swisscanto 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.

³⁵ Per maggiori informazioni cfr. <http://www.bancastato.ch/prodotti/dispo/Crediti-privati/cashgate.html>

³⁶ Per maggiori informazioni cfr. www.cashgate.ch

³⁷ Il credito, conformemente a quanto prevede la legge in materia, è vietato se comporta un sovraindebitamento da parte del richiedente.

³⁸ Per maggiori informazioni cfr. <https://www.swisscanto.com/ch/it/pr/investire/universo-dei-fondi/fondi-sostenibili.html>

³⁹ <https://www.swisscanto.com/ch/it/pr/investire/riconoscimenti.html>

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 da 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.

Ma i clienti di BancaStato possono fruire di altre tipologie di assicurazioni: quelle previste dalle loro carte di credito o prepagate. Viseca, infatti, include specifiche assicurazioni alle carte Oro, Argento o Prepaid: assicurazione spese di annullamento o interruzione del viaggio; l'assicurazione bagagli in caso di furto, smarrimento o danneggiamento; l'assicurazione ritardo bagagli; l'assicurazione per noleggio auto e l'assicurazione sugli acquisti; la garanzia miglior prezzo, con la quale il cliente può farsi rimborsare la differenza di prezzo di un articolo acquistato in Svizzera qualora trovasse entro 14 giorni una migliore offerta in tutto il Paese; va infine citato che ai detentori delle carte in questione Viseca offre anche l'assistenza medica all'estero e l'estensione automatica della garanzia qualora acquistino prodotti elettronici.

BONUS+ EcoCasa

Durante il 2018 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 nuovi o 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.

Fondo immobiliare Residentia

BancaStato promuove il fondo immobiliare Residentia, strumento che si orienta su immobili che sorgono nella Svizzera italiana. Lo strumento si concentra su immobili di livello medio, abitati per lo più da famiglie, con affitti che si situano nella fascia media o economica. Ciò significa che il franco forte non intacca l'andamento degli affari e a testimonianza di ciò vi è il fatto che il tasso di sfritto è praticamente pari allo zero. Analogamente, Residentia è meno soggetto alle dinamiche di una potenziale "bolla immobiliare" in quanto le valutazioni dei suoi immobili sono basate sul reddito proveniente dagli affitti, e non sul valore del metro quadro. Proprio gli immobili costituiscono un altro indiscusso vantaggio del fondo in quanto sono essenzialmente palazzi costruiti tra la metà degli anni Sessanta e Novanta, rinnovati (o pronti a esserlo) grazie a Residentia e destinati a famiglie, studenti o coppie di anziani. Il fondo, dunque, non è solo un'ottima opportunità di diversificazione del portafoglio, ma preserva e recupera parte del territorio con una precisa connotazione sociale, e a tutt'oggi è l'unico prodotto finanziario della Svizzera italiana a offrire questa possibilità di investimento.

Ricordiamo che nel 2017 Residentia aveva chiuso con successo il quarto aumento di capitale.

4.2.2 Clientela aziendale [CRI – 102-2]

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 la quasi totalità delle imprese nazionali e danno lavoro a quasi tre quarti delle persone attive nell'industria, nelle arti e mestieri, e nei servizi⁴⁰.

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 ticinese⁴¹. 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

⁴⁰ <https://www.kmu.admin.ch/kmu/it/home/politica-pmi/politica-pmi-fatti-e-cifre/cifre-sulle-pmi/aziende-e-lavoro.html>

⁴¹ https://www3.ti.ch/DFE/DR/USTAT/allegati/tabella/T_060202_07C.xls

commerciali, crediti documentari, cauzioni e garanzie e crediti.

Credito agricolo

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 loro – delle condizioni di favore in relazione ai mutui ipotecari. Grazie alle condizioni di favore, tale prodotto può tendenzialmente permettere a numerose aziende agricole locali risparmi nel medio e lungo periodo.

Leasing su beni di investimento aziendali

Le aziende ticinesi possono anche contare su una risorsa introdotta nel 2010 grazie alla collaborazione con la Banca Cantonale di Zurigo (ZKB): la soluzione del leasing 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).

Carta MasterCard Business Card per le Piccole e Medie Imprese

BancaStato offre la carta Mastercard Business Card destinata - come si evince dal nome - alle aziende e in particolar modo alle Piccole e Medie Imprese poiché chiamata a meglio soddisfare le esigenze di queste ultime. Offerta in partenariato con Viseca, la tessera bancaria è ottenibile sia Argento sia Oro, in franchi svizzeri (ed euro o dollari unicamente per l'Oro). 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.

Piccole rivoluzioni per il commercio al dettaglio

BancaStato ha continuato anche nel 2018 a semplificare le attività di incasso dei piccoli imprenditori. Ciò avviene grazie a mPRIME, un pratico lettore di carte che consente di poter incassare denaro in maniera semplice e sicura, ovunque ci si trovi. mPRIME accetta una vasta gamma di carte bancarie e a differenza dei terminali di pagamento classici ha costi mensili minimi, proponendosi dunque come un valido strumento di lavoro per quelle ditte che proprio per questo motivo hanno evitato le soluzioni classiche.

4.2.3 Collaborazioni con enti pubblici e privati **[GRI 102-12] [GRI – 102-40]**

BancaStato promuove il nostro Cantone anche finanziando e 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 (SVIT), la Camera Ticinese dell'economia fondiaria (CATEF), la Lugano Commodity Trading Association (LCTA), Hotellerie Suisse, HR Ticino, l'Associazione Svizzera di Gestori di Patrimoni (ASG), la Camera di Commercio Italiana per la Svizzera 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 SA (CIFI)⁴² 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.

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.

4.2.3.1 La Fondazione del Centenario

Durante il 2016 è stata creata la Fondazione del Centenario BancaStato, la quale – coerentemente con il mandato pubblico di BancaStato – ha ripreso tramite TiVentureSA⁴³ di proprietà della Fondazione e da lei finanziata) le attività di Agire Invest SA con lo scopo di promuovere progetti di sviluppo economico, a tutto beneficio del Cantone. TiVenture investe in aziende tecnologicamente innovative e con alto potenziale di crescita. Ha all'attivo diverse partecipazioni nei settori delle scienze biomediche e farmaceutiche, nelle tecnologie industriali e manifatturiere, nonché nell'ambito delle tecnologie digitali. Le aziende nelle quali TiVenture ha investito sono attive sui mercati internazionali, esportano una gran parte dei loro prodotti e sono considerate di punta nei loro settori. Tali aziende hanno creato, complessivamente, oltre 120 posti di lavoro (anche altamente qualificati) e il loro fatturato cresce a ottimi ritmi. Nel 2018 TiVenture ha generato un rientro di investimento di circa un milione di franchi e ha partecipato a investimenti in quattro società ticinesi. Ciò ha consentito di apportare capitale fresco all'economia reale, contribuendo alla competitività della piazza economica e industriale del nostro Cantone.

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 il Centro

d'informazione e di formazione immobiliare (CIFI) 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 internet⁴⁴. 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 Exchange⁴⁵, 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 è stato il primo a presentare indici edonici per il mercato immobiliare ticinese; CAEX e APEX si basano sulla banca dati di transazioni immobiliari più grande del Ticino.

Oltre alla pubblicazione di CAEX e APEX, sempre in collaborazione con CIFI SA, BancaStato organizza annualmente una conferenza pubblica che verte sull'attualità del settore immobiliare ticinese.

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 ordinazioni indette 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 (GRI 102-12)

Come già descritto nelle precedenti edizioni del Bilancio Sociale e Ambientale, BancaStato supporta attivamente società e associazioni sportive, culturali e di beneficenza del Cantone, e durante il 2018 ha confermato tale impegno. Parallelamente, l'Istituto ha proseguito nell'organizzazione di eventi utili e interessanti per i cittadini (così come per la clientela aziendale). Facciamo due esempi su tutti: le "cinecolazioni" organizzate al Cinestar di Lugano e al Palacinema di Locarno destinate a famiglie clienti di BancaStato – eventi che hanno saputo riempire di sorrisi le sale – e l'incontro con l'orientista Elena

⁴² Per maggiori informazioni cfr. www.iazicifi.ch

⁴³ <https://www.tiventure.ch/>

⁴⁴ <https://www.bancastato.ch/bancastato/Area-media/Pubblicazioni/Indici-Immobiliari.html>

⁴⁵ https://www.six-swiss-exchange.com/indices/data_centre/customer/iazi_de.html



Roos, campionessa europea e mondiale, che ha tenuto una conferenza all'Auditorium della Sede principale fornendo un bell'esempio di sani valori sportivi.

Parlando di sostegno a iniziative che costellano il territorio, non possiamo non citare il lancio del progetto Bonus BancaStato, offerto su www.progettiamo.ch, piattaforma di crowdfunding (termine inglese che designa una raccolta fondi collettiva) promossa dagli Enti Regionali per lo sviluppo del Cantone Ticino con lo scopo di promuovere svariate attività sul territorio. Al raggiungimento di una determinata quota di sottoscrizioni, BancaStato assegna un importo teso a fornire un concreto aiuto al conseguimento dell'obiettivo finanziario ricercato.

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 pattinaggio, l'Associazione cantonale Ticinese di Ginnastica, il Ticino Basket Team U16 o le sezioni giovanili dell'HCL e HCAP, che creano occasioni di incontro e di sano confronto per i nostri figli anche nella convinzione che siano rilevanti nel contrastare alcuni disagi giovanili. L'Istituto è altresì attivo nel sostegno ad atleti individuali, come ad esempio Elena Roos, orientista, e il pilota Alex Fontana.

BancaStato contribuisce inoltre finanziariamente al successo di altre manifestazioni quali, per citarne alcune, la Traversata del lago di Lugano, il Triathlon di Locarno e il Giro Media Blenio.

Tabella 12: PRINCIPALI SPONSORIZZAZIONI SPORTIVE [GRI 102-13] [GRI 203-2] [GRI 413-1]

Squadra / evento	Sport
7SIRS Rugby e settore giovanile	Rugby
AS Monteceneri sezione atletica	Atletica
Associazione calcio Bellinzona - Settore giovanile	Calcio
Associazione calcio Taverne - Settore giovanile	Calcio
Associazione cantonale ticinese di ginnastica	Ginnastica
Associazione Regionale Tennis Ticino	Tennis
Associazione Talento nella vita	Sportivi
Basket Lugano	Basket
Bike Day	Ciclismo
Campionati Svizzeri di Atletica Leggera (USA Ascona)	Atletica
Centro agonistico Vela Ticino - CAVT	Vela
Corsa d'orientamento Tesserete	Corsa d'orientamento
Corsa in salita Tesserete - Gola di Lago	Corsa
CSI Concorso di Salto Internazionale	Ippica
FC Agno	Calcio
FC Chiasso	Calcio
FC Cureglia - Settore giovanile	Calcio
FC Lugano - Scuola calcio	Calcio
FC Rapid Lugano - Settore giovanile	Calcio
Federazione Ticinese di Calcio	Calcio
Federazione Ticinese di Pattinaggio	Pattinaggio
Fondazione Footuro	Calcio
Giro Media Blenio	Corsa
Granfondo San Gottardo	Ciclismo
Gruppo Paraplegici Ticino	Sportivi
Gruppo Carrozzella Insuperabili Lugano	Sportivi
Hockey Club Ambri Piotta - Settore giovanile	Hockey
Hockey Club Lugano - Settore giovanile	Hockey
Hockey Academy Ticino	Hockey
IHRLS Inline Hockey Rangers Lugano Sorengo	Inline Hockey
ITF Lido di Lugano Senior Open	Tennis
Ladies Run Ticino	Corsa
Lugano Nuoto Pallanuoto Sincro	Nuoto
Lugano Trophy Memorial Albisetti	Marcia
Lugano Scherma	Scherma
Maggiore Ski Team	Sci
Memorial Gander	Ginnastica
MiniVolley Tour BancaStato	Volley

Squadra / evento	Sport
Raggruppamento Allievi Alto Vedeggio	Calcio
Raggruppamento allievi GOAL	Calcio
Raggruppamento sportivo Insema	Calcio
Raggruppamento Chiasso	Calcio
Rugby Lugano	Rugby
SAM Basket Massagno	Basket
Sci & Snowboard Club Bellinzona	Sci
Sci & Snowboard Racing Team Lugano	Sci
Sci club Airolo	Sci
Sci club Claro	Sci
Sci Club Lavizzara	Sci
Sci club Lumino	Sci
Società Canottieri Audax	Canottaggio
Società Federale di Ginnastica Biasca	Ginnastica
Società Tiro a volo a Biasca	Tiro
Sportivi individuali Alex Fontana	Sportivi
Sportivi individuali Elena Roos	Sportivi
Sportivi individuali Filippo Rossi	Sportivi
Sportivi individuali Luca Galliano	Sportivi
Sportivi individuali Olivia Negrinotti	Sportivi
Sportivi individuali Kevin Delcò	Sportivi
Sportivi individuali Sharon Scolari	Sportivi
Sportivi individuali Tobia Pezzati	Sportivi
Team Ticino	Calcio
Team Triathlon Bellinzonese	Triathlon
Tennis Club Bellinzona	Tennis
Tennis Club Lido Lugano	Tennis
Tennis Club Lugano 1903	Tennis
Ticino Basket Team U16	Basket
Ticino Unihockey	Unihockey
Torneo internazionale Basket U18 Bellinzona	Basket
Torneo internazionale di calcio U18 Bellinzona	Calcio
Tour de Suisse a Bellinzona	Ciclismo
Traversata lago di Lugano	Nuoto
Triathlon Locarno	Triathlon
US Ascona sezione atletica	Corsa
Volley Lugano	Volley
Yacht Club Locarno	Vela



4.3.2 Musica

BancaStato nel 2018 ha continuato a stare vicina al mondo della musica sostenendo diversi eventi e manifestazioni in tutto il Ticino. In questo ambito citiamo ad esempio la Notte Bianca di Locarno, la stagione concertistica del Jazz Cat Club, il Jazz Ascona e il Bellinzona Blues Session.

Da segnalare che durante il 2018 l'Istituto ha sostenuto per la prima volta l'Orchestra della Svizzera italiana. Senza tale collaborazione, annunciata nel 2017 e che si protrarrà sino al 2021, l'orchestra si sarebbe trovata in una situazione finanziaria tale da pregiudicarne l'esistenza stessa, e l'intervento di BancaStato si è dunque rivelato perfettamente in linea con il suo mandato pubblico.

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 enti di formazione ticinesi, in particolare la Scuola Universitaria Professionale della Svizzera italiana (SUPSI) e il Centro di Studi Bancari di Vezia (CSB). L'Istituto sostiene inoltre le attività 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 relazioni di collaborazione intessute dalla Banca con istituti quali l'Istituto Ricerche Economiche (IRE) e l'Ufficio di statistica del Cantone Ticino. Durante il 2018, 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.

Tabella 13: PRINCIPALI SPONSORIZZAZIONI MUSICALI

Evento	Luogo di svolgimento
Agroblues	Mendrisio
Banda Aggregata di Carasso, Gorduno e Daro	Bellinzona
Bellinzona Blues Session	Bellinzona
Cantiamo sotto voce (50° evento itinerante)	Vari luoghi
Castle on Air	Bellinzona
Civica Filarmonica di Lugano concerto in piazza	Lugano
Civica Filarmonica di Mendrisio	Mendrisio
Coro operistico Mendrisio	Mendrisio
Coro polifonico Mendrisio	Mendrisio
Espérance in Musica - Vad Vuc	Chiasso
Festa delle Minibande	Agno
Festival Ruggero Leoncavallo	Brissago
Filling the Music	Vari luoghi
Gospel&Spirituals	Vari luoghi
Jazz Ascona	Ascona
Jazz Cat Club	Ascona
Jazz in Montagna	Tremona
Leventina Open Music Festival	Leventina
Lugano Musica	Concerto
Montebello Festival	Bellinzona
Musicarte Festival Ascona	Ascona
Noite Bianca	Locarno
Orchestra della Svizzera Italiana	Lugano
Ticino Musica Festival	Vari luoghi

Tabella 14: PRINCIPALI SPONSORIZZAZIONI NELLA RICERCA, FORMAZIONE E SVILUPPO ECONOMICO

Progetto	Campo di attività
Aiti Servizi	Associazione Industrie Ticinesi
Associazione Archeologica Ticinese	Associazione di categoria
Associazione Economisti Ticinesi a Zurigo	Associazione studentesca ticinese
Associazione Svizzera degli Impiegati di banca	Associazione di categoria
Associazione Mise	Formazione
Commissione della formazione permanente dei giuristi	Formazione
Farma Industria Ticino - FIT	Associazione di categoria
GastroTicino	Associazione di categoria
Hack the city	Hackthon, Chiasso
IOSI - Conferenze pubbliche su temi dell'offerta sanitaria	Formazione
Istituto di ricerche economiche IRE (ConfronTI)	Istituto di ricerche
IUCIM Associazione studenti italofofoni a Lucerna	Associazione studentesca ticinese
OTR Organizzazione Turista Regionale Bellinzonese e Alto Ticino	Associazione di categoria
progettiamo.ch - Ente regionale per lo sviluppo del Locarnese e Vallemaggia	Portale crowdfunding
SGOC	Associazione studentesca ticinese
SVIT Ticino	Attualità del mercato immobiliare



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 come ad esempio la rassegna "Tutti i colori del giallo", anche a numerose manifestazioni o altre realtà come il Museo in Erba o la Notte del racconto. Per quanto riguarda la socialità, va ricordato che la Banca elargisce importi di beneficenza e il proprio sostegno ad associazioni ed enti meritevoli che, appunto, si adoperano a favore della collettività: citiamo ad esempio la Corsa della speranza, il Soccorso d'Inverno e la Fondazione informatica per la promozione della persona disabile.

In questo capitoletto ricordiamo anche la presenza di BancaStato in seno a "Il franco in tasca", il piano cantonale pilota di prevenzione all'indebitamento eccessivo. Oltre all'applicazione "Finance Mission Heroes", nel 2018 BancaStato ha rinnovato il suo sostegno a "Ciao cash", gioco da tavola teso a sensibilizzare in merito a una corretta gestione delle proprie finanze, distribuito negli istituti scolastici e in diversi enti attivi in Ticino.

Tabella 15: PRINCIPALI SPONSORIZZAZIONI CULTURALI E SOCIALI

Progetto	Categoria culturale e/o luogo di svolgimento
Archivio Donetta	Mostra fotografica
Assapora Minüs	Passeggiata gastronomica
Biennale dell'immagine	Mostre di fotografie, proiezioni e incontri
Bimbofun	Giocchi per bambini
Casa Rusca	Mostra artisti ticinesi
Castle on air	Manifestazione di musica e cabaret
Città del Gusto	Evento gastronomico, Lugano
Compagnia Teatro Calea	Teatro
ComX Teatro Bellinzona	Teatro sociale - Bellinzona
Concorso letterario castelli di carta	Letteratura per giovani
Corsa della speranza	Corsa popolare a sfondo benefico
Federazione Cacciatori Ticinesi	Sostegno generico
Festa d'autunno Lugano	Manifestazione popolare, Lugano
Festival dei Festival	Cinematografia di montagna
Fondazione informatica per la promozione della Persona Disabile, Lugano, serata di beneficenza	Beneficenza
Giornata Agricola Leventinese	Manifestazione popolare, Ambri
Giornata Mondiale dell'Autismo	Beneficenza
Gusta il Borgo	Evento gastronomico, Ascona
La Bacchica	Manifestazione popolare, Lugano
La Meseda	Evento gastronomico, vari luoghi
La Lanterna Magica	Club dei cinema per ragazzi
La notte del racconto	Manifestazione per ragazzi, vari luoghi
Lingue e sport	Formazione e sport
Mangia e cammina sugli alpi	Passeggiata gastronomica
Museo in erba	Mostra per bambini Arte pittorica per bambini - Lugano
PerBacco	Manifestazione popolare, Bellinzona
Premio Swissengineering Ticino	Premio di categoria
Rabadan	Manifestazione popolare, Bellinzona
Saetta Verde	Servizio di corriere in bicicletta
Sagra del Borgo	Manifestazione popolare, Mendrisio
SIC Ticino	Associazione di categoria
Soccorso d'inverno	Beneficenza
Spazio Reale - Monte Carasso	Evento espositivo
Strada in festa	Manifestazione popolare, Giubiasco - Bellinzona
SUPSI (Talentthesis)	Premio
Teatro San Materno Ascona	Eventi culturali
Territori - Festival di teatro	Festival di teatro, Bellinzona
Ticino per bambini	Sito per famiglie
Ticino Ticket	Sostegno generico
Tipsweek.ch	Sito con proposte idee per il weekend
Tutti i colori del giallo	Rassegna cinematografica e letteraria, Massagno
UPSA/AGVS	Associazioni varie

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, così da consentire di tramandarle alle 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 presiedono 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 presentati nelle prossime pagine, 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 [GRI 301-1]

BancaStato è attiva nel riciclaggio dei materiali (carta, pile, alluminio, PET e cartucce delle stampanti). I materiali utilizzati nel quadro delle ristrutturazioni e di nuovi acquisti sono scelti in funzione delle certificazioni di cui dispongono, mentre gli stampati sono generalmente prodotti impiegando carta certificata FSC (Forest Stewardship Council⁴⁶). Tramite la sua centrale tipografica Avaloq Outline AG, Avaloq Sourcing (Switzerland & Liechtenstein) assicura a BancaStato anche una gestione centralizzata della produzione e dell'invio della corrispondenza alla clientela. Nel corso del 2018 Avaloq Outline AG ha confermato due importanti certificazioni ambientali. La prima, rilasciata dalla società ClimatePartner, attesta il raggiungimento della sua neutralità climatica: le emissioni di CO2 prodotte sono compensate attraverso progetti

⁴⁶ <https://us.fsc.org/en-us>

di tutela climatica. Il secondo importante riconoscimento ottenuto, emanato dalla Swiss Association for Quality, è la "Certificazione di catena di custodia", che garantisce la rintracciabilità dei materiali provenienti da foreste riconosciute FSC.

Nel corso del 2018 il consumo di carta ha segnato un calo non solo nei confronti del 2017, ma anche rispetto alla media degli ultimi dieci anni. L'acquisto di carta è diminuito del 12,97% (-22,26% rispetto alla media decennale). I rifiuti cartacei, invece, sono scesi del 65,72% (-24,48%). Parlando di consumi cartacei, ricordiamo la riduzione generale operata negli anni scorsi 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, rinunciando all'invio fisico delle due pubblicazioni alla clientela. Con il passaggio alla piattaforma informatica Avaloq, BancaStato ha sensibilizzato la clientela in merito alla possibilità di ricevere la documentazione relativa alle proprie relazioni unicamente in maniera elettronica, all'interno dell'ambiente protetto di InLinea, e non più sotto forma cartacea: una scelta che ha conseguenze positive non solo per l'ambiente ma anche per il portafoglio del cliente, al quale altrimenti la Banca dovrebbe addebitare le spese di porto.

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. Vale la pena ricordare che dal 2014 la raccolta dei dati si è affinata [GRI 102-49] e le rilevazioni hanno iniziato a rappresentare la quasi totalità dei consumi dell'intera Banca, salvo per 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. La climatizzazione, l'illuminazione, le installazioni informatiche e d'ufficio costituiscono per la Banca il fabbisogno più importante in energia.

Il 2018 [GRI 102-50] ha visto una drastica riduzione del consumo di olio combustibile: -77,46%. Questo forte calo è direttamente dovuto all'allacciamento della sede principale alla rete di teleriscaldamento legata all'impianto cantonale di termovalorizzazione dei rifiuti di Giubiasco⁴⁷. Tale allacciamento – avvenuto a novembre 2017 – ha il pregio di consentire a BancaStato di fruire di energia considerata climaticamente neutra: l'alimentazione della rete di teleriscaldamento deriva infatti dallo sfruttamento del calore residuo dell'impianto di termovalorizzazione, senza che quest'ultimo debba aumentare le sue emissioni a tal scopo. Grazie a ciò, BancaStato ha potuto risparmiare l'equivalente di 121'265 litri di olio combustibile e rispetto al 2017 ha abbattuto le emissioni di CO₂ di 320,1 tonnellate.

Anche analizzando l'utilizzo di gas ed elettricità emerge un calo dei consumi, rispettivamente del 7,05% e del 3,37%.

Complessivamente, il consumo energetico di BancaStato ha segnato una diminuzione del 6,7% rispetto al 2017. Negli anni scorsi BancaStato si è impegnata per diminuire i suoi consumi. Dal 1990 BancaStato 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 e umidità 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 partire dal 2010, il sistema che gestisce tutte le apparecchiature che costituiscono

l'infrastruttura domotica dell'Istituto è stato ammodernato ed è ora completamente centralizzato. Inoltre, nel 2013 è stato realizzato un progetto teso a ridurre i consumi energetici della sede centrale: questo tramite il miglioramento della gestione degli impianti di aria condizionata che, ottimizzando la qualità dell'aria immessa, ha permesso di ridurre i volumi di immissione complessivi. Nel 2014 sono inoltre state sostituite due caldaie della Sede centrale con due nuove strutture all'avanguardia, la cui efficienza consente di ridurre i consumi energetici. Nel 2017 si è proceduto ad ammodernare il

sistema di illuminazione esterna e le autorimesse sotterranee con efficienti lampade LED. Nel 2018 sono stati effettuati lavori di risanamento e isolamento dei tetti della Sede centrale e dell'agenzia di Tesserete. Quanto al futuro, durante il 2019 si prevede di sostituire la caldaia dell'agenzia di Biasca con un sistema di termopompa sia per il caldo sia per il freddo. Sono stati inoltre delineati interventi concernenti altre sedi che inizieranno nel 2019. Sempre a Tesserete, ad esempio, l'intenzione è di allacciare l'agenzia alla rete di teleriscaldamento della Centrale Capriasca Calore SA.

Tabella 16: MISURAZIONE DEGLI INDICATORI AMBIENTALI A LIVELLO BANCA⁴⁸ [GRI 301-1] [GRI 302-1] [GRI 302-4]

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Qualità dei dati
Consumo energetico										
Olio combustibile in kWh	2'043'310	2'332'349	2'226'760	1'982'786	1'700'567	1'745'579	2'056'999	1'571'192	354'164	Molto buona
Gas industriale in kWh	846'526	797'345	789'096	883'329	818'888	799'610	867'482	936'740	870'728	Molto buona
Elettricità in kWh	4'878'633	5'195'022	4'935'689	4'772'741	4'269'274	3'564'592	3'378'863	3'396'569	3'282'160	Molto buona
Teleriscaldamento in kWh	-	-	-	-	-	-	-	230'879	1'217'105	Molto buona
Consumo energetico complessivo in kWh	7'768'469	8'324'716	7'951'545	7'638'856	6'788'729	6'109'781	6'303'344	6'135'380	5'724'157	Molto buona
Consumo di carta										
Acquisto di carta in Kg	90'127	87'644	92'086	86'539	92'895	83'163	79'603	74'515	64'848	Molto buona
Rifiuti cartacei in Kg	26'046	45'953	36'997	35'118	33'319	23'293	28'636	91'738	31'445	Buona
Circolazione										
Circolazione in automobile in Km	244'956	204'615	302'435	219'252	178'460	166'822	182'472	186'624	168'687	Sufficiente
Circolazione in aereo in Km	13'103	16'621	18'082	12'232	39'630	23'158	25'228	22'274	25'739	Sufficiente
Circolazione complessiva in Km	258'059	221'236	320'517	231'484	218'090	189'980	207'700	208'898	194'426	Sufficiente

⁴⁷ <http://www.teris.ch>

⁴⁸ Le valutazioni della "Qualità dei dati" sono relative alla qualità di rilevazione del dato, e non al consumo in sé. Si veda il punto 5.2. Il chilometraggio relativo all'utilizzo del treno non viene censito in quanto tale mezzo non produce emissioni inquinanti dirette. Nel 2017 BancaStato ha migliorato la modalità di raccolta dei dati, non più basata sulle informazioni dedotte dalla fatturazione bensì sulla rilevazione dei contatori. Ciò implica maggior precisione ma anche correzioni per quanto riguarda alcuni dati del 2014. Il dato relativo all'olio combustibile del 2017 è stato corretto a causa di un errore.



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 postazioni aziendali. 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 al loro personale 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 2018, prevede che le collaboratrici e i collaboratori della Banca possano beneficiare di uno sconto alla sottoscrizione di un abbonamento Arcobaleno annuale. Lo sconto complessivo raggiunge il 30%. Inoltre, pagando con i buoni REKA i collaboratori possono incrementare tale risparmio fino al 45%. Nel corso del 2018 le collaboratrici e i collaboratori che hanno chiesto e ottenuto lo sconto sull'abbonamento Arcobaleno aziendale sono stati 82. 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 82 persone hanno ridotto le emissioni di CO₂ di 221 tonnellate. [GRI 305-3] [GRI 305-5] Il risparmio è anche equivalente a 94'000 litri di carburante. Da segnalare che durante l'anno in analisi la circolazione complessiva è calata del 6,93% (tale dato non tiene conto dei km percorsi in treno).



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"⁵⁰. L'indagine aveva consentito di rilevare alcune delle abitudini relative allo spostamento casa-lavoro dei ticinesi⁵¹.

Stando agli ultimi dati disponibili l'auto privata si riconferma essere il mezzo di trasporto principale scelto dai ticinesi per recarsi al lavoro (67%), seguito dai mezzi pubblici (19%) e dalla mobilità lenta (14%). A livello svizzero, la distanza media (solo andata) tra il domicilio e il luogo di lavoro si attesta

sui 15 km e il tempo trascorso in auto raggiunge i 31 minuti giornalieri; inoltre gli spostamenti per lavoro sono in netta minoranza rispetto allo spostamento tra il proprio domicilio e il posto di lavoro.

Negli ultimi anni BancaStato, insieme ad altre aziende, ha preso parte a studi comprensoriali promossi dal Cantone e dalle autorità comunali di Chiasso, Bellinzona e Locarno, tesi a individuare misure concrete per migliorare la mobilità aziendale nelle singole regioni. Nel 2018 ha assegnato a un'agenzia di consulenza – già coinvolta dagli enti locali per gli studi regionali – il mandato di analizzare la mobilità aziendale di BancaStato su tutto il territorio ticinese. Il documento agirà da base di partenza per pensare a futuri interventi relativi a quest'ambito.

⁵⁰ <http://www3.ti.ch//DT/cartellastampa/pdf-cartella-stampa-150321247573.pdf>

⁵¹ Per i dettagli dell'indagine citata rimandiamo i lettori alle edizioni precedenti del Bilancio Sociale e Ambientale.

Tabella 17: MISURAZIONE DEGLI INDICATORI AMBIENTALI PER COLLABORATORE⁵²

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Qualità dei dati
Consumo energetico										
Olio combustibile in kWh/collaboratori	4'516.60	5'065.92	5'099.06	4'483.40	4'039.83	4'365.58	5'235.43	4'049.46	929.81	Molto buona
Gas industriale in kWh/collaboratori	1'871.19	1'731.85	1'806.95	1'997.35	1'945.33	1'999.78	2'207.90	2'414.28	2'285.98	Molto buona
Elettricità in kWh/collaboratori	10'783.89	11'283.71	11'302.25	10'791.95	10'142.00	8'914.82	8'599.80	8'754.04	8'616.85	Molto buona
Teleriscaldamento in kWh	-	-	-	-	-	-	-	595.05	3'195.34	Molto buona
Consumo energetico complessivo in kWh/collaboratori	17'171.68	18'081.49	18'208.26	17'272.71	16'127.16	15'280.18	16'043.13	15'812.83	15'027.98	Molto buona
Consumo di carta/collaboratori										
Acquisto di carta in kg/collaboratori	199.22	190.36	210.87	195.68	220.68	207.99	202.60	192.05	170.25	Molto buona
Rifiuti cartacei in kg/collaboratori	57.57	99.81	84.72	79.41	79.15	58.25	72.88	236.44	82.55	Buona
Circolazione/collaboratori										
Circolazione in automobile in km/collaboratori	541.46	444.43	692.55	495.76	423.95	417.21	464.42	480.99	442.86	Sufficiente
Circolazione in aereo in km/collaboratori	28.96	36.10	41.40	27.66	94.14	57.92	64.21	57.41	67.57	Sufficiente
Circolazione complessiva in km/collaboratori	570.42	480.53	733.95	523.42	518.10	475.13	528.63	538.40	510.44	Sufficiente

⁵² 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 2018 le unità di personale convertiti in impiego a tempo pieno erano 380,9). Vedi al riguardo le cifre riportate nella tabella 1. Il dato relativo all'olio combustibile del 2017 è stato corretto a causa di un errore.

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 2018, si evince che l'utile netto pubblicato della Banca è aumentato del 4,0% a 50,0 milioni di franchi. La redditività della Banca si attesta per il 2018 al 7,6%⁵³. Per quanto attiene all'incidenza dell'esecuzione del

mandato pubblico sul risultato d'esercizio della Banca⁵⁴, 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: si tratterebbe infatti di calcolare un valore per differenza rispetto a un ipotetico modello di affari comunque non applicabile per BancaStato.

Le cifre mostrano che nel 2018 il valore aggiunto caratteristico lordo della Banca dello Stato del Cantone Ticino è aumentato del 4,5%. Il valore aggiunto globale lordo e il valore aggiunto globale netto hanno entrambi registrato un incremento del 6,1%.

Secondo gli ultimi dati del BAK Basel Economics⁵⁵ nel 2018 il Prodotto Interno Lordo (PII) del Cantone Ticino è aumentato. In termini nominali, tale variazione è stata del 2,7%. Considerando più specificatamente il settore bancario ticinese, emerge che durante il 2018 il valore aggiunto reale ha segnato una leggera crescita⁵⁶.

⁵³ Il risultato utilizzato per il calcolo del ROE è l'utile netto prima dell'attribuzione a riserve per rischi bancari generali, mentre il capitale di riferimento sono i fondi propri di base medi dell'anno in analisi (al netto dell'attribuzione dell'anno a riserve per rischi bancari generali).

⁵⁴ Per più dettagli cfr. articolo 17 del Regolamento della Commissione del controllo del mandato pubblico della Banca dello Stato del Cantone Ticino all'indirizzo <https://m3.ti.ch/CAN/Rleggi/public/index.php/raccolta-leggi/legge/num/623/index17/960.150/evidenzia/false/esplodi/false>

⁵⁵ Per maggiori informazioni cfr. www.bakbasel.ch

⁵⁶ 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 18: INDICATORI ECONOMICI⁵⁷ [GRI 102-7 iii]

(in migliaia di franchi)	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Proventi										
Proventi per interessi e sconti	203'490	195'541	193'429	186'209	183'397	186'387	188'302	182'192	181'519	184'101
Proventi per commissioni e altri prestazioni di servizio	30'935	31'537	30'875	32'314	33'813	38'510	38'144	33'011	35'889	35'381
Proventi per operazioni di negoziazione	10'339	8'919	11'451	11'277	12'367	13'666	15'509	13'306	14'726	12'298
Altri proventi ordinari	3'243	7'571	3'879	3'425	4'473	5'847	5'505	6'347	8'825	7'758
Rettifiche di valore, accantonamenti e perdite	0	0	0	0	0	0	1'813	0	80	0
Totale produzione lorda	248'007	243'568	239'634	233'225	234'050	244'410	249'273	234'856	241'039	239'537
Consumi										
Oneri per interessi	-95'773	-91'109	-88'371	-80'080	-74'079	-68'440	-57'320	-50'134	-52'463	-39'315
Oneri per commissioni	-3'250	-3'600	-4'382	-4'815	-6'052	-7'829	-6'655	-6'563	-6'839	-6'708
Altri oneri ordinari	-786	-264	-164	-140	-465	-426	-809	-15	-168	-2'793
Spese per il materiale	-29'279	-32'813	-28'392	-26'708	-26'989	-30'651	-32'609	-32'345	-33'359	-35'846
Rettifiche di valore, accantonamenti e perdite	-676	-887	-764	-162	-4'058	-897	0	-385	0	-45
Totale dei consumi	-129'764	-128'673	-122'073	-111'905	-111'643	-108'243	-97'393	-89'442	-92'829	-84'707
Valore aggiunto caratteristico lordo	118'243	114'896	117'561	121'320	122'408	136'167	151'880	145'414	148'210	154'830
Ricavi straordinari (incluso lo scioglimento di riserve per rischi bancari generali)	1'648	287	1'103	9'744	1'148	11'336	8'503	2'460	2'545	3'677
Costi straordinari (inclusa l'attribuzione alle riserve bancarie generali)	-1'625	0	0	-10'070	0	-339	-28'000	-24'042	-26'130	-26'320
Valore aggiunto globale lordo (al netto dell'attribuzione alle riserve per i rischi bancari generali e del loro scioglimento)	118'266	115'183	118'664	120'994	123'556	147'164	132'383	123'832	124'625	132'188
Ammortamenti	-13'412	-12'464	-12'612	-12'538	-12'761	-19'608	-20'829	-11'496	-7'641	-8'044
Valore aggiunto globale netto	104'854	102'718	106'052	108'456	110'795	127'556	111'554	112'336	116'984	124'143
Spese per il personale	-65'893	-67'271	-67'708	-67'715	-68'739	-88'276	-67'528	-64'906	-68'529	-73'784
Utile prima delle imposte	38'961	35'447	38'344	40'741	42'056	39'280	44'026	47'430	48'455	50'359
Imposte	-326	-358	-330	-344	-282	-267	-175	-266	-317	-314
Utile netto	38'635	35'089	38'014	40'397	41'775	39'013	43'851	47'164	48'138	50'044

⁵⁷ A partire dai conti al 31 dicembre 2015 la presentazione dei dati si basa sulle disposizioni emesse dalla FINMA (Autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari) entrate in vigore al 1° gennaio 2015. Di conseguenza anche i dati dell'esercizio 2014 sono stati rielaborati seguendo le stesse modalità di presentazione.
https://www.finma.ch/it/~/_/media/finma/dokumente/dokumentencenter/myfinma/rundschreiben/finma-rs-2015-01.pdf?la=it

6.2 Ripartizione del valore aggiunto [GRI 201-1]

La parte preponderante del valore aggiunto globale lordo (55,8%, 55,0% nel 2017) è assegnata alle risorse umane⁵⁸. La redistribuzione alla Banca (sistema impresa), necessaria per garantire la propria solidità, rappresenta il 14,9% del valore aggiunto globale lordo (al netto dell'attribuzione alle riserve per rischi bancari generali; tenendo conto di questo elemento, invece, l'attribuzione globale ammonta a CHF 45,7 milioni). Al 31 dicembre 2018 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 198,2% (196,5% nel 2017). Il valore aggiunto distribuito alla proprietà è, come lo era per il 2017, del 29,0%. Allo scopo di relativizzare i 38,4 milioni di franchi (36,1 milioni di franchi nel 2017) distribuiti, sono state considerate le uscite lorde per investimenti dell'Ufficio per lo sviluppo economico del Dipartimento delle finanze e dell'economia (DFE) della Repubblica e Cantone Ticino⁵⁹. Nel 2017 l'ammontare di tali investimenti è stato di 19,0 milioni di franchi (23,5 milioni di franchi nel 2016)⁶⁰.

Si può quindi affermare che l'utile distribuito dalla Banca nel 2018 contribuisce a coprire completamente le uscite lorde per investimenti effettuati dal Cantone, nel 2017, a favore della promozione dell'economia.

Non va inoltre dimenticato che al versamento al Cantone va aggiunta la remunerazione di BancaStato legata al prestito di 80 milioni di franchi, ricevuto rispettivamente a fine 2015: durante il 2018 ha maturato interessi per 2,3 milioni di franchi⁶¹, il che porta il versamento complessivo di BancaStato alla Proprietà a CHF 40,7 milioni. La parte del valore aggiunto globale distribuito allo Stato e agli enti pubblici tramite le imposte è dello 0,2% (0,3% nel 2017).

L'Istituto, a differenza delle altre banche, è esonerato dal pagamento dell'imposta cantonale e federale, poiché la Banca è di proprietà dello Stato⁶². 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 Legislativo concernente il regime fiscale della Banca dello Stato del Cantone Ticino del 19 maggio 1952)⁶³.

⁵⁸ L'ammontare di 73,8 milioni di franchi comprende gli stipendi, le prestazioni sociali e altre spese per il personale.

⁵⁹ Al momento della redazione del Bilancio Sociale e Ambientale il consuntivo 2018 della Repubblica e Cantone Ticino non era disponibile.

⁶⁰ Per maggiori informazioni: https://www4.ti.ch/fileadmin/DFE/DR-FINANZE/2017/2017_messaggio.pdf, pagina 25.

⁶¹ Per maggiori dettagli inerenti i prestiti ricevuti dal Cantone e attivi durante il 2018 rimandiamo il lettore al capitolo 2.7 della Corporate Governance contenuta nel Rapporto Annuale 2018 e alla specifica tabella dell'Allegato al Conto annuale consolidato.

⁶² Articolo 9 della Legge sulla Banca dello Stato del Cantone Ticino del 1988.

⁶³ Cfr. <https://m3.ti.ch/CAN/Rleggi/public/index.php/raccolta-leggi/legge/num/624/index17/960.200/evidenzia/true/esplodi/true>

Tabella 19: RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO⁶⁴

(in migliaia di franchi)	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Totale produzione lorda	248'007	243'568	239'634	233'225	234'050	244'410	249'273	234'856	241'039	239'537
Consumi	129'764	128'673	122'073	111'905	111'642	108'243	97'393	89'442	92'829	84'707
Valore aggiunto caratteristico lordo	118'243	114'896	117'561	121'320	122'408	136'167	151'880	145'414	148'210	154'830
Valore aggiunto globale lordo	119'766	115'183	118'664	120'994	123'556	147'164	132'383	123'832	124'625	132'188
Ripartizione Proprietà Cantone										
Interesse sul capitale di dotazione	5'000	5'000	5'000	5'500	5'500	10'000	12'000	12'000	12'000	15'000
Versamento supplementare	22'424	20'059	22'010	23'265	24'183	19'342	21'234	23'443	24'092	23'363
Versamento complessivo alla Proprietà	27'424	25'059	27'010	28'765	29'683	29'342	33'234	35'443	36'092	38'363
Risorse umane										
Spese del personale	65'893	67'271	67'708	67'715	68'739	88'276	67'528	64'906	68'529	73'784
Altre istituzioni pubbliche										
Imposte	326	358	330	344	282	267	175	266	317	314
Sistema impresa										
Ammortamenti	13'412	12'464	12'612	12'538	12'761	19'608	20'829	11'496	7'641	8'044
Attribuzioni alla riserva legale generale	11'211	10'030	11'005	11'632	12'091	9'671	10'617	11'721	12'046	11'681
Variazione riserve per rischi bancari generali	1'500	0	0	0	0	-6'500	22'000	24'000	26'114	26'000
Versamento complessivo al sistema impresa	26'123	22'494	23'616	24'170	24'852	22'779	53'446	47'217	45'801	45'726

⁶⁴ Per quanto riguarda il versamento supplementare 2018 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, consultabile all'indirizzo Internet <http://www3.ti.ch/CAN/Rleggi/public/index.php/raccolta-leggi/legge/vid/490>

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 cantonali per poter effettuare un'analisi comparativa parziale. Gli indicatori raccolti sono diversi, per lo più concentrati su aspetti ecologici e sociali. Tali informazioni devono essere considerate a livello indicativo siccome:

- non tutte le banche cantonali pubblicano un Bilancio Sociale e Ambientale;
- non tutte le informazioni sono reperibili;
- i dati e il loro metodo di calcolo possono differire tra loro, permettendo solo un'analisi parziale.

La tabella numero 20 permette di relativizzare e contestualizzare alcuni dati contenuti nel nostro Bilancio Sociale e Ambientale e di inserirli in un quadro più ampio. Inoltre per poter mantenere uno sguardo sull'evoluzione nel tempo delle attività di BancaStato nell'ambito sociale e ambientale, sono state riportate tutte le informazioni disponibili a partire dal 2013. Per quanto riguarda gli indicatori sociali, il tasso di rotazione risulta in lieve crescita al 2,1%, che indica comunque un livello ritenuto basso e positivo. Si tratta sicuramente di uno degli indicatori che mostra come il personale sia soddisfatto della situazione lavorativa in seno alla Banca e che conferma dunque i buoni risultati ottenuti nell'ambito del sondaggio sulla soddisfazione del personale (cfr. capitolo 4).

Se consideriamo la percentuale di donne sul totale degli effettivi presenti nelle varie banche cantonali, osserviamo che tale dato si attesta tra il 37,3% della banca cantonale di Zurigo e il 45,0% della banca cantonale di Lucerna. BancaStato permane fiduciosa di riuscire ad allinearsi alle percentuali delle altre banche prese in esame.

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.

Tabella 20: Confronto indicatori Bilancio Sociale e Ambientale BancaStato con altre banche cantonali⁶⁵

Indicatore	BANCASTATO						LUKB	ZKB	BLKB	BCV	TKB
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2017	2017	2017	2017	2017
% rotazione del personale	0,8	5,5	1,1	0,9	0,9	2,1	3,3	5,7	5	10,5	5,8
% donne dir. Generale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% donne membri di direzione	4,6	3,3	4,8	4,8	3,2	3,1	-	11,9	11,7	8,0	3,0
% donne membri dei quadri	19,7	18,4	21,8	22,3	23,8	25,5	22,1	34,3	28,6	27,0	27,1
% donne sul totale	37,4	37,5	39,6	38,9	37,7	37,9	45,0	37,3	44,9	42,0	44,8
Consumo di energia elettrica-Kwh/ collaboratore	10'791,9	10'326,5	8'914,8	8'559,8	8'754,0	8'616,8	7'742,0	-	4'451,9	-	5417,7
Consumo di carta Kg/ collaboratore	195,7	220,7	208,0	202,6	192,0	170,2	64,8	-	-	-	204,0
Rifiuti cartacei Kg/ collaboratore	79,4	79,1	58,2	72,9	236,4	82,5	-	-	-	-	-
Circolazione complessiva Km/ collaboratore	523,4	518,1	475,1	528,6	538,4	510,4	-	-	1'086	-	-
Effettivi	442,3	420,9	399,8	392,9	388,0	380,9	988,4	4'866,0	673,0	1'724,0	656,0
Personale in formazione	24,0	25,0	20,0	18,0	19,0	15	26	417	-	104	53

⁶⁵ Per quel che concerne gli indici ambientali 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 secondo gli standard suggeriti da Weka (società svizzera che fornisce strumenti manageriali alle aziende, <http://www.weka.ch>) come numero di uscite dal 31 dicembre 2017 al 31 dicembre 2018 (partenze volontarie + outsourcing, ma non considerando gli apprendisti e i pensionati) indipendentemente dalle percentuali d'impiego suddivise con la media annuale degli effettivi indipendentemente dalle percentuali d'impiego. Le percentuali di rappresentanza del sesso femminile nella Banca sono pure calcolate indipendentemente dalle percentuali di impiego così come il personale in formazione.

