Bilancio Sociale e Ambientale

2020

BancaStato

Questo documento fa riferimento a GRI 102 General Disclosures 2016; GRI 301 Materials 2016: GRI 301–1, GRI Energy 2016: GRI 302– 1, 302–4, GRI Emissions 2016: GRI 305-3, GRI 305-5.

Il Bilancio sociale e ambientale 2020 in breve

Versamento a tutti i ticinesi

- BancaStato ha versato al Cantone 41,7 milioni di franchi.

Collaboratrici e collaboratori

- BancaStato dà lavoro a 410 persone. Tutte risiedono nella Svizzera italiana.
- Nel 2020 BancaStato ha ottenuto la certificazione Equal-Salary, che attesta l'uguaglianza retributiva tra uomini e donne a parità di ruolo e competenze.
- La soddisfazione di collaboratici e collaboratori di BancaStato è alta e autentica: lo rivela il risultato del sondaggio nazionale "Swiss Arbeitgeber", a cui l'Istituto partecipa ogni tre anni circa. Nel 2018 BancaStato è risultata l'ottava migliore azienda della sua categoria.
- BancaStato ha portato a termine un piano di prepensionamenti mirato con lo scopo di aumentare l'efficienza senza operare licenziamenti.
- La formazione ha come sempre un posto di rilievo. Essa è stata assicurata compatibilmente con la situazione epidemiologica.
- Ogni collaboratrice e ogni collaboratore hanno seguito in media 2,6 giorni di formazione. Sedici giovani stanno seguendo l'apprendistato, il percorso all-rounder, la maturità professionale o la formazione post-universitaria.

Strategia aziendale

- Nel 2020 è giunta a conclusione la strategia aziendale "2020@GruppoBancaStato". Gli obiettivi sono stati sostanzialmente raggiunti nonostante l'emergenza sanitaria legata al Coronavirus.
- Nel secondo semestre 2020 è stata elaborata la nuova strategia chiamata "GruppoBancaStato24".

Clientela, prodotti, enti pubblici e privati

- Anche nel 2020 i ticinesi hanno premiato il modello di affari di BancaStato. Il volume ipotecario dell'Istituto è passato da 9,8 a 10,3 miliardi di franchi, con una crescita del 4,8%. I conti correnti e il risparmio sono aumentati dell'8,8%, raggiungendo i 9,7 miliardi di franchi.
- La struttura della clientela di BancaStato resta sostanzialmente uguale: i ticinesi rappresentano quasi l'80% del totale.
- Nel 2020 BancaStato ha continuato a rinforzare la sua strategia digitale. Il sito internet si è arricchito della videoidentificazione per l'apertura a distanza delle relazioni bancarie e della "live chat". È stata lanciata "Fattura digitale", utile strumento online destinato alle aziende per automatizzare l'emissione e il richiamo delle fatture.
- Durante il 2020 sono stati completati i preparativi necessari per accogliere – da inizio 2021 – il nuovo tasso di riferimento per operazioni in franchi svizzeri "SARON" nell'ambito dell'ipoteca AGILE.
- La paletta di prodotti sostenibili si è arricchita grazie al nuovo "AMC BancaStato ESG GreenScore", un prodotto strutturato emesso in collaborazione con la Banca Cantonale di Lucerna. "AMC BancaStato ESG GreenScore" combina un insieme di fondi ETF scelti secondo criteri di sostenibilità legati all'ambiente, al sociale e alla gestione aziendale ("criteri ESG").
- 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 si rivela pagante: il consumo di olio combustibile è calato del 81,1% rispetto alla media decennale.
- 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 148'918 litri di carburante.
- Le emissioni di CO_2 legate all'invio centralizzato della corrispondenza alla clientela sono compensate da progetti di tutela climatica. I materiali utilizzati sono certificati FSC.

[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]

Qualsiasi saranno le sfide che ci attendono, BancaStato continuerà sempre a svolgere il suo importante ruolo a sostegno del Ticino e dei ticinesi.

ISSN 1664-2996

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 Requisiti 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! 16

4.1.2 Condizioni di favore per le collaboratrici e i collaboratori 21

4.1.3 Salute e sicurezza 21

4.2 Coronavirus: misure a favore del territorio e della clientela 21

4.3 Clienti e partner commerciali 22

4.3.1 Accordo con EFG International 28

4.3.2 Clientela privata 28

4.3.3 Clientela aziendale 35

4.3.4 Collaborazione con enti pubblici e privati 36

4.3.5 Indici immobiliari CAEX e APEX 37

4.3.6 Fornitori 37

4.4 Sostegno a iniziative sociali, culturali e sportive 37

4.4.1 Sport 37

4.4.2 Musica 40

4.4.3 Ricerca, formazione e sviluppo economico 40

4.4.4 Cultura e socialità 40

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,

l'anno scorso il Bilancio Sociale e Ambientale è stato pubblicato durante la prima ondata del Coronavirus; alla luce di tale aspetto scrivevo che era troppo presto per esprimersi sulla reale portata dell'emergenza sanitaria. A distanza di un anno possiamo affermare che finora il Coronavirus ha colpito duramente dal punto di vista sanitario, sociale ed economico. Sono stati mesi lunghi, difficili e drammatici. Solo la graduale applicazione dei piani vaccinali ha potuto costituire un concreto punto di svolta nella lotta al contagio.

Siamo particolarmente orgogliosi di quanto compiuto dalla Banca a favore del Ticino e dei ticinesi in un anno così complicato. Non mi riferisco unicamente ai risultati finanziari, che nonostante il difficile contesto si sono rivelati solidi a tutto vantaggio della Proprietà. Gli indicatori finanziari, infatti, sono certamente importanti per valutare l'operato di una banca ma nel caso di BancaStato non sono sufficienti: come detto in passato, per noi è altrettanto importante "come" vengono raggiunti i risultati economici.

Alla luce del suo mandato pubblico (favorire lo sviluppo economico del Cantone e offrire ai ticinesi l'opportunità di investire i loro risparmi in maniera sicura e redditizia, operando in maniera sostenibile dal punto di vista sociale e ambientale) BancaStato si è prodigata a favore del territorio anche applicando importanti misure straordinarie. Tra queste, penso ad esempio all'erogazione dei crediti Covid-19 garantiti dalla Confederazione o al finanziamento del progetto "Vivi il tuo Ticino" nato su impulso del Dipartimento delle finanze e dell'economia e dell'Agenzia Turistica Ticinese per sostenere il settore turistico e alberghiero, affinché tutta l'economia ne beneficiasse a cascata.

Il Bilancio Sociale e Ambientale che tenete in mano parla dell'impegno di BancaStato per il Ticino e i ticinesi sia dal punto di vista della situazione straordinaria dovuta all'emergenza Covid, sia da quello della consuetudine.

La prima parte del documento è dedicata al lato sociale dell'Istituto. A voi lettori sono presentate le modalità con cui BancaStato si rivela un datore di lavoro attento e responsabile. In questo ambito, tra le molte informazioni riportate, vorrei citare l'ottenimento della certificazione Equal-Salary, che attesta l'uguaglianza retributiva tra uomini e donne a parità di ruolo e competenze.

L'impegno sociale di BancaStato è anche naturalmente rivolto verso l'esterno. A tal proposito vorrei evidenziare la nostra politica di sostegno a favore di centinaia di società, associazioni ed enti attivi a livello sportivo, culturale o benefico: sono realtà che spesso si basano sul prezioso ruolo del volontariato e che rappresentano per il Ticino un grande valore aggiunto.

Durante il 2020 BancaStato ha spesso e volentieri riconfermato il suo impegno nonostante il fatto che molti eventi e numerose manifestazioni non abbiano potuto svolgersi. Parlando di impegno in tal senso, va senza dubbio ricordato che siamo

particolarmente attenti a sostenere i settori giovanili di varie discipline sportive e questo siccome i giovani atleti del nostro territorio hanno un compito molto importante: portare nel futuro i sani valori sportivi in cui anche BancaStato si riconosce.

Un'altra importante sezione del Bilancio è dedicata agli aspetti ambientali. Il documento dettaglia i dati relativi ai consumi energetici degli ultimi anni e li commenta inserendoli nel contesto delle politiche adottate per contenerli. L'utilizzo di olio combustibile è ad esempio emblematico: grazie all'allacciamento della Sede centrale alla rete di teleriscaldamento Teris, facente capo all'impianto di termovalorizzatore di Giubiasco, l'Istituto ha drasticamente abbattuto l'utilizzo di questa fonte di energia fossile. L'attenzione per l'ambiente traspare anche dai prodotti e dai servizi erogati: cito ad esempio i crediti ipotecari a condizioni di favore per costruzioni che rispettano i criteri MINERGIE o specifici prodotti di investimento a contenuto sostenibile come, ad esempio, l'"AMC BancaStato ESG GreenScore" varato nel mese di giugno 2020.

Ebbene: nelle prossime pagine troverete preziose informazioni per valutare con maggiore consapevolezza quanto svolto da BancaStato. Esse agiscono da complemento a quelle finanziarie contenute nel Rapporto Annuale. Il Bilancio Sociale e Ambientale rappresenta inoltre il principale strumento con cui la Proprietà – tramite l'apposita Commissione di controllo – giudica il grado di raggiungimento 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).

Prima di concludere, vorrei rivolgere un pensiero al futuro. L'auspicio è naturalmente che la situazione epidemiologica possa normalizzarsi al più presto. Qualsiasi saranno le sfide che ci attendono, BancaStato continuerà sempre a svolgere il suo importante ruolo a sostegno del Ticino e dei ticinesi.

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 2020 l'Istituto poteva e può ancora offrire, grazie ai suoi 410 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 Cantonali 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 2020 si attestava a 14,8 miliardi di franchi. La somma dei crediti ipotecari ammontava a 10,3 miliardi di franchi, mentre gli altri crediti erogati agli enti pubblici, alle aziende e ai privati si attestavano a 1,8 miliardi di franchi.

2. Metodologia e qualità dei dati

2.1 Riferimenti metodologici

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 Requisiti GRI

Le edizioni 2017 e 2018 del Bilancio Sociale e Ambientale riportavano l'etichetta "GRI-Refenced". Tale etichetta, richiesta su base volontaria dall'Istituto, attestava che i documenti erano in linea con i requisiti del GRI 101, clausola 3.3. A inizio 2020, la GRI ha comunicato che il riconoscimento "GRI-Referenced" non è più rilasciato alle aziende.

La presente edizione del Bilancio Sociale e Ambientale contiene ugualmente i riferimenti ai requisiti della GRI che erano previsti dall'etichetta "GRI-Referenced".

---

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://vfu.de/

4 https://www.globalreporting.org

3. Premessa

La Legge[5] 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 2020. Il Bilancio Sociale e Ambientale 2020 è riferito solo alla casa madre.

[5] http://www3.ti.ch/CAN/RLeggi/public/index.php/raccolta-leggi/legge/vid/490

4. Indicatori sociali

Il concetto di responsabilità sociale fa parte della natura di BancaStato e costituisce uno dei motivi principali che ha portato alla nascita dell'Istituto oltre cento anni fa. [GRI 102-46] L'adempimento del mandato pubblico (vd capitolo 3) si concretizza nei confronti dei ticinesi con prodotti e servizi bancari trasparenti e convenienti, con un modello di affari prudenziale e solido, con il versamento di gran parte degli utili annuali nelle casse dello Stato e con una particolare attenzione al territorio. Alla luce di tale ultimo aspetto, BancaStato sostiene finanziariamente centinaia di società, fondazioni, enti e associazioni attive a livello locale in ambito sportivo, culturale e benefico.

La responsabilità sociale è ovviamente un aspetto importante anche all'interno dell'azienda, così come dimostrato nei prossimi paragrafi dedicati all'organizzazione, alle collaboratrici e ai collaboratori di BancaStato.

4.1 Organizzazione e collaboratori

Le principali informazioni strategiche e gli obiettivi del mandato pubblico sono noti e condivisi all'interno della struttura organizzativa e questo ispira le/i 410[6] collaboratrici e collaboratori di BancaStato a perseguire gli obiettivi dell'Istituto.

Per proseguire efficacemente nel suo modello di affari, e affrontare le sfide presenti e future con gli strumenti giusti, BancaStato investe in un capitale molto prezioso: le sue collaboratrici e i suoi collaboratori. Sono infatti molte le risorse che l'Istituto destina alla formazione sia di base sia continua (si veda capitolo 4.1.1). Responsabilità sociale è un principio che per BancaStato continua naturalmente ad essere anche legato all'impegno profuso nella formazione dei giovani ticinesi.

Covid-19: applicazione del piano pandemico

Il 2020 è stato un anno contraddistinto dal Coronavirus. BancaStato, fin dai primi momenti dell'emergenza sanitaria, si è prodigata per tutelare la salute di collaboratrici, collaboratori e clientela, e garantire sempre e comunque l'operatività bancaria. L'Istituto ha subito implementato i contenuti del piano pandemico già allestito da molti anni proprio con lo scopo di fronteggiare al meglio scenari come quello del Coronavirus. Uno speciale Comitato di Crisi ha gestito in maniera assidua tutti gli aspetti legati a questa inattesa e importante sfida.

L'Istituto ha proceduto a informare continuamente e capillarmente collaboratrici e collaboratori sull'evoluzione della situazione sanitaria, sulle misure cantonali e federali e su come queste si dovessero applicare nel lavoro quotidiano.

I locali (a contatto e non con la clientela) sono stati adattati dal punto di vista logistico secondo le disposizioni emanate dalle autorità; specifici servizi ritenuti essenziali sono stati fisicamente divisi per assicurarne la continuità operativa. Collaboratrici e collaboratori hanno potuto contare sulla fornitura continua di materiale sanitario (mascherine e disinfettante) per lo svolgimento delle loro attività professionali.

Contestualmente, la Banca ha velocemente potenziato il parco di apparecchi informatici necessari al "lavoro da casa": un approccio già conosciuto e quantomeno testato, ma che fino al 2020 non era mai stato implementato in maniera sistemica. La metodica mappatura dei ruoli e dei mestieri consoni al lavoro a distanza, nonché un'attenta rotazione delle presenze in ufficio nei singoli uffici, ha consentito all'Istituto di raggiungere importanti percentuali di collaboratrici e collaboratori attivi da remoto, così da adempiere alle misure delle autorità e tutelare al meglio la salute di collaboratrici e collaboratori. Tali evoluzioni sono sempre state assiduamente supervisionate dal Dipartimento Risorse Umane e dal Servizio Sicurezza, così da garantire un supporto a 360 gradi a collaboratrici e collaboratori.

Strategia "2020@GruppoBancaStato": obiettivi raggiunti

Il 2020 è stato l'anno in cui è terminata la strategia aziendale "2020@GruppoBancaStato", varata nel 2018 con dunque un orizzonte temporale di tre anni per consentire una maggiore flessibilità strategica. I suoi obiettivi riguardavano il miglioramento

[6] La cifra non tiene conto delle percentuali di impiego.

dell'efficienza, della redditività e della produttività, tramite l'implementazione di progetti specifici focalizzati 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 erano naturalmente inalterati.

Ebbene, nonostante il Coronavirus, si può affermare di aver sostanzialmente raggiunto gli obiettivi auspicati.

Nel corso del secondo semestre del 2020 è stata elaborata la nuova strategia aziendale di BancaStato, chiamata "GruppoBancaStato24". Successivamente all'approvazione del Consiglio di amministrazione, avvenuta a febbraio 2021, sono cominciate le attività di presentazione a collaboratrici e collaboratori nonché i lavori di implementazione.

Noi per voi

Nel marketing, il "payoff" – termine adottato anche in italiano – riassume in poche parole l'identità e l'anima della marca, descrivendo i principali elementi che la differenziano dalla concorrenza. In altri termini, esprime il beneficio ottenuto con la scelta della 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" di BancaStato voluto nel 2018 per esprimere in poche parole tutta la natura di una banca orientata al Ticino e ai ticinesi è "noi per voi".

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. Inizialmente prevista per il 2021, la prossima edizione a cui l'Istituto parteciperà sarà presumibilmente quella del 2022, anno in cui si presume la situazione tornerà normale dal punto di vista epidemiologico.

Ad ogni modo, BancaStato ritiene che i risultati risalenti al 2018 – molto soddisfacenti – siano ancora da considerare attuali. BancaStato è 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).

I risultati del 2018 hanno innanzitutto mostrato una massiccia adesione al sondaggio: dall'82% del 2015 all'86% del 2018, dato che si è rivelato 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 anonima[7].

Il sondaggio ha evidenziato che chi lavora all'Istituto è soddisfatto e lo è più della media delle altre aziende. La soddisfazione "autentica" si è confermata all'82%, mentre la "dedizione" ("Commitment") è cresciuta dall'85% all'87%. In aumento l'attrattività della Banca in qualità di datore di lavoro: dall'82% all'84%. Insomma, la "squadra BancaStato" si è mostrata 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.

I dati emersi dal sondaggio appaiono confermati dal fatto che collaboratrici e collaboratori tendono a rimanere tra le fila dell'Istituto a lungo: basti pensare che il 50% di loro è in BancaStato da oltre 15 anni.

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. 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 2020 contava 29 collaboratrici e 38 collaboratori[8].

[7] 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.

[8] La cifra non tiene conto delle percentuali di impiego.

Evoluzione degli effettivi e campagne di prepensionamenti [GRI 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 e pensato per concludersi nel 2020 sempre con lo scopo di migliorare l'efficienza tramite una riduzione mirata degli effettivi. Il piano ha coinvolto 24 persone (22,3 unità di personale convertiti in tempo pieno, di cui 14,7 nel 2019).

Nuovi gradi gerarchici

A fine 2019 è stata annunciata la revisione dei gradi gerarchici, in vigore dal 2020. Tale novità vede l'introduzione di nuovi gradi intermedi. Così facendo BancaStato si è allineata alle pratiche in uso nella piazza finanziaria, contando su una maggiore elasticità per il futuro. Grazie ai nuovi ranghi è inoltre possibile caratterizzare al meglio le evoluzioni professionali di collaboratrici e collaboratori. Nello specifico, il grado di "membro di Direzione" è stato suddiviso in "Vice Direttore", "Condirettore" e "Direttore"; il grado di "membro dei quadri" prevede invece ora le cariche di "Mandatario commerciale" e "Procuratore". Nelle tabelle 3 e 3a proponiamo le evoluzioni delle promozioni sia con i gradi gerarchici attuali sia con quelli precedenti.

Studio sulla parità salariale

A luglio 2020 sono entrate in vigore alcune modifiche alla Legge sulla parità dei sessi; tra di esse vi è l'obbligo, per le aziende con più di cento dipendenti, di verificare la parità salariale tra collaboratrici e collaboratori. BancaStato, in anticipo con le disposizioni in arrivo, nel 2018 ha deciso di intraprendere il percorso per ottenere il certificato "Equal Salary", rilasciato dall'omonima Fondazione e coordinato dalla società Pricewaterhouse SA (PwC), con lo scopo di accertare che non sussistano disparità salariali di genere.

Lo studio si è concluso nei primi mesi 2020 e BancaStato ha ricevuto la certificazione in tal senso. Il lavoro di verifica degli esperti si è svolto in due fasi. Durante la prima, le analisi hanno permesso di stabilire che non vi sono divergenze di remunerazione tra uomo e donna a parità di condizioni lavorative, competenze e ruolo. Nella seconda fase, gli esperti hanno condotto specifici colloqui coinvolgendo l'organizzazione in maniera trasversale, verificando molteplici aspetti relativi a processi interni delle risorse umane, condizioni di lavoro e conduzione a vari libelli. Non sono state rilevate criticità significative. BancaStato risulta dunque soddisfare pienamente i parametri che attestano l'uguaglianza in tal senso.

Gruppo ricreativo e sportivo

Il Gruppo ricreativo e sportivo raggruppa collaboratrici e collaboratori (inclusi coloro già a beneficio della pensione) di BancaStato e Axion; vi possono far parte anche collaboratrici e collaboratori di ISS Facility Services SA assegnati alle sedi BancaStato. Il gruppo è tradizionalmente impegnato ad organizzare eventi culturali, sportivi e ricreativi volti ad instaurare momenti d'incontro e di svago per il personale. Nel 2020, con l'arrivo della pandemia, le uscite del Gruppo sono state sospese. Di norma esse sono organizzate sia in Svizzera sia all'estero, e riguardano 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 2019 (ultimo dato disponibile) i soci iscritti erano 397.

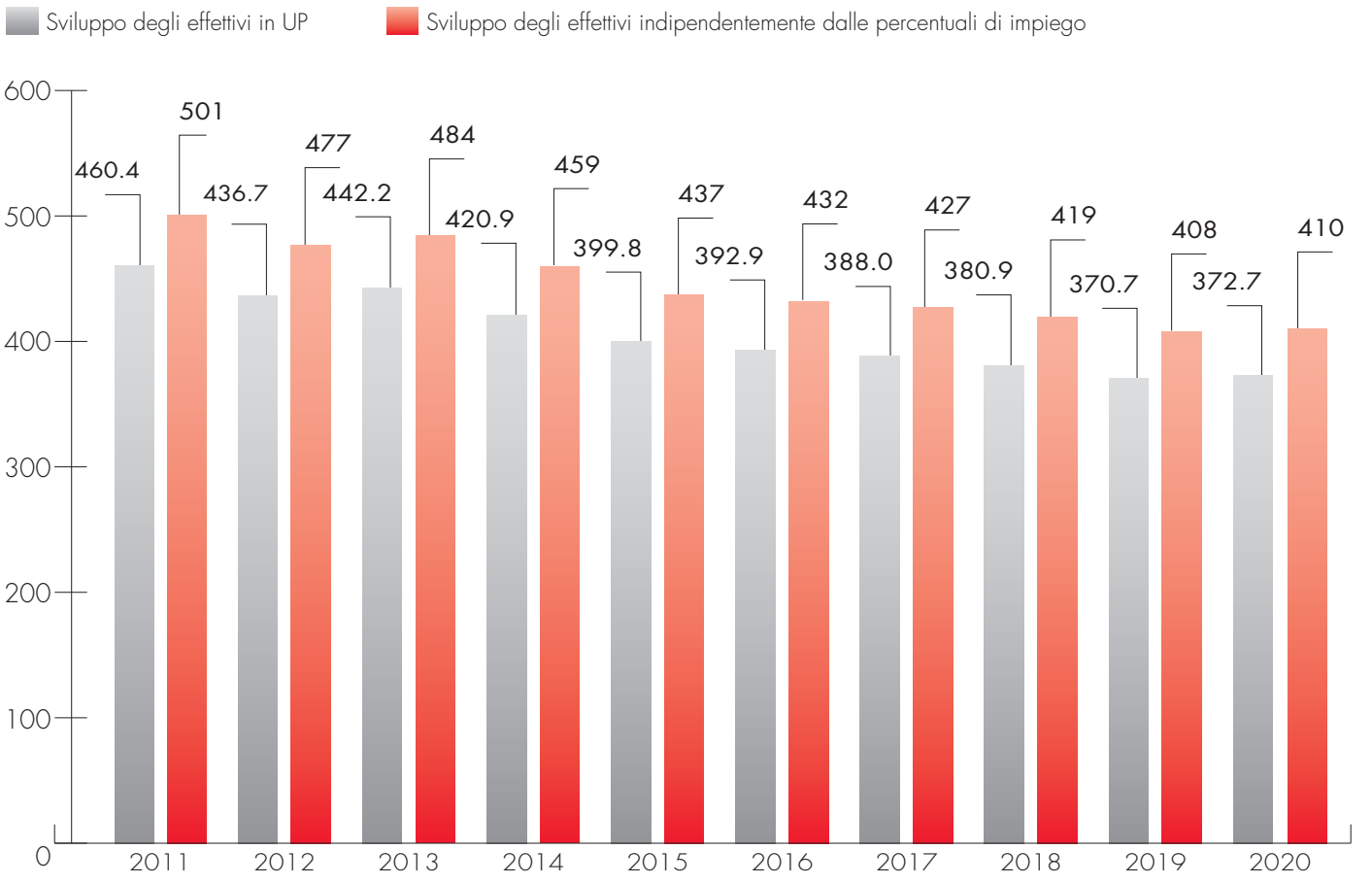
Commissione del personale

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.

Tabella 1: EVOLUZIONE DEGLI EFFETTIVI[9]

Anno	Effettivi (Unità di Personale convertite in impiego a tempo pieno)	Variazione in %	Effettivi (Unità di Personale non convertite in impiego a tempo pieno)	Variazione in %
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%
2019	370.7	-2.7%	408	-2.6%
2020	372.7	0.5%	410	0.5%

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



[9] 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 LAVORO[10] [GRI 102-8 b]

Regione	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Bellinzona	296.20	280.00	288.15	270.45	264.85	258.30	256.65	255.45	243.25	247.50
Chiasso	26.80	25.20	26.50	27.80	27.00	26.80	27.40	26.80	26.30	25.70
Locarno	36.20	34.20	36.20	34.90	39.70	39.40	39.60	34.40	32.10	34.10
Lugano	101.20	97.30	91.40	87.80	68.30	68.40	64.40	64.30	69.10	65.40
Totale	460.40	436.70	442.25	420.95	399.85	392.90	388.05	380.95	370.75	372.70

Tabella 3: LE PROMOZIONI[11]

Promozioni	2019		2020	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Membro della Direzione generale	0	0	1	0
Direttore	1	0	0	0
Condirettore	0	0	0	0
Vice Direttore	7	1	8	0
Procuratore	0	0	4	1
Mandatario commerciale	6	13	3	3
Totale	14	14	16	4

Tabella 3a: STORICO DELLE PROMOZIONI

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

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

[11] 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.

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: per mantenere una vera competitività aziendale sostenibile nel tempo occorre 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.

La situazione legata al Coronavirus ha certamente influito sull'intensità e sui canali legati all'erogazione della formazione durante il 2020. BancaStato ha cercato fin da subito di promuovere la continuità delle attività formative compatibilmente con la situazione epidemiologica; così è stato anche per i vari centri di formazione che hanno progressivamente proposto, nel corso del 2020, i loro contenuti a distanza.

In questo contesto – nel rispetto delle disposizioni di sicurezza – nel 2020 un'importante quota di consulenti privati e individuali ha iniziato il percorso riguardante il rinnovo della loro certificazione secondo le norme internazionali ISO17024 tramite la Swiss Association for Quality.

Tale percorso, lo ricordiamo, è stato adottato dalla Banca negli anni scorsi in vista dell'entrata in vigore a inizio 2020 della Legge sui servizi finanziari; il suo scopo è di assicurare il mantenimento di elevati standard professionali di collaboratrici e collaboratori chiamati a gestire le richieste sempre più articolate e complesse della clientela. Approvata a livello federale dal Servizio di accreditamento svizzero (SAS) e adottata congiuntamente con altri istituti elvetici, la certificazione dimostra la volontà di BancaStato di fornire alla clientela un servizio di qualità ineccepibile.

Parallelamente a questo filone principale, nel 2020 BancaStato ha iniziato a offrire a collaboratrici e collaboratori specifiche attività formative online, ospitate sulla piattaforma "e-learning" delle Banche Cantonali latine. I moduli svolti da collaboratrici e collaboratori avevano lo scopo di informare e sensibilizzare su aspetti di sicurezza informatica. Sempre in modalità online, l'Istituto ha varato il progetto "SkillGym", vale a dire una formazione digitale per consentire ai consulenti di completare le competenze di dialogo e vendita con i clienti **[GRI 404 - 2]**, e questo nell'ottica delle novità in ambito consulenziale veicolate dalla nuova Legge federale sui servizi finanziari (entrata in vigore a inizio 2020).

In collaborazione con la Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana, nel corso del 2020 è stato inoltre lanciato una formazione su misura (Certificate of Advances Studies) per determinati servizi del "back-office"; BancaStato ha poi proseguito con l'erogazione di formazioni specifiche per la tutela della salute psico-fisica destinata a chi ricopre ruoli dirigenziali.

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;
- permettere ai giovani di formarsi sul campo per crescere professionalmente e personalmente.

Per raggiungere tali scopi, la Banca predispone piani di formazione adeguati sia alle esigenze della Banca sia a quelle di collaboratrici e collaboratori, e assume giovani motivati e con obiettivi personali già parzialmente definiti (orientamento a una o più funzioni).

Apprendistato[12]

Sull'arco di tre anni di tirocinio, gli apprendisti sono formati a rotazione nei vari settori amministrativi, finanziari e di credito.

[12] Nel corso del 2020 BancaStato ha strutturato puntuali misure organizzative per conciliare al meglio le necessità formative dei giovani e le misure imposte da Cantone e Confederazione per contrastare il Covid-19.

Ogni giovane ha così la possibilità di lavorare negli uffici chiave della Banca nel quadro della formazione commerciale che segue. 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 Professionale[13] e alla relativa Ordinanza[14] e tradizionalmente consta di:

- a rotazione, due e tre giorni alla settimana al Centro di Perfezionamento Commerciale di Bellinzona;
- circa 30 giornate di tecnica bancaria, sull'arco dei tre anni, tenute dal "Challenge Your Potential" (CYP), ovvero il centro preposto alla formazione delle Banche Svizzere per lo sviluppo e la formazione delle giovani leve nell'ambito formativo "off-the-job", con sede al Centro Studi Villa Negroni di Vezia.

Programma di formazione di 52 settimane per candidati alla maturità professionale[15]

BancaStato sostiene quei giovani che hanno terminato la loro formazione triennale (scuola media di commercio) a tempo pieno dando loro la possibilità di svolgere il programma di formazione di 52 settimane alfine di poter conseguire la maturità professionale.

Programma formativo di ingresso in Banca per titolari di un diploma di maturità "BEM" (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.

Formazione post universitaria

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 Studi Villa Negroni.

I dati della formazione [GRI 404-1]

Come si evince dalla tabella 5, nel 2020 il numero complessivo di ore di formazione si è attestato a quota 8'663, in calo rispetto alle 12'850 del 2019. Ciò è principalmente da ricondurre alla pandemia. Si può affermare che nonostante la situazione oggettivamente difficile, collaboratrici e collaboratori di BancaStato abbiano continuato a fruire di preziose attività formative. Parlando di certificazioni, occorre ricordare che i consulenti sono già di per sé chiamati a consacrare una quota considerevole di ore di tempo libero allo studio privato.

Il dato, tradotto in giorni/uomo, è nel 2020 di 1'082 (1'606 nel 2019). Ciò significa dire che, mediamente, ogni dipendente dell'Istituto ha partecipato a 2,6 giorni di formazione (3,9 nel 2019).

[13] Per maggiori informazioni cfr. www.admin.ch/ch/i/rs/412_10/index.html

[14] Per maggiori informazioni cfr. www.admin.ch/ch/i/as/2003/5047.pdf

[15] Si veda nota 12.

Tabella 4: IL PERSONALE IN FORMAZIONE[16]

Personale in formazione	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017		2018		2019		2020	
							Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Apprendisti	12	12	12	11	11	12	5	5	6	3	6	2	8	2
Allrounder	4	4	4	4	3	0	0	0	0	1	1	2	1	2
Maturità professionale	0	0	4	3	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0
Stagisti	5	2	0	1	1	0	2	0	0	2	0	0	0	0
Formazione post-universitaria	4	1	4	6	5	6	4	1	2	0	1	0	3	0
Totale	25	19	24	25	20	18	12	7	9	6	9	4	12	4

Tabella 5: CORSI DI FORMAZIONE SEGUITI DAI COLLABORATORI[17]

Tipo di formazione	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Formazione linguistica (ore)	505	496	2'297.5	124	267.5	187	594	758	594	722
Formazione bancaria (ore)	21'631	22'799	32'581	46'485	17'246	11'965	12'403	16'434	11'282	6'947
Sviluppo personale e attitudinale (ore)	10'137	1'408	6'400	64.5	1'006.5	4'605	6'700	3'102	974	994
Totale (ore)	32'273	24'703	41'278.5	46'673.5	18'520	16'757	19'697	20'294	12'850	8'663

Tabella 6: ENTRATE DEL PERSONALE[18] [GRI 401 – 1]

Entrate del personale	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017		2018		2019		2020	
							Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Assunzioni a tempo determinato (o rinnovo contratto)	17	14	23	25	23	30	13	10	12	10	13	10	10	8
Assunzioni a tempo indeterminato	12	7	8	5	7	8	12	3	4	2	4	2	9	0
Assunzioni apprendisti	4	4	4	4	4	4	2	1	3	0	2	1	3	1
Totale	33	25	35	34	34	42	27	14	19	12	19	13	22	9

[16] Le cifre corrispondono al numero di collaboratori, indipendentemente dalle percentuali d'impiego degli stessi, al 31.12.2020. I dati riportati non tengono conto del "flusso" di personale in formazione che non erano presenti in Banca a tale data. Considerando anche questo aspetto, nel corso del 2020 vi sono stati 10 stagisti (6 uomini e 4 donne), per un totale di 26 mesi di stage professionale, e 1 maturando professionale.

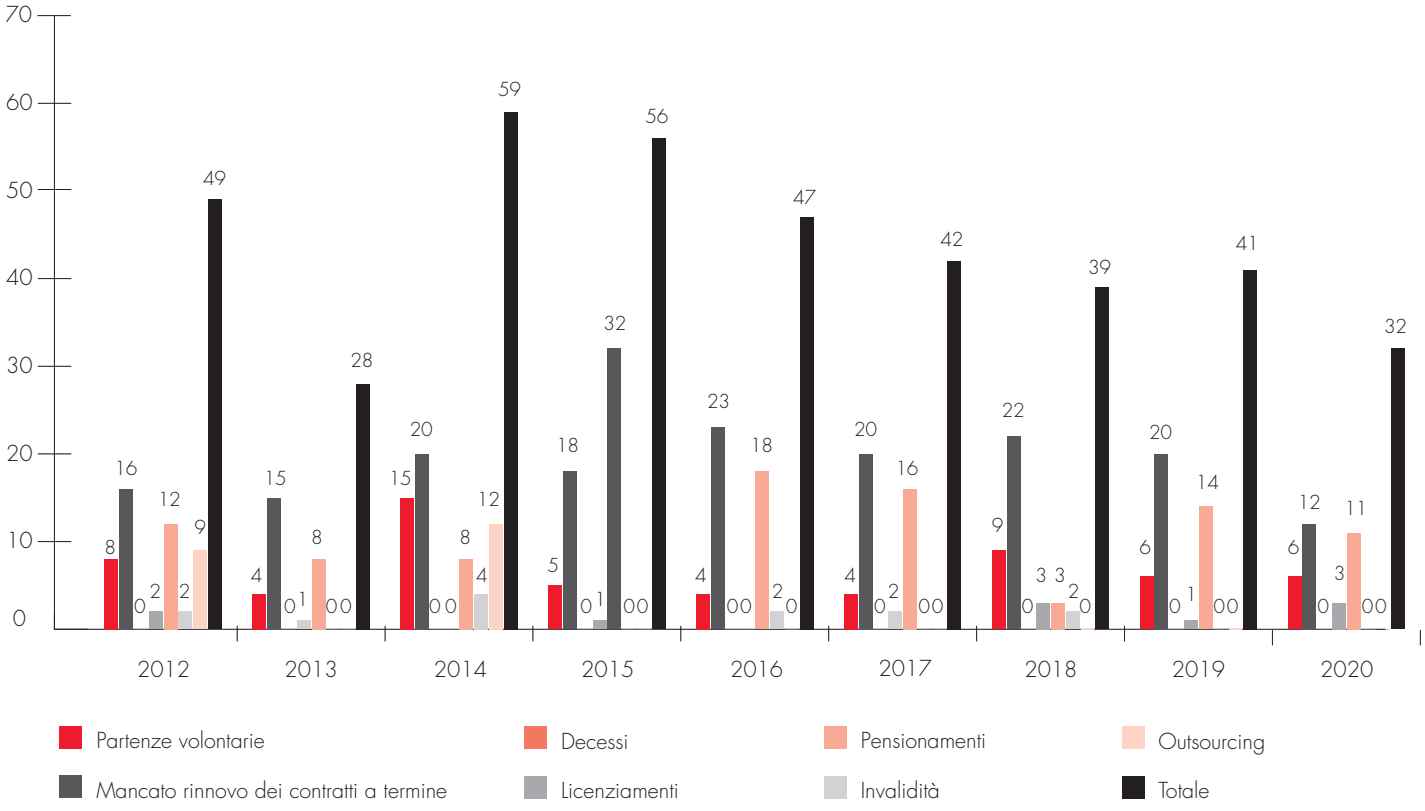
[17] L'elenco non è esaustivo, si tratta dei principali corsi seguiti dai collaboratori erogati sia all'interno che all'esterno Banca. Sotto la voce "sviluppo personale e attitudinale" rientrano corsi di formazione varia, ad esempio tesi a migliorare il servizio di vendita per i consulenti o effettuati 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 PERSONALE[19]

Uscite del personale	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017		2018		2019		2020	
							Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Partenze volontarie	9	8	4	15	5	4	3	1	5	4	4	2	3	3
Mancato rinnovo dei contratti a termine	6	16	15	20	18	23	9	11	12	10	9	11	6	6
Decessi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Licenziamenti	1	2	1	0	1	0	1	1	2	1	1	0	3	0
Pensionamenti	8	12	8	8	32	18	12	4	3	0	9	5	9	2
Invalidità	0	2	0	4	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0
Outsourcing	0	9	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale	24	49	28	59	56	47	25	17	24	15	23	18	21	11

Grafico 2: USCITE DEL PERSONALE[20]



[19] Le cifre non tengono conto delle percentuali di impiego e delle movimentazioni relative al personale interinale. Nella voce "Mancato rinnovo dei contratti a termine" figurano anche gli stagisti.

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

Tabella 8: EFFETTIVI PER GRADO

Anno	Donne			Uomini		
		Tempo pieno	Tempo parziale		Tempo pieno	Tempo parziale
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
2019	Membri di direzione	3	1	Membri di direzione	66	3
	Membri dei quadri	28	34	Membri dei quadri	138	5
	Collaboratori	38	48	Collaboratori	31	5
	Apprendisti	0	2	Apprendisti	0	6
2020	Direttori	1	0	Direttori	22	1
	Condirettori	0	1	Condirettori	12	0
	Vice Direttori	2	0	Vice Direttori	40	2
	Procuratori	9	15	Procuratori	106	3
	Mandatario commerciale	24	16	Mandatario commerciale	24	1
	Collaboratori	36	47	Collaboratori	33	5
	Apprendisti	0	2	Apprendisti	0	8

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 (REKA Lunch) 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. Debit Mastercard): 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 riassunte qui sotto, 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 sedici 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 Coronavirus: misure a favore del territorio e della clientela [GRI – 413-1]

Nel 2020 il concetto di responsabilità sociale di BancaStato si è declinato anche in precise e puntuali misure per sostenere l'economia ticinese e la clientela di BancaStato di fronte all'emergenza sanitaria dovuta al Coronavirus.

Come prima e subitanea misura, a marzo l'Istituto ha esonerato i clienti aziendali dal pagamento degli ammortamenti dei crediti sino a fine settembre.

Ha poi partecipato attivamente e tempestivamente al programma della Confederazione per l'aiuto alle PMI con problemi di liquidità, e questo nell'ambito dell'erogazione dei crediti "Covid-19" con garanzia federale (vd punto 4.3).

BancaStato ha anche continuato a sostenere dal punto di vista finanziario diverse società sportive e culturali nonostante l'annullamento degli eventi in programma.

L'impegno della Banca dei ticinesi si è anche concretizzato nel finanziamento del progetto "Vivi il tuo Ticino", elaborato in collaborazione con il Dipartimento delle Finanze e dell'Economia e l'Agenzia Turistica Ticinese. "Vivi il tuo Ticino" prevedeva due misure: un buono per una cena da CHF 25 per ogni ticinese e uno sconto del 20% (sino a CHF 500) per pernottamenti effettuati nel Cantone. A questi importanti sconti si sono aggiunte le condizioni di favore per la clientela di BancaStato, ovvero un buono aggiuntivo di CHF 50 (per clienti principali) e un'estensione dello sconto per i pernottamenti sino al 40% (massimo CHF 500)[21].

[21] https://www.bancastato.ch/su-di-noi/media-novita-eventi/notizie/comunicati-stampa/vivi-il-tuo-ticino.html

"Vivi il tuo Ticino" ha avuto come scopo quello di sostenere il settore alberghiero e della ristorazione, fortemente colpito dall'emergenza sanitaria, affinché tutta l'economia ticinese ne potesse beneficiare a cascata. L'ampia adesione al progetto ha dimostrato la bontà e l'efficacia del programma.

In un anno intenso e drammatico per il Ticino da molti punti di vista, BancaStato ha voluto infine prestare particolare attenzione alle operatrici e agli operatori della sanità, il cui impegno e la cui professionalità si sono rivelati cruciali. Al personale dell'Ente Ospedaliero Cantonale e della Clinica Luganese Moncucco è stato distribuito un buono da CHF 50 (da utilizzare nell'ambito di "Vivi il tuo Ticino")[22], mentre a fine anno è stata effettuata una donazione complessiva di 80 mila franchi a specifiche associazioni e realtà attive a livello sanitario e sociale in Ticino[23].

4.3 Clienti e partner commerciali [GRI – 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 2019 aveva a bilancio il 18.8% delle ipoteche concesse in Ticino[24].

Nel 2020 il volume ipotecario dell'Istituto ha continuato ad evolvere positivamente, passando da 9,795 a 10,265 miliardi di franchi, con una crescita del 4,8%.

Per quel che concerne la gestione del rischio di credito, occorre rilevare che la politica di BancaStato è contraddistinta da un approccio particolarmente prudenziale. Il portafoglio creditizio relativo al 2020 continua a rivelarsi sano; la quasi totalità dei crediti ipotecari hanno un grado di anticipo in "primo rango", il che, parlando di rischi, è un aspetto senza dubbio positivo. Tre quarti delle ipoteche a bilancio sono inoltre riconducibili al ramo abitativo: si tratta dunque generalmente di nuclei famigliari per i quali la casa, essendo un investimento a lungo termine, non ricopre un interesse speculativo.

I crediti nei confronti dei privati e delle imprese si attestano a 1,20 miliardi di franchi (1,05 miliardi nel 2019). Tale volume include anche i Crediti "Covid-19" e "Covid-19Plus"[25] garantiti dalla Confederazione: strumenti che allo scoppio della pandemia sono stati messi in campo a livello nazionale in tempi brevi e che hanno consentito alle aziende svizzere di ottenere preziosi apporti di liquidità per affrontare con più ossigeno l'emergenza. A fine 2020, BancaStato contava a bilancio 210,4 milioni di franchi di crediti in tal senso; il loro utilizzo raggiungeva il 63,5% dell'importo. Il fatto che la maggior parte delle richieste sia attinente ai crediti "Covid-19", dunque al di sotto dei 500 mila franchi, conferma come tali strumenti si siano rivelati preziosi per le PMI del territorio.

I crediti nei confronti degli enti pubblici si mantengono stabili (da 648,9 a 649,1 milioni) e continuano a essere una testimonianza del contributo tangibile di BancaStato all'economia cantonale.

Gli investimenti del Cantone e dei Comuni ticinesi sono mediamente aumentati del 2,3%[26] per anno tra il 2013 e il 2018[27], passando da 444,9 a 601,1 milioni di franchi. Nello stesso periodo di tempo i crediti nei confronti degli enti pubblici della Banca hanno rivelato un calo dell'1,9% all'anno[28], principalmente dovuto al rafforzamento della presenza nel mercato di investitori istituzionali spinti dai tassi di riferimento negativi che da anni caratterizzano il mercato nazionale. 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.

Nel 2020 si assiste a una forte progressione degli impegni nei confronti della clientela. 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 dell'8,8%, raggiungendo i 9,68 miliardi di franchi. Specificatamente al 2020 è lecito supporre che tale crescita sia sì riconducibile all'aumento del risparmio dei consumatori – dovuto alle misure attuate dalle autorità per contrastare il Covid-19 – ma è contestualmente corretto pensare che sia anche frutto del lavoro che la Banca ha saputo fare per fidelizzare la sua clientela. Si ritiene inoltre che la buona pubblicità derivante dai nuovi clienti – sotto forma di "passa parola" – abbia indotto a consigliare a

---

22 https://www.bancastato.ch/su-di-noi/media-novita-eventi/notizie/comunicati-stampa/Coronavirus-un-grande-grazie-al-personale-curante.html

23 https://www.bancastato.ch/su-di-noi/media-novita-eventi/notizie/comunicati-stampa/BancaStato-80-000-franchi-in-beneficenza.html

24 Fonte della somma delle ipoteche erogate dalle banche in Ticino (oggetto immobiliare situato in Ticino, ultimo dato disponibile 2019): Banca Nazionale Svizzera

25 https://www.bancastato.ch/su-di-noi/media-novita-eventi/notizie/comunicati-stampa/Coronavirus-BancaStato-sostiene-le-PMI-ticinesi.html

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

27 Non sono ancora disponibili i dati aggregati degli investimenti dei Comuni negli anni successivi al 2018.

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

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

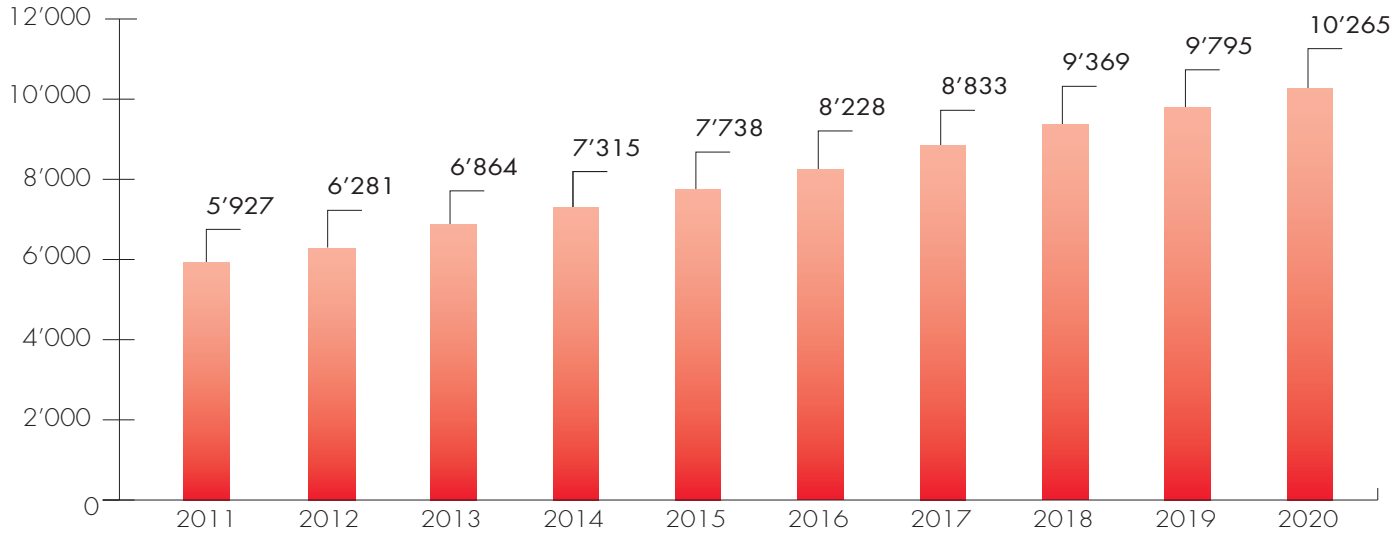


Grafico 4: EVOLUZIONE DEI CREDITI NEI CONFRONTI DEGLI ENTI PUBBLICI (in milioni di franchi)

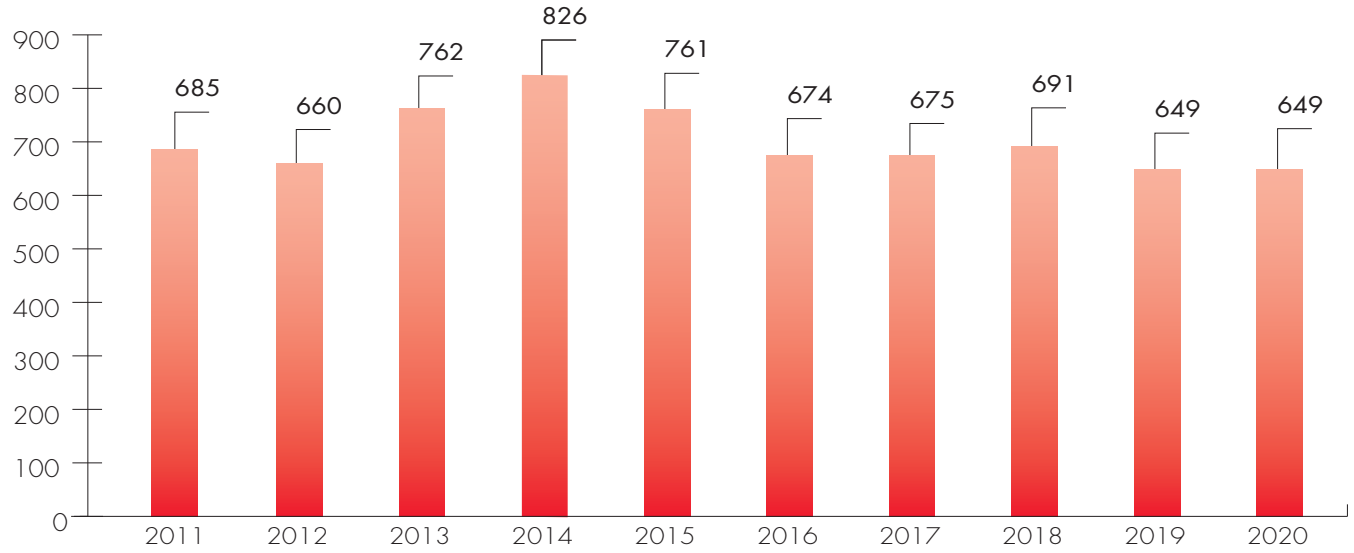
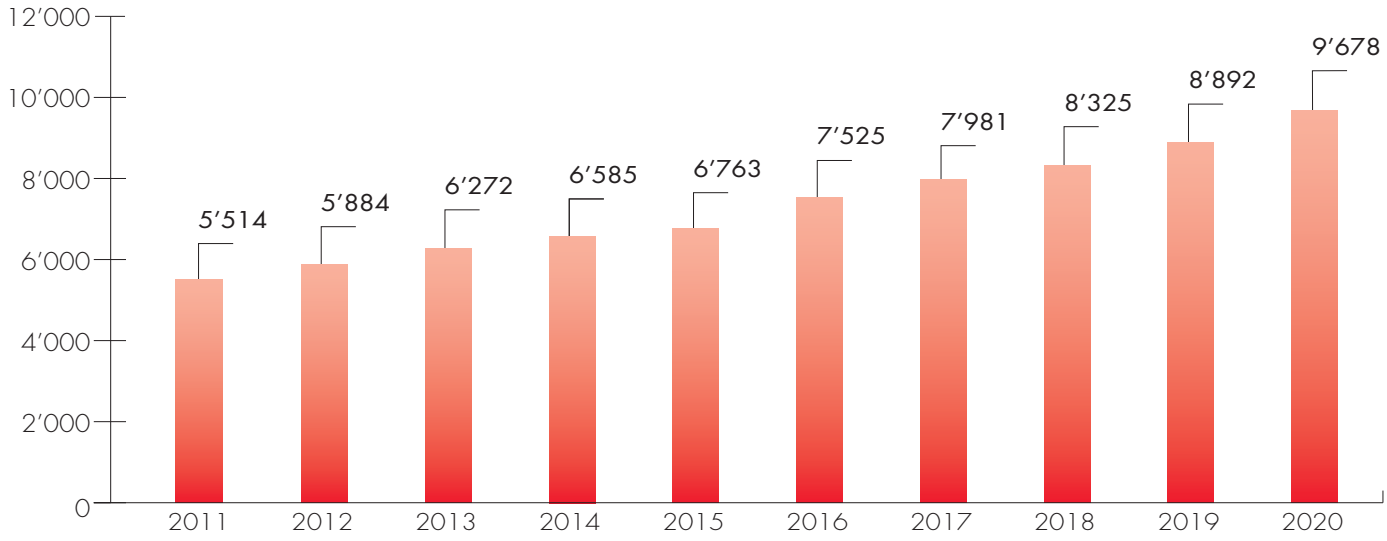


Grafico 5: EVOLUZIONE DEGLI IMPEGNI NEI CONFRONTI DELLA CLIENTELA (in milioni di franchi)



un numero crescente di persone BancaStato quale Istituto su cui poter fare affidamento.

Anche nel 2020 è quindi stato premiato il modello d'affari BancaStato basato sulla solidità, la garanzia dello Stato, il sostegno all'economia locale, l'applicazione di una politica di rischio prudenziale e la particolare attenzione al territorio (cfr. capitolo 3). La crescita del risparmio è fonte indispensabile di rifinanziamento per la Banca.

Nel 2020, l'Istituto ha continuato a promuovere il proprio nome. Molte risorse sono state focalizzate per pubblicizzare adeguatamente il progetto "Vivi il tuo Ticino". Contestualmente, sono stati promossi anche i valori istituzionali, i prodotti e i servizi della Banca.

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) con il duplice scopo di promuovere i contenuti in sé ma anche gli elementi di differenziazione (quali la solidità, la ticinesità o la garanzia dello Stato).

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]

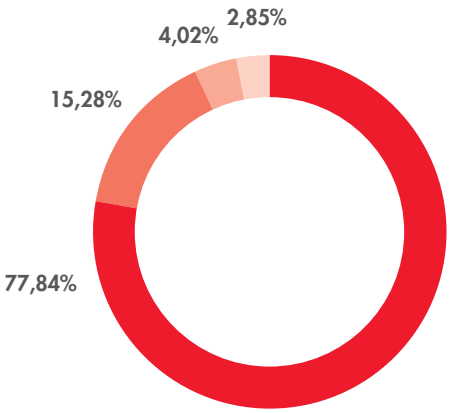
Per quel che concerne la clientela privata, la parte più importante spetta naturalmente al Ticino, che rappresenta il 77,84% del totale (78,42% nel 2019). La clientela italiana risulta lievemente in crescita, dal 14,74% al 15,28%. I clienti del resto della Svizzera sono sostanzialmente stabili, risultando a quota 4,02% del totale (3,94%), così come i rimanenti clienti ("Altra"), che rappresentano il 2,85% (2,90%). [GRI FS 6]

Prendendo invece in esame la clientela aziendale si evince che dal Ticino proviene l'85,49% del totale (sostanzialmente stabile rispetto all'85,74% del 2019); è stabile anche la clientela dall'Italia, ora a 5,48% (5,62%). Dal resto della Svizzera arriva il 5,47% della clientela (5,07%), mentre alla voce "Altra" è attribuibile il rimanente 3,56% (3,57%).

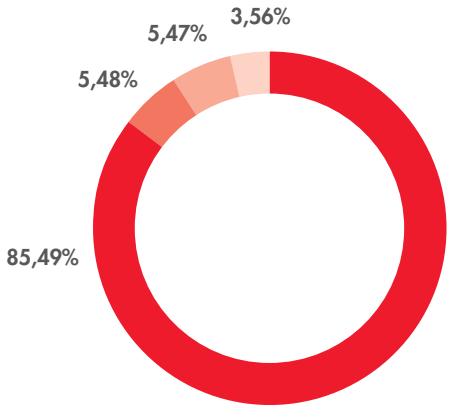
La provenienza geografica della clientela complessiva (privata e aziendale, dunque) è infine così suddivisa: 78,50% dal Ticino (79,02%), 14,44% dall'Italia (13,99%), 4,15% dal resto della Svizzera (4,03%) e 2,91% da altre regioni (2,95%). Così come già indicato nell'edizione dell'anno scorso, si può 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 2020, 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 2020, cambiamenti tali da modificarne la struttura.

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

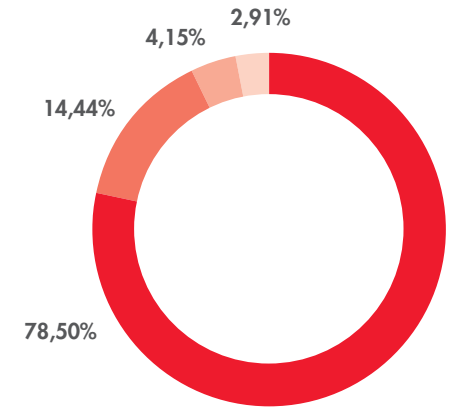
SEGMENTAZIONE GEOGRAFICA DELLA CLIENTELA PRIVATA PER DOMICILIO



SEGMENTAZIONE GEOGRAFICA DELLA CLIENTELA AZIENDALE PER DOMICILIO



SEGMENTAZIONE GEOGRAFICA DELLA CLIENTELA PRIVATA E AZIENDALE PER DOMICILIO



Ticino
Italia
Resto della Svizzera
Altra

Tabella 9: CREDITI EROGATI A PERSONE GIURIDICHE[29] (esclusi gli enti pubblici; in milioni di franchi)

Settore economico	Esposizione	%
Agricoltura, selvicoltura e pesca	19.5	0.47%
Alberghi e ristoranti	102.3	2.45%
Altri servizi	26.6	0.64%
Amministrazione pubblica e Sicurezza sociale	4.0	0.10%
Attività amministrative e di supporto	3.4	0.08%
Attività estrattive	4.9	0.12%
Attività immobiliari	1'905.3	45.65%
Attività professionali, scientifiche e tecniche	109.5	2.62%
Commercio e Riparazione di veicoli	319.0	7.64%
Costruzioni (edilizia)	409.4	9.81%
Energia	173.9	4.17%
Fornitura d'acqua e Smaltimento	26.1	0.62%
Industria e artigianato	351.3	8.42%
Informazioni e comunicazioni	32.9	0.79%
Intrattenimento	18.9	0.45%
Istruzione	38.6	0.93%
Logistica	91.8	2.20%
Servizi domestici	226.4	5.42%
Servizi finanziari e assicurativi	121.8	2.92%
Servizi sanitari e assistenza sociale	188.5	4.52%
Totale	4'174.0	100.00%

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 45,65% del totale (equivalente ad un volume di 1,9 miliardi di franchi).

BancaStato concede pure una grossa quota dei crediti ai settori delle costruzioni (9,81%, corrispondenti a 409,4 milioni di franchi), dell'industria e dell'artigianato (8,42% a 351,3 milioni) e del commercio e riparazione di veicoli (7,64%, 319,0 milioni di franchi). Tuttavia, è importante rilevare che la Banca eroga crediti anche a molti settori considerati dal mercato come particolarmente a rischio. I prestiti al settore "alberghi e ristoranti", che rappresentano il 2,45% del totale, sono un esempio in questo senso.

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

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

	Numero clienti						Numero clienti in %					
Segmentazione clientela (CHF)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015	2016	2017	2018	2019	2020
≤ 100'000	2'502	2'411	2'312	2'222	2'145	2'050	19.8	18.9	18.1	17.1	16.5	15.6
> 100'000 e ≤ 200'000	2'292	2'258	2'200	2'200	2'171	2'185	18.2	17.7	17.1	17.0	16.7	16.7
> 200'000 e ≤ 500'000	5'052	5'080	5'131	5'169	5'178	5'257	40.1	39.9	39.9	39.8	39.7	40.0
> 500'000	2'764	2'992	3'201	3'391	3'529	3'640	21.9	23.5	24.9	26.1	27.1	27.7
Totale	12'610	12'741	12'844	12'982	13'023	13'132	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

	Volumi in miliardi di franchi						Volumi in %					
Segmentazione clientela (CHF)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015	2016	2017	2018	2019	2020
≤ 100'000	0.138	0.135	0.131	0.127	0.124	0.119	2.3	2.2	2.0	1.8	1.8	1.6
> 100'000 e ≤ 200'000	0.351	0.347	0.340	0.340	0.336	0.338	5.9	5.5	5.2	5.0	4.7	4.7
> 200'000 e ≤ 500'000	1.709	1.720	1.737	1.757	1.764	1.796	28.8	27.3	26.3	25.6	25.0	25.0
> 500'000	3.748	4.095	4.389	4.641	4.835	4.939	63.0	65.0	66.5	67.6	68.5	68.7
Totale	5.946	6.297	6.597	6.865	7.059	7.192	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 2020 4'235 clienti, pari al 32,3% del totale, beneficiavano di un credito ipotecario inferiore ai 200'000 franchi. Il volume totale delle ipoteche inferiori a tale cifra era pari a 457 milioni di franchi, che corrisponde al 6,3% 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 2009 al 2020 dal 15,3% al 27,7% del totale, raggiungendo quota 3'640 clienti, per un montante complessivo di 4,939 miliardi di franchi, che corrisponde al 68,7% del volume complessivo (68,5% nel 2019).

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 547'678 franchi (542'065 franchi nel 2019).

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)

	Numero clienti						Numero clienti in %					
Segmentazione clientela (CHF)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015	2016	2017	2018	2019	2020
≤ 100'000	530	531	505	509	510	954	35.93	35.07	32.77	31.67	30.91	41.28
> 100'000 e ≤ 500'000	271	276	284	290	304	468	18.37	18.23	18.43	18.05	18.42	20.25
> 500'000	674	707	752	808	836	889	45.70	46.70	48.80	50.28	50.67	38.47
Totale	1'475	1'514	1'541	1'607	1'650	2'311	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

	Volumi in milioni di franchi						Volumi in %					
Segmentazione clientela (CHF)	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015	2016	2017	2018	2019	2020
≤ 100'000	11.66	10.42	9.63	9.00	8.45	25.93	0.47	0.40	0.33	0.27	0.24	0.65
> 100'000 e ≤ 500'000	73.37	75.85	78.27	81.56	85.66	127.24	2.98	2.90	2.67	2.49	2.41	3.16
> 500'000	2'379.58	2'528.99	2'840.90	3'186.62	3'456.79	3'869.31	96.55	96.70	97.00	97.24	97.35	96.19
Totale	2'464.61	2'615.26	2'928.80	3'277.18	3'550.90	4'022.48	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

Dalla tabella 11 relativa alla segmentazione per numero e volume di credito erogati a persone giuridiche, si evince l'importanza numerica dei crediti produttivi contenuti: nel 2020, il 61.53% dei dossier trattati concerneva somme inferiori ai 500'000 franchi. L'utilizzo per tali crediti è pari a 153,17 milioni di franchi che corrisponde al 3,81% 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.

4.3.1 Accordo con EFG International

A settembre 2020 BancaStato e EFG International hanno annunciato di aver raggiunto un accordo concernente il trasferimento a BancaStato delle attività e della clientela del settore "retail e commerciale" ticinese di EFG International.

Tale accordo è stato frutto degli orientamenti strategici dei due attori bancari ed è stato portato a termine in primavera 2021; grazie ad esso BancaStato ha consentito di aumentare con efficacia la tipologia di volumi commerciali da cui trae le sue fonti di ricavo, dunque in maniera coerente con il suo modello e la sua politica di affari. L'Istituto ha accolto tra le sue fila oltre 5'400 nuovi clienti, prevalentemente domiciliati in Ticino, per un volume di oltre 500 milioni di Asset under Management e di 420 milioni di crediti, quasi tutti ipotecari. A prescindere dall'aspetto commerciale, BancaStato si è felicitata di aver potuto assicurare una completa continuità bancaria a migliaia di clienti provenienti dalla controparte, agendo dunque a favore della piazza finanziaria.

4.3.2 Clientela privata [GRI – 102-2]

Punti di vendita

Iniziamo dalla rete di vendita fisica, che a fine 2020 era presente da Airolo a Chiasso con 4 succursali, 16 agenzie e 45 bancomat. Occorre ricordare che negli ultimi anni il processo di digitalizzazione dell'offerta BancaStato non ha in alcun modo ostacolato l'espansione della rete fisica che per l'appunto ha continuato a ramificarsi durante un periodo nel quale altri istituti hanno invece ridimensionato la loro presenza sul territorio. 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 ha funto da "apripista" per un nuovo e moderno concetto di presenza sul territorio. Si basa su un forte orientamento alla consulenza siccome le operazioni di cassa manuali standard (come prelevamenti sia in franchi sia in euro, versamenti o verifiche dello stato del conto) sono assicurati da bancomat di ultima generazione, permettendo di essere a disposizione a tempo pieno per l'attività di consulenza ad alto valore aggiunto.

Nel corso degli ultimi anni diverse agenzie sono state riorientate al concetto lanciato a Manno. Nel 2019 i lavori in tal senso hanno riguardato l'agenzia di Cevio; nel 2020 è stato il turno dell'agenzia di Mendrisio e di quella di Agno; segnaliamo che a gennaio 2021, infine, anche Ascona ha iniziato a presentarsi alla clientela in questa nuova veste. In tutti i casi, i riscontri della clientela sono stati ottimi.

Gli importanti lavori di ammodernamento (compresi quelli che negli anni precedenti hanno riguardato anche altre sedi) hanno giovato sicuramente all'economia del settore siccome le opere eseguite sono state affidate a ditte locali.

Parlando di operatività della clientela, ricordiamo che dall'autunno 2019 tutti i bancomat predisposti al versamento di franchi accolgono anche la possibilità di versare euro. Sempre più apparecchi espongono una nuova "livrea" grafica che li rende ancora più visibili. 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.

Centro Servizi Clientela: una risorsa preziosa

Il 2020 è stato ormai il nono 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 2020 ben dimostrano il prezioso lavoro svolto: lineaDIRETTA ha infatti mediamente gestito oltre 950 contatti al giorno. Dal 2020 gli operatori di lineaDIRETTA hanno anche il compito di fornire risposte alla clientela che si relaziona con la Banca tramite la nuova "chat" presente sul sito.

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 2020 ha mediamente gestito oltre 80 richieste specialistiche al giorno.

Da inizio 2020 al CSCL è anche stata affidata l'operatività delle casse delle sedi principali delle quattro regioni di vendita.

Vicini ai ticinesi: anche dal punto di vista digitale

In oltre cento anni di vita, BancaStato ha sempre monitorato i cambiamenti di abitudini e di tecnologia che di volta in volta hanno modificato la società ticinese, e questo con lo scopo di arricchire con nuovi canali la maniera con cui i prodotti e i servizi sono offerti al pubblico.

Ciò naturalmente vale anche per i profondi cambiamenti dovuti all'utilizzo sempre più intensivo e trasversale delle tecnologie informatiche e informative da parte della popolazione. Negli ultimi anni, BancaStato ha dunque adeguato e aggiornato la sua modalità di offerta per essere laddove i ticinesi possono cercarla: sia sul territorio, sia su PC e smartphone. Nelle pagine seguenti vi presentiamo le principali novità intercorse in ambito digitale.

Introduzione della fattura QR

A luglio 2020 anche BancaStato ha accolto la "fattura QR", introdotta a livello nazionale nell'ambito del progetto "Armonizzazione del traffico pagamenti" in corso da anni con lo scopo di velocizzare, semplificare e digitalizzare i processi relativi ai pagamenti[30]. Il nuovo standard consentirà di dismettere le attuali cedole rosse ed arancioni; non vi sono ancora riferimenti temporali in tal senso, ma nel frattempo BancaStato continuerà a garantire alla sua clientela la stampa di tali cedolini.

[30] www.bancastato.ch/qr

InLinea è sempre più smart

InLinea è la soluzione di Internet Banking BancaStato pensata per un utilizzo sia da computer tradizionale, sia da smartphone o apparecchi mobili[31] e oggetto di costanti evoluzioni riguardanti le sue funzionalità. Nel 2018 era già stata oggetto di un importante aggiornamento che aveva rinnovato la veste grafica e aveva introdotto la presenza dei dati di borsa, utile estensione per supportare le attività di negoziazione titoli quando queste ultime sono svolte dal cliente in autonomia via Internet.

A ottobre 2019 era stata introdotta in InLinea un'ulteriore importante novità: l'"Assistente finanziario", una funzionalità pensata per fornire all'utente utili informazioni statistiche comparative e suggerimenti relativi alla gestione e all'evoluzione delle proprie finanze. Lo strumento aggrega e riorganizza in specifiche categorie (ad esempio: "Pagamenti", "Salute&Corpo", "Abitazione") le transazioni effettuate e ne deriva, analizzandole e comparandole, preziosi consigli per il cliente; ciò avviene in automatico dopo aver impostato le proprie preferenze. Con l'assistente finanziario, InLinea è diventato dunque un alleato ancora più prezioso per analizzare le finanze personali e aziendali!

Nel corso del 2019, InLinea ha integrato anche la nuova piattaforma eBill di SIX (servizio precedentemente noto come "e-fattura"). Il nuovo eBill consente di ricevere e pagare le fatture all'interno dell'e-banking.

Durante il 2020 InLinea ha introdotto la possibilità di aprire determinati ulteriori conti in maniera immediata, consentendo di offrire agli utenti un'esperienza ancora più gradevole e automatica.

Parlando di internet banking non si può non parlare dell'aspetto legato alla sicurezza. Oltre ai già alti standard garantiti da BancaStato, ricordiamo che nel 2019 è stato messa a disposizione della clientela l'applicazione "accessoSICURO" che offre la più moderna tecnologia nell'ambito della sicurezza. Per spiegarne il funzionamento, occorre precisare che un accesso sicuro è garantito da tre elementi di sicurezza: il numero di utenza, la password e il codice contenuto nella tessera o nell'SMS ricevuto sul proprio cellulare. Ebbene, "accessoSICURO" consente di generare il terzo elemento (il codice) solo dopo aver scansionato con il proprio smartphone uno speciale mosaico mostrato a video al cliente nel momento dell'accesso. La scansione del mosaico, e qui sta un'altra novità, è possibile unicamente se ad effettuarla è uno smartphone precedentemente autorizzato dal cliente a tale scopo. Tale metodo di accesso è diventato nel corso del 2020 la modalità standard per la nuova clientela; lo sarà anche per la clientela preesistente quando la Banca avrà abilitato alla scansione del mosaico, in alternativa all'applicazione installabile sul proprio smartphone, anche uno specifico apparecchio dedicato.

Nel 2020 BancaStato ha anche implementato un nuovo sistema antifrode che si attiva di fronte a operazioni che si discostano dalla consuetudine del cliente: in tal caso all'utente viene richiesta un'ulteriore conferma del pagamento tramite l'immissione di un codice di sicurezza (derivato dalla sua tessera codici, dall'SMS o per il tramite di accessoSICURO).

Occorre sottolineare che dal punto di vista della protezione di dati sensibili il cliente è ampiamente tutelato. Inoltre, siccome molti crimini informatici avvengono più facilmente a causa di versione obsolete dei sistemi operativi o dei browser, InLinea continua a fruire della verifica in tempo reale delle versioni utilizzate dall'utente: qualora non dovessero rispettare i requisiti minimi, il sito www.bancastato.ch non consentirebbe di accedere a InLinea, fornendo le informazioni necessarie agli aggiornamenti richiesti[32].

Per quanto attiene alla sicurezza informatica legata alle operazioni di internet-banking, ricordiamo infine che durante il 2012 BancaStato è diventata partner di "eBanking - ma sicuro!", una piattaforma indipendente sviluppata dalla Scuola Universitaria Professionale di Lucerna che aiuta gli utenti Internet a rafforzare la propria sicurezza in ambito informatico. Gli interessati possono trovare sulla specifica pagina web[33] informazioni pratiche in materia e regole di condotta per utilizzare in tutta sicurezza le soluzioni di Internet-Banking.

Più vicini, anche a distanza

Tra febbraio e marzo 2020 BancaStato ha presentato due strumenti particolarmente utili per promuovere anche nell'ambito digitale uno dei suoi valori cardine: la vicinanza ai ticinesi.

Ha innanzitutto introdotto una moderna "live chat" sul proprio sito, con la quale gli utenti possono chiedere informazioni generiche su prodotti, servizi, orari di apertura, e tanto altro. Nel giro di poche settimane ha poi varato la "videoidentificazione": una funzionalità all'avanguardia che consente a qualsiasi utente

31 https://www.bancastato.ch/prodotti-e-prezzi/e-banking-inlinea.html

32 https://www.bancastato.ch/tools/requisiti-minimi.html

33 https://www.ebas.ch/it/

del sito di compiere i passi necessari per diventare cliente semplicemente tramite il proprio PC o il proprio smartphone, e questo senza mai doversi recare fisicamente in Banca.

Durante il 2020 tali canali si sono rivelati ulteriormente preziosi per garantire l'erogazione del servizio e il dialogo con la clientela nel contesto delle disposizioni cantonali e federali tese a combattere il dilagare del Coronavirus.

Ricordiamo che nel 2019 BancaStato ha rinnovato la veste del sito, presentandolo in maniera più dinamica ed emozionale, privilegiando facilità di accesso ai contenuti e percorsi di navigazione chiari e calibrati secondo le esigenze dei visitatori. Il nuovo sito, ottimizzato anche per una navigazione tramite smartphone e apparecchi mobili, mette inoltre meglio in risalto le variegate possibilità di contatto con la Banca: la nuova "live chat" e la videoidentificazione ben simboleggiano tale approccio.

Il sito, naturalmente, permette di richiamare anche TiHome e newhome.ch, i portali digitali dedicati al settore dell'immobiliare. TiHome, lo ricordiamo, è nato nel 2016 per offrire ai ticinesi la possibilità di stipulare la propria ipoteca in maniera completamente online. 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. L'anno successivo, nel 2017, BancaStato ha invece iniziato una proficua collaborazione con il sito www.newhome.ch, un portale di annunci immobiliari nato grazie al supporto di 18 Banche Cantonali, con le quali condivide il particolare approccio alla clientela.

Pagamenti di tutti i giorni sempre più "smart"

Già negli scorsi anni i pagamenti senza contatto – effettuati cioè avvicinando la propria carta di credito a un terminale di pagamento – erano progressivamente entrati anche nelle abitudini della clientela di BancaStato. Nel 2019 la possibilità di effettuare acquisti senza contanti si è ulteriormente ampliata e questo grazie al fatto che le carte emesse da Viseca Card Services SA[34] (Viseca) – azienda del gruppo Aduno[35] in cui anche le banche cantonali possiedono importanti partecipazioni e società emittente delle carte di credito di BancaStato – sono state rese compatibili anche con i più moderni sistemi operativi sviluppati per smartphone, smartwatch e altri dispositivi indossabili: parliamo della possibilità di effettuare i pagamenti con Apple Pay, Google Pay[36], Samsung Pay, Fitbit Pay, Garmin Pay e Swatch Pay.

Nel 2020 l'utilizzo dei pagamenti senza contatto è aumentato sensibilmente a livello svizzero a causa della pandemia[37]; ciò è avvenuto presumibilmente anche grazie alla decisione presa a livello svizzero di aumentare da 40 a 80 franchi il limite per pagare in tal senso senza digitare il codice NIP.

Il secondo numero della rivista aziendale

A fine 2020 BancaStato ha pubblicato il secondo numero della sua nuova rivista aziendale, che rispetto al passato si presenta profondamente rinnovata nel concetto e nella grafica. La rivista, lo ricordiamo, si chiama "Positivo! Appunti per domani" e ogni suo numero intende affrontare uno specifico argomento di attualità per il Ticino, e questo analizzandolo da diversi punti di vista. Per assolvere a questo compito, BancaStato chiederà di volta in volta a un esperto esterno di supervisionare i lavori e scegliere i collaboratori che comporranno la squadra di redattori. La scelta del nome è stata effettuata proprio perché con questo approccio BancaStato intende guardare al futuro con ottimismo e fornire ai lettori chiavi interpretative per capire meglio il territorio.

Il primo numero di "Positivo!" riguardava un aspetto attuale in Svizzera e in Ticino: l'invecchiamento della popolazione, un aspetto affrontato dal Professor Siegfrid Alberton in collaborazione con esperti da lui scelti[38].

Il secondo numero ha invece affrontato un tema altrettanto di attualità per il nostro territorio: la mobilità[39]. Riccardo De Gottardi, già direttore della Divisione sviluppo territoriale e mobilità, ha ricevuto il compito di affrontare l'argomento proprio nell'anno in cui AlpTransit – grazie all'inaugurazione della galleria di base del Ceneri – è finalmente giunto a conclusione.

---

34 https://www.viseca.ch

35 www.viseca.ch

36 La funzionalità Google Pay è stata introdotta nel 2020.

37 https://www.moneyland.ch/fr/paiements-enquete-suisse-corona-2021

38 https://www.bancastato.ch/su-di-noi/media-novita-eventi/notizie/ultime-novita/-Positivo—la-nuova-rivista-di-BancaStato.html

39 https://www.bancastato.ch/su-di-noi/media-novita-eventi/notizie/ultime-novita/Istantanee-sul-futuro-dei-trasporti.html

L'ipoteca AGILE accoglie il "SARON"

Durante il 2020 BancaStato ha completato i preparativi necessari per accogliere – da inizio 2021 – il nuovo tasso di riferimento per operazioni in franchi svizzeri "SARON" nell'ambito dell'ipoteca AGILE. Il nuovo tasso SARON è un tasso di riferimento composto, sviluppato e gestito dalla SIX Group SA, ed è stato adottato coralmente dalla piazza finanziaria svizzera. Rispetto al tasso di riferimento precedentemente utilizzato, è calcolato sulla base dei singoli tassi giornalieri occorsi durante il periodo contrattualmente concordato: il che corrisponde esattamente all'andamento effettivo del mercato.

Carte cliente, di credito e speciali

BancaStato offre carte bancarie a 360 gradi. La clientela può contare sulle carte cliente PRATICA e VERSA, sulla carta di debito MAESTRO e le carte di credito Visa e Mastercard. Dall'autunno 2019 tale offerta è stata arricchita dalle carte "Flex" e "Debit Mastercard", che al loro lancio hanno rappresentato un'esclusiva a livello ticinese. Le carte "Flex" uniscono in un'unica soluzione le tradizionali funzioni e i tradizionali vantaggi delle carte di debito e di credito, consentendo al cliente di scegliere se al momento del pagamento far addebitare l'importo sul conto (funzione di debito) o riportarlo sulla fattura a fine mese (funzione di credito)[40]. La Debit Mastercard è dal canto suo una carta di debito di ultima generazione, utilizzabile come una carta MAESTRO per i pagamenti di tutti i giorni ma anche per effettuare acquisti online[41].

Nell'ottica di una fruizione delle carte all'insegna della sicurezza, Viseca offre per i pagamenti online con carta anche un sistema di autorizzazione delle transazioni tramite sms o applicazione dedicata (chiamata "one"). Tale servizio consente di confermare gli acquisti prima dell'addebito, utilizzando per l'appunto l'applicazione "one" o l'invio di un codice SMS generato sul momento. Grazie a "one" il cliente ha anche 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. L'applicazione presenta anche la possibilità di disattivare – e riattivare – le transazioni online: una maniera aggiuntiva con cui avere sempre sotto controllo le modalità di utilizzo desiderate per la propria carta.

BancaStato offre pure 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.

Va infine citato che anche nel 2020 i clienti BancaStato hanno potuto continuare a fruire del programma di fidelizzazione "surprize": lanciato nel 2014 da Viseca, "surprize" è un programma di raccolta punti e costituisce un vantaggio in più per la clientela BancaStato.

Contro l'indebitamento eccessivo giovanile

BancaStato è presente su Apple App Store e Google Play non solo con l'applicazione mobile di InLinea ma anche con un'applicazione dedicata alla sensibilizzazione: "Finance Mission Heroes".

"Finance Mission Heroes" è un videogioco per dispositivi mobili sviluppato dalle Banche Cantonali 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 eccessivo[42], 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).

---

40 https://www.bancastato.ch/clienti-privati/conti-e-carte/carte/NOVIT–carte-combinate-Flex.html

41 https://www.bancastato.ch/clienti-privati/conti-e-carte/carte/NOVIT–carta-Debit-Mastercard.html

42 https://www4.ti.ch/dss/dasf/sdss/francointasca/prevenire/prevenzione-a-scuola/

Più sicurezza tramite e-mail

Dal 2017 è stata resa più sicura la maniera con cui la Banca comunica con i clienti tramite e-mail: ciò grazie a TrustMail BancaStato[43], un sistema che consente di ottenere messaggi dalla firma certificata o cifrati, un'indubbia garanzia di qualità.

Soluzioni bancarie dalle caratteristiche sociali

BancaStato ha offerto anche nel 2020 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 aveva creato 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. 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.

Da segnalare che nel corso del 2020 BancaStato ha inaugurato una nuova collaborazione con la Comunità Tariffale Arcobaleno che prevede uno sconto di ben CHF 100 per un abbonamento mensile o annuale ai trasporti pubblici **[GRI 413-1]**, e questo alla sottoscrizione di un nuovo pacchetto BancaStato destinato alla clientela individuale o privata.

BancaStato completa l'offerta dei suoi pacchetti con i pacchetti aziendali. Questi si dividono tra il "Classico" e il "Premium", che con una minima differenza di prezzo rispondono con i dovuti prodotti e servizi alle diverse esigenze della clientela.

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 casa del cliente banconote di diverse decine di valute differenti.

Durante il lockdown di marzo 2020, BancaStato ha esteso l'invio di banconote a domicilio anche ai franchi svizzeri, applicando contestualmente speciali condizioni di favore.

Conti bancari per fasce di età particolari

BancaStato destina condizioni preferenziali per giovanissimi, giovani adulti e anziani. Il conto RISPARMIO giovane è pensato per i clienti da 0 a meno di 25 anni. Garantisce un tasso preferenziale dell'1% fino a 50'000 franchi. Anche nel 2020 BancaStato ha offerto 100 franchi all'apertura di un conto per i neonati.

Anche il Conto risparmio PREMIA giovane è pensato per accompagnare i clienti dalla nascita all'età di giovani adulti. Il conto premia la costanza di chi accantona con regolarità una parte dei propri averi: con un capitale iniziale di 2'000 franchi il giovane, se ha la costanza di risparmiare almeno 1'200 franchi all'anno, riceve un bonus dello 0,20% che si aggiunge al già elevato tasso base preferenziale del conto RISPARMIO giovane. Anche in questo caso BancaStato versa 100 franchi all'apertura per i neonati.

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

Il conto PRIMA giovane è stato sviluppato per 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.

Con il conto RISPARMIO senior, invece, le persone oltre i 60

[43] https://www.bancastato.ch/tools/sicurezza.html

anni possono beneficiare di un prodotto appositamente studiato per il loro stile di vita e per le loro esigenze, elaborato per garantire un elevato margine di manovra. A loro disposizione vi è anche il conto LIBERO, pensato per accogliere, al momento della pensione, i capitali previdenziali con un interesse vantaggioso.

Prodotti e soluzioni a carattere etico, ecologico o locale

Fondi di investimento Swisscanto

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 2020 dei prodotti appositamente studiati dalla Swisscanto Holding SA[44] (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 internazionali[45].

La collaborazione con Swisscanto permette all'Istituto di offrire soluzioni di investimento sostenibili anche nell'ambito della previdenza (2° e 3° pilastro).

Certificato "AMC BancaStato ESG GreenScore"

A giugno 2020 BancaStato ha arricchito la paletta di prodotti sostenibili con il nuovo "AMC BancaStato ESG GreenScore", un prodotto strutturato emesso in collaborazione con la Banca Cantonale di Lucerna.

"AMC BancaStato ESG GreenScore" combina un insieme di fondi "ETF" (Exchange Traded Fund) scelti secondo criteri di sostenibilità legati all'ambiente, al sociale e alla gestione aziendale ("criteri ESG") creando un forte valore aggiunto in tal senso e offrendo al cliente un'ulteriore possibilità di investire in maniera sostenibile.

Fondi del Gruppo BancaStato

A settembre 2020 BancaStato ha presentato un importante arricchimento dell'offerta di fondi di investimento gestiti all'interno del proprio Gruppo. Grazie al rafforzamento del centro di competenze dedicato di Axion SWISS Bank SA (Axion) sono stati lanciati "Reddito" e "Bilanciato", due nuovi prodotti tagliati specificatamente per i risparmiatori ticinesi, che vanno a completare gli altri quattro fondi di investimento già gestiti e offerti da Axion. Grazie a questa novità il Gruppo può mettere a disposizione della clientela un universo di titoli "Made in Ticino" a tutto tondo e completo, valorizzando oltretutto le competenze della piazza cantonale.

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[46], 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 carte Flex, nonché prepagate[47]. A seconda della tipologia di carta sono previste: l'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.

44 Per maggiori informazioni cfr. https://www.swisscanto.com/ch/it/pr/investire/universo-dei-fondi/fondi-a-impatto.html

45 https://www.swisscanto.com/ch/it/po/swisscanto-invest/riconoscimenti.html

46 https://www.bancastato.ch/clienti-privati/previdenza-e-assicurazioni/assicurazioni/polizza-swisscanto-terzo-pilastro-crediti-e-rischio.html

47 https://www.bancastato.ch/clienti-privati/conti-e-carte/carte/assicurazioni-carte.html

BONUS+ EcoCasa

Durante il 2020 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.

4.3.3 Clientela aziendale [GRI – 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 servizi[48]. Le PMI assicurano inoltre la formazione professionale agli apprendisti, salvaguardando così le potenzialità dell'impiego nelle realtà economiche locali e regionali.

Le PMI rappresentano pure la realtà di riferimento dell'economia ticinese[49]. BancaStato le sostiene attivamente nella loro capacità di rinnovarsi e di proporre prodotti nuovi, tecnologie e servizi tali da mantenere e consolidare la base economica del nostro Cantone, concedendo finanziamenti e crediti agli operatori privati e alle collettività pubbliche. BancaStato offre alle aziende diverse possibilità di finanziamento quali crediti commerciali, crediti documentari, cauzioni e garanzie e crediti.

Fatturare non è mai stato così facile

Da luglio 2020, e contestualmente all'arrivo della fattura QR, BancaStato ha presentato alla sua clientela aziendale un nuovo strumento principalmente rivolto alle piccole e medie imprese: "Fattura digitale". La soluzione di cui parliamo ha lo scopo di digitalizzare e rendere il più automatizzata possibile la gestione delle fattura in azienda. Con pochi clic la clientela aziendale della Banca può creare, caricare e inviare le fatture in maniera semplice e veloce, consentendo inoltre di gestirne i successivi eventuali richiami.

"Fattura digitale" integra dunque in maniera armoniosa funzionalità altrimenti complesse e di norma frammentate, andando dunque a ottimizzare il tempo dedicato a tali attività amministrative.

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

Anche nell'ambito dei pacchetti aziendali lanciati nel 2019, 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.

[48] https://www.kmu.admin.ch/kmu/it/home/fatti-e-tendenze/politica-pmi-fatti-e-cifre/cifre-sulle-pmi/aziende-e-lavoro.html

[49] https://www3.ti.ch/DFE/DR/USTAT/allegati/tabella/T_060202_08C.xlsx

Piccole rivoluzioni per il commercio al dettaglio

BancaStato ha continuato anche nel 2020 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.

4.3.4 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)[50] 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.

4.3.4.1 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 TiVentureSA[51] 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.

Anche nel 2020 TiVenture ha continuato ad investire in giovani aziende tecnologicamente innovative e con alto potenziale di crescita situate in Ticino. Le aziende partecipate sono attualmente 13, e sono attive nei settori delle scienze biomediche e farmaceutiche, nelle tecnologie industriali e manufatturiere, nonché nell'ambito delle tecnologie digitali: tutti settori dove il Ticino ha una forte tradizione imprenditoriale. Molte di queste aziende sono ormai riconosciute come leader nei loro settori, esportando i loro prodotti e le loro tecnologie sui mercati globali.

L'epidemia di Coronavirus ha fortunatamente influenzato solo in parte lo sviluppo delle aziende di TiVenture, e non ha impedito che nel 2020 il numero complessivo di collaboratrici e collaboratori delle aziende salisse da 110 a 150; parallelamente, anche il fatturato globale di tutte le aziende è progredito da 11 a 17 milioni di franchi.

In generale, possiamo osservare come le aziende di Tiventure altamente innovative e presenti su mercati internazionali abbiano una particolare resilienza durante le situazioni di crisi. Le prospettive per il post-pandemia per la maggioranza della aziende di TiVenture sono ottime.

Nel 2020 Tiventure ha completato due nuovi investimenti in Artificialy e BigOmics, due aziende che utilizzano le competenze dei loro soci fondatori nell'ambito dell'intelligenza artificiale e dell'analisi dei dati in biomedicina. Parallelamente, TiVenture ha venduto due partecipazioni, generando un buon ritorno d'investimento che ne ha rafforzato la situazione finanziaria.

Il 2020 è stato anche caratterizzato da un'ottima capacità delle aziende di TiVenture di raccogliere capitali importanti, con diversi aumenti di capitale e finanziamenti per un importo complessivo superiore ai 20 milioni di franchi. Da sottolineare anche che alcuni dei progetti finanziati da TiVenture e ormai realizzatisi in

[50] Per maggiori informazioni cfr. www.iazicifi.ch

[51] https://www.tiventure.ch/

aziende affermate sul territorio avevano la loro iniziale origine da fuori Cantone: un'ulteriore dimostrazione dell'attrattività del Ticino per nuove aziende che contribuiscono alla competitività della piazza economia e industriale ticinese.

4.3.5 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 internet[52]. CIFI SA, fondata nel 1994, è una delle società di consulenza più conosciuta in materia d'analisi del settore immobiliare e già da anni pubblica sul sito della Borsa svizzera SIX Swiss Exchange[53], 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. Nel 2020 tale appuntamento si è svolto in modalità online.

4.3.6 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.

4.4 Sostegno a iniziative sociali, culturali e sportive

Come già descritto nelle precedenti edizioni del Bilancio Sociale e Ambientale, BancaStato supporta attivamente società e associazioni sportive, culturali e di beneficenza del Cantone. Durante il 2020 ha confermato tale impegno, consapevole che le sponsorizzazioni erogate si rivelano preziose per le realtà sostenute, e questo specialmente durante un momento così delicato come quello dell'emergenza Coronavirus.

Tradizionalmente, l'Istituto è anche direttamente attivo nell'organizzazione di eventi utili e interessanti per i cittadini e per le aziende del territorio. Durante la pandemia, in maniera naturalmente coerente con le disposizioni sanitarie, BancaStato è riuscita ad offrire ai ticinesi almeno un evento: a settembre, sul piazzale della Sede principale, l'Orchestra della Svizzera Italiana ha dedicato una serata musicale in memoria del compositore Ennio Morricone, deceduto poco tempo prima.

Parlando di sostegno a iniziative che costellano il territorio, non possiamo non ricordare il progetto "Bonus BancaStato", offerto anche nel 2020 su www.progettiamo.ch, piattaforma di crowdfounding (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.

4.4.1 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, l'Associazione Regionale Tennis Ticino 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 gli orientisti Elena Roos e Tobia Pezzati, i nuotatori Sharon Marcoli e Noé Ponti, nonché l'atleta Emma Piffaretti e il pilota di auto da corsa Alex Fontana.

BancaStato contribuisce inoltre finanziariamente al successo di numerose manifestazioni e nel 2020 tale sostegno è stato assicurato nonostante molte di esse siano state annullate a causa del Coronavirus. Tra gli eventi tenutosi segnaliamo i Campionati Europei di Mountain Bike che si sono svolti a ottobre sui percorsi del Monte Ceneri.

---

52 https://www.bancastato.ch/su-di-noi/cifre-e-pubblicazioni.html

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

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

Squadra / evento	Sport
7SIRS Rugby e settore giovanile	Rugby
Associazione calcio Bellinzona settore giovanile	Calcio
Associazione calcio Taverne settore giovanile	Calcio
Adula Snow Team	Sci
AS Gambarogno, calcio femminile	Calcio
Ascolugano	Corsa d'orientamento
Associazione Aiuto Sport Ticino (AAST)	Altro
Associazione Calcio Femminile	Calcio
Associazione cantonale ticinese di ginnastica (ACTG)	Ginnastica
Associazione Equestre Sassengo	Ippica
Associazione Regionale Tennis Ticino	Tennis
Associazione Talento nella vita	Altro
Associazione Walking Mendrisio	Corsa
ASTI Corsa d'orientamento	Corsa d'orientamento
BancaStato Athletic Games	Atletica
BancaStato Bike Day	Ciclismo
BancaStato Mundial Camp	Campi estivi di calcio
BancaStato ScoolCup	Corsa d'orientamento
Centro agonistico Vela Ticino - CAVT	Vela
Club Alpino Svizzero (CAS)	Altro
Comano Run	Corsa
Crossfit Ketsui	CrossFit
FC Cureglia settore giovanile	Calcio
FC Locarno settore giovanile	Calcio
FC Lugano	Calcio
FC Lugano (settore giovanile)	Calcio
FC Rapid Lugano	Calcio
Federazione Golf Ticino	Golf
Federazione Ticinese di Calcio	Calcio
Federazione Ticinese di Pattinaggio	Pattinaggio
Federazione Ticinese Sport Equestri	Ippica
Fondazione Footuro	Calcio
Giubiasco - Carena	Ciclismo
Granfondo San Gottardo	Ciclismo
Hockey Academy Ticino	Hockey
Hockey Club Ambrì Piotta settore giovanile	Hockey
Hockey Club Lugano Ladies	Hockey
Hockey Club Lugano settore giovanile	Hockey
Inline Hockey Rangers Lugano Sorengo	Hockey
Inline Hockey Sayaluca Cadempino	Hockey
KeForma Performance Team	Triathlon
Ladies Run Ticino	Corsa
Lingue e sport	Campi estivi
Losone sportiva settore giovanile	Calcio

Squadra / evento	Sport
Lugano Nuoto Pallanuoto Sincro - Aquatics	Nuoto
Lugano Scherma	Scherma
MiniVolley Tour BancaStato	Volley
MoMò Volley	Volley
More&Sport	Campi sportivi
Pattinaggio Club Bellinzona	Pattinaggio
Raggruppamento Allievi Alto Vedeggio	Calcio
Raggruppamento Allievi ABC	Calcio
Raggruppamento allievi GOAL	Calcio
Raggruppamento Chiasso (Associazione Giovanile FC Chiasso)	Calcio
Riva Basket	Basket
Rugby Lugano	Rugby
SAM Basket Massagno	Basket
Scalata Gara Podistica Faido-Lago di Carì	Corsa in montagna
Sci & Snowboard Club Bellinzona	Sci
Sci club Airolo	Sci
Sci Club Lavizzara	Sci
Sci e Cultura del Mendrisiotto	Sci
Scuola calcio Moderna Lumino	Calcio
Scuola Svizzera Sci Blenio	Sci
Scuola Tennis by Margaroli a Cadro	Tennis
Società Tiro a volo a Biasca	Tiro
Sportivi individuali Alex Fontana	Pilota automobili da corsa
Sportivi individuali Danilo Tesanovic	Taekwondo
Sportivi individuali Elena Roos	Corsa d'orientamento
Sportivi individuali Emma Piffaretti	Atletica
Sportivi individuali Filippo Rossi	Corsa
Sportivi individuali Lia Decristophoris	Bob
Sportivi individuali Noé Ponti	Nuoto
Sportivi individuali Remy Bertola	Tennis
Sportivi individuali Sharon Marcoli	Nuoto
Sportivi individuali Tobia Pezzati	Corsa d'orientamento
Stralugano	Corsa
Team Ticino	Calcio
Tennis Club Bellinzona	Tennis
Tennis Club Lido Lugano	Tennis
Tennis Club Lugano 1903	Tennis
Ticino Basket Team U16	Basket
Ticino Unihockey	Hockey
Traversata lago di Lugano	Nuoto
Triathlon Team Ticino	Triathlon
UEC MTB European Championships	MTB
Velo Club Capriasca	Ciclismo
Volley Lugano	Volley

4.4.2 Musica

BancaStato nel 2020 ha continuato a stare vicina al mondo della musica sostenendo numerose realtà associative che di consueto organizzano eventi in tutto il Ticino nonostante questi non si siano potuti svolgere.

Da segnalare che l'Istituto sostiene l'Orchestra della Svizzera italiana. Senza tale collaborazione, annunciata nel 2017 e che si protrarrà sino al 2022, 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.

4.4.3 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 Studi Villa Negroni. 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.

La Banca promuove inoltre la ricerca, la formazione e lo sviluppo economico, indirettamente, supportando le attività di numerosi enti e associazioni professionali già citate al capitolo 4.2.3 anche se esse, pur comportando oneri per l'Istituto, non sempre sono considerate delle sponsorizzazioni nel senso stretto del termine e quindi citate in questa sede.

4.4.4 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 tradizionalmente il proprio supporto a diversi grandi progetti e a numerose manifestazioni. La Banca elargisce anche importi di beneficenza e il proprio sostegno ad associazioni ed enti meritevoli che si adoperano a favore della collettività: citiamo ad esempio il Soccorso d'Inverno e l'associazione Avventuno.

In questo capitoletto ricordiamo anche la presenza di BancaStato in seno a "Il franco in tasca", il piano cantonale pilota di prevenzione all'indebitamente eccessivo. Oltre all'applicazione "Finance Mission Heroes", ricordiamo che 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 13: PRINCIPALI SPONSORIZZAZIONI MUSICALI

Evento	Luogo di svolgimento
35° Conservatorio della Svizzera italiana	Lugano
Civica Filarmonica di Mendrisio	Mendrisio
Filarmonica Faidese	Faido e Bellinzona
Filling the Music	Vari luoghi
Jazz Ascona	Ascona
Jazz Cat Club	Ascona
Note di bandella	Vari luoghi
Orchestra della Svizzera Italiana	Vari luoghi
Orchestra di fiati della Svizzera Italiana	Vari luoghi
Slow Music	Bellinzona
Società Filarmonica di Tremona	Tremona
Ticino Musica Festival	Vari luoghi
Vad Vuc	Vari luoghi

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

Progetto	Campo di attività
Associazione Industrie Ticinese	Associazione di categoria
Associazione Archeologica Ticinese	Associazione di categoria
Associazione Mise	Formazione
Bold Brain	Associazione di categoria
Commissione della formazione permanente dei giuristi	Formazione
Economisti Ticinesi a Lucerna	Formazione
Farma Industria Ticino FIT	Associazione di categoria
Federazione svizzera delle levatrici	Associazione di categoria
Formazione continua e aggiornamento per giuristi	Formazione
GastroTicino	Associazione di categoria
Impact Hub Ticino	Associazione di categoria
IOSI - Conferenze pubbliche su temi dell'offerta sanitaria	Formazione
Istituto di ricerche economiche IRE (ConfronTI)	Associazione di categoria
IUCIM Associazione studenti italofoni a Lucerna	Formazione
OTR Organizzazione Turista Regionale Bellinzonese e Alto Ticino	Associazione di categoria
Premio Talenthesis SUPSI	Formazione
Progettiamo.ch	Raccolta fondi
SGOC	Formazione

Tabella 15: PRINCIPALI SPONSORIZZAZIONI CULTURALI E SOCIALI

Progetto	Categoria culturale e/o luogo di svolgimento
Alleanza Patriziale Ticinese	Sostegno ai Patriziati
Archivio Donetta	Mostra fotografica
Associazione "La gioventù dibatte"	Dibattiti
ATGS Associazione Ticinese Giornalisti Ticinesi	Premio giornalistico
Bike Sharing progetto Locarno	Sostegno ebike
Bimbo Fun	Giochi per bambini
Borse di solidarietà per gli studenti dell'Università	Beneficenza
Brain Circle Lugano - Curiosamente	Dibattiti scientifici e proiezioni cinematografiche
Casa della scienza L'ideatorio	Promozione della cultura scientifica, Lugano
Centralina ricarica eBike per Municipio Airolo	Sostegno ebike
Centro Internazionale di Scultura di Peccia	Esposizione d'arte
ComX Teatro Bellinzona	Teatro sociale, Bellinzona
Compagnia Finzi Pasca	Giri di giostra "Luna park" al Lac
Concorso letterario castelli di carta	Lettura per giovani
Corsa della speranza	Corsa popolare a sfondo benefico
Festeggia con noi UTOE 100 anni	Manifestazione popolare
Festival Endorfine	Manifestazione, Lugano
Film Festival Diritti Umani	Rassegna cinematografica, Lugano
Funicolare Monte San Salvatore SA	Sostegno generico
Giornata Mondiale dell'Autismo	Beneficenza
Greenhope	Beneficenza
La Meseda	Manifestazione popolare
La notte del racconto	Manifestazione per ragazzi, vari luoghi
Novità fiscali - Rivista SUPSI	Sostegno generico
Panathlon Club Lugano	Sostegno generico
Pro infirmis	Beneficenza
Pro Ticino	Sostegno generico
Progetto Avventuno	Associazione che sostiene le persone con la sindrome di Down
Rabadan	Manifestazione popolare, Bellinzona
Soccorso d'inverno	Beneficenza
Società Svizzera della Camelia	Manifestazione
Spazio Dialogo	Associazione Amici di Padre Callisto Caldelari
Storie Controvento	Lettura per giovani
Telefono Amico Ticino e Grigioni Italiano	Beneficenza
UPSA/AGVS	Associazioni varie
Verzasca Foto Festival	Mostra fotografica

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 Council[54]). 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 2020 Avaloq Outline AG ha continuato a operare alla luce di due importanti certificazioni ambientali. La prima, rilasciata dalla società ClimatePartner, attesta che le emissioni di CO2 prodotte sono compensate attraverso progetti di tutela climatica. Il secondo importante riconoscimento ottenuto è la "Certificazione di catena di custodia", che garantisce la rintracciabilità dei materiali provenienti da foreste riconosciute FSC.

Nel corso del 2020 il consumo di carta ha continuato a segnare un calo non solo nei confronti dell'anno precedente, ma anche rispetto alla media degli ultimi dieci anni. L'acquisto di carta è

54 https://us.fsc.org/en-us

diminuito del 25,8% (-41,4% rispetto alla media decennale). I rifiuti cartacei, dal canto loro, sono scesi del 36,1% (-55,6%). Tali importanti diminuzioni sono certamente da ricondurre al calo dell'operatività durante la pandemia, ma si inseriscono comunque in una generale tendenza al ribasso. 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 16. 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 alfine di controllare e ridurre il consumo totale di energia. La climatizzazione, l'illuminazione, le istallazioni informatiche e d'ufficio costituiscono per la Banca il fabbisogno più importante in energia.

Dal punto di vista dei consumi energetici, il 2020 ha ulteriormente confermato la bontà dell'allacciamento della sede principale alla rete di teleriscaldamento legata all'impianto cantonale di termovalorizzazione dei rifiuti di Giubiasco[55]. Tale allacciamento – avvenuto a novembre 2017 – ha il pregio di consentire a BancaStato di limitare le proprie emissioni di CO_2 legate all'utilizzo di energia: 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. Nel 2018 l'Istituto aveva rilevato rispetto all'anno precedente una drastica riduzione del consumo di olio combustibile (-77,46%) direttamente legata all'allacciamento alla rete di teleriscaldamento. Nel 2019 [GRI 102-50] il consumo residuo di olio combustibile si è rivelato essere leggermente in crescita rispetto al 2018 (+5,43%), principalmente a causa del maggiore dispendio energetico (sempre rispetto al 2018) dovuto alla climatizzazione dei locali durante gennaio e febbraio 2019. Il 2020 ha segnato un calo del 26,1%, in gran parte merito della moderna termopompa posata nel 2019 nella sede di Biasca. Prendendo in analisi la media decennale, la diminuzione è sensibile: l'utilizzo dell'olio combustibile ha conosciuto un taglio dell'81,1%.

Grazie all'utilizzo dell'energia proveniente dal termovalorizzatore, nel 2020 BancaStato ha potuto risparmiare l'equivalente di 148'918 litri di olio combustibile, pari a 393,1 tonnellate di CO_2.

L'utilizzo di gas industriale cala anch'esso fortemente, del 30,4%, anche in questo caso per merito della posa, nel 2019, di nuove termopompe nelle sedi di Lugano in piazza Riforma e in via Pioda, mentre l'elettricità risulta leggermente in crescita (+1,2%).

A partire dalla precedente edizione, tra i consumi monitorati da BancaStato figura anche l'acqua potabile e l'acqua industriale: nel primo caso il 2020 ha registrato un calo del 5,8%, mentre l'acqua industriale è aumentata del 68,1%; tali consumi sono attribuibili agli impianti di climatizzazione.

Complessivamente, il consumo energetico di BancaStato (olio combustibile, gas industriale, elettricità e teleriscaldamento) si è mantenuto stabile: -0,6% rispetto al 2019; per contro risulta in calo del 10,6% rispetto alla media decennale e del 28,0% rispetto ai consumi del 2011.

Ciò è frutto dell'impegno che negli anni scorsi BancaStato ha

[55] http://www.teris.ch

profuso 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 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, sempre alla sede centrale, 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 isolazione dei tetti dell'agenzia di Tesserete e della Sede centrale (in quest'ultimo caso i lavori si sono conclusi nel 2020). Durante il 2019 sono stati apportate migliorie per i sistemi di climatizzazione relativi all'aria calda e fredda: a Biasca e a Lugano (via Pioda 7 e Piazza Riforma) sono state installate nuove termopompe che, come è emerso, hanno mostrato effetti benefici sui consumi durante il 2020. L'anno scorso, inoltre, sono proseguiti i lavori per l'allacciamento (previsto nel 2021) dell'agenzia di Tesserete alla rete di teleriscaldamento della Centrale Capriasca Calore SA. Nell'intera rete di vendita, nel frattempo, laddove possibile si è continuato a effettuare i lavori per la sostituzione progressiva degli impianti di illuminazione sia interna sia esterna con lampade LED.

In prospettiva, durante il 2021 si prevede di posare una termopompa anche per la sede di Piazza Collegiata a Bellinzona, così da consentire ulteriori risparmi energetici.

Tabella 16: MISURAZIONE DEGLI INDICATORI AMBIENTALI A LIVELLO BANCA[56] [GRI 301-1] [GRI 302-1] [GRI 302-4]

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Qualità dei dati
Consumo energetico										
Olio combustibile in kWh	2'226'760	1'982'786	1'700'567	1'745'579	2'056'999	1'571'192	354'164	373'393	275'963	Molto buona
Gas industriale in kWh	789'096	883'329	818'888	799'610	867'482	936'740	870'728	938'572	653'468	Molto buona
Elettricità in kWh	4'935'689	4'772'741	4'269'274	3'564'592	3'378'863	3'396'569	3'282'160	3'522'686	3'564'154	Molto buona
Teleriscaldamento in kWh	-	-	-	-	-	230'879	1'217'105	1'188'907	1'494'554	Molto buona
Consumo energetico complessivo in kWh	7'951'545	7'638'856	6'788'729	6'109'781	6'303'344	6'135'380	5'724'157	6'023'558	5'988'139	Molto buona
Acqua potabile	-	-	-	-	-	-	11'271	9'069	8'547	Molto buona
Acqua industriale	-	-	-	-	-	-	34'720	34'558	58'101	Molto buona
Consumo di carta										
Acquisto di carta in Kg	92'086	86'539	92'895	83'163	79'603	74'515	64'848	60'521	44'936	Molto buona
Rifiuti cartacei in Kg	36'997	35'118	33'319	23'293	28'636	91'738	31'445	25'569	16'343	Buona
Circolazione										
Circolazione in automobile in Km	302'435	219'252	178'460	166'822	182'472	186'624	168'687	174'358	146'701	Sufficiente
Circolazione in aereo in Km	18'082	12'232	39'630	23'158	25'228	22'274	25'739	2'266	0	Sufficiente
Circolazione complessiva in Km	320'517	231'484	218'090	189'980	207'700	208'898	194'426	176'624	146'701	Sufficiente

[56] 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'acquisto di carta del 2019 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.

Anche i dati relativi alla mobilità del 2020 riflettono la particolare situazione dovuta al Coronavirus: la circolazione complessiva ha infatti subito un calo netto del 16,9%.

A prescindere dagli aspetti legati al Coronavirus, ricordiamo 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 2020, 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 in maniera sensibile tale risparmio. Nel corso del 2020 le collaboratrici e i collaboratori che hanno chiesto e ottenuto lo sconto sull'abbonamento Arcobaleno aziendale sono stati 68. 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 68 persone hanno ridotto le emissioni di CO^2 di 137 tonnellate.

Il risparmio è anche equivalente a 58'000 litri di carburante.
[GRI 305-3] [GRI 305-5]

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"[57]. L'indagine aveva consentito di rilevare alcune delle abitudini relative allo spostamento casa-lavoro dei ticinesi[58].

Stando agli ultimi dati disponibili i mezzi privati (auto, motocicletta, ciclomotore o motorino) si riconferma essere il mezzo di trasporto principale scelto dai ticinesi per recarsi al lavoro (74%), seguito dai mezzi pubblici (15%) e dalla mobilità lenta (7%). A livello svizzero, il Ticino funge da fanalino di coda per il tasso di abbonamenti ai mezzi pubblici; nel nostro Cantone si percorrono distanze relativamente più brevi (in media 29,2 km) rispetto alla media nazionale, a fronte, tuttavia, di un maggior tempo impiegato (77,2 minuti)[59].

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. Alla luce dei risultati dello studio, nel corso del 2019 sono stati valutati gli scenari di intervento maggiormente adatti alla Banca, principalmente orientati alla promozione della mobilità lenta (per il tramite di biciclette, biciclette elettriche, monopattini, monopattini elettrici, e altri mezzi), e sono state allestite misure di intervento la cui realizzazione era inizialmente prevista per il 2020 ma è stata rimandata a seguito dell'emergenza sanitaria.

---

57 http://www3.ti.ch//DT/cartellastampa/pdf-cartella-stampa-150321247573.pdf

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

59 https://www3.ti.ch/DFE/DR/USTAT/allegati/volume/d_10_documento.pdf

Tabella 17: MISURAZIONE DEGLI INDICATORI AMBIENTALI PER COLLABORATORE[60]

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Qualità dei dati
Consumo energetico										
Olio combustibile in kWh/collaboratori	5'099.06	4'483.40	4'039.83	4'365.58	5'235.43	4'049.46	929.81	1'007.26	740.44	Molto buona
Gas industriale in kWh/collaboratori	1'806.95	1'997.35	1'945.33	1'999.78	2'207.90	2'414.28	2'285.98	2'531.89	1'753.34	Molto buona
Elettricità in kWh/collaboratori	11'302.25	10'791.95	10'142.00	8'914.82	8'599.80	8'754.04	8'616.85	9'502.79	9'563.06	Molto buona
Teleriscaldamento in kWh	-	-	-	-	-	595.05	3'195.34	3'207.19	4'010.07	Molto buona
Consumo energetico complessivo in kWh/collaboratori	18'208.26	17'272.71	16'127.16	15'280.18	16'043.13	15'812.83	15'027.98	16'249.15	16'066.91	Molto buona
Acqua potabile	-	-	-	-	-	-	29.59	24.46	22.93	Molto buona
Acqua industriale	-	-	-	-	-	-	91.15	93.22	155.89	Molto buona
Consumo di carta/ collaboratori										
Acquisto di carta in kg/collaboratori	210.87	195.68	220.68	207.99	202.60	192.05	170.25	163.26	120.57	Molto buona
Rifiuti cartacei in kg/collaboratori	84.72	79.41	79.15	58.25	72.88	236.44	82.55	68.97	43.85	Buona
Circolazione/ collaboratori										
Circolazione in automobile in km/collaboratori	692.55	495.76	423.95	417.21	464.42	480.99	442.86	470.35	393.62	Sufficiente
Circolazione in aereo in km/collaboratori	41.40	27.66	94.14	57.92	64.21	57.41	67.57	6.11	0.00	Sufficiente
Circolazione complessiva in km/collaboratori	733.95	523.42	518.10	475.13	528.63	538.40	510.44	476.46	393.62	Sufficiente

[60] 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 2020 le unità di personale convertiti in impiego a tempo pieno erano 372,7). Vedi al riguardo le cifre riportate nella tabella 1.

6. Indicatori economici

6.1 Calcolo del valore aggiunto

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

Dal Rapporto Annuale 2020, si evince che l'utile pubblicato della Banca è diminuito del 2,9% a 50,5 milioni di franchi. La redditività della Banca si attesta per il 2020 al 6,5%[61]. Per quanto attiene all'incidenza dell'esecuzione del mandato pubblico sul risultato d'esercizio della Banca[62], 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 2020 il valore aggiunto caratteristico lordo della Banca dello Stato del Cantone Ticino ha registrato una sostanziale stabilità (-0,4%). Il valore aggiunto globale lordo e il valore aggiunto globale netto hanno rispettivamente registrato una diminuzione del 2,1% e dell'1,4%.

Secondo gli ultimi dati del BAK Basel Economics[63] nel 2020 il Prodotto Interno Lordo (PIL) del Cantone Ticino è diminuito. In termini nominali, tale variazione è stata del 3,7%. Considerando più specificatamente il settore bancario ticinese, emerge che durante il 2020 il valore aggiunto reale ha segnato una diminuzione[64].

---

61 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 di eventuali aumenti di capitale operati a fine anno e dell'attribuzione dell'anno a riserve per rischi bancari generali).

62 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

63 Per maggiori informazioni cfr. www.bakbasel.ch

64 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 ECONOMICI[65] [GRI 102-7 iii]

(in migliaia di franchi)	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Proventi										
Proventi per interessi e sconti	193'429	186'209	183'397	186'387	188'302	182'192	181'519	184'101	180'618	175'565
Proventi per commissioni e altri prestazioni di servizio	30'875	32'314	33'813	38'510	38'144	33'011	35'889	35'381	36'149	38'187
Proventi per operazioni di negoziazione	11'451	11'277	12'367	13'666	15'509	13'306	14'726	12'298	14'767	13'145
Altri proventi ordinari	3'879	3'425	4'473	5'847	5'505	6'347	8'825	7'758	12'150	9'329
Rettifiche di valore, accantonamenti e perdite	0	0	0	0	1'813	0	80	0	0	0
Totale produzione lorda	239'634	233'225	234'050	244'410	249'273	234'856	241'039	239'537	243'684	236'226
Consumi										
Oneri per interessi	-88'371	-80'080	-74'079	-68'440	-57'320	-50'134	-52'463	-39'315	-34'628	-27'293
Oneri per commissioni	-4'382	-4'815	-6'052	-7'829	-6'655	-6'563	-6'839	-6'708	-6'660	-6'797
Altri oneri ordinari	-164	-140	-465	-426	-809	-15	-168	-2'793	-217	-217
Spese per il materiale	-28'392	-26'708	-26'989	-30'651	-32'609	-32'345	-33'359	-35'846	-36'042	-37'650
Rettifiche di valore, accantonamenti e perdite	-764	-162	-4'058	-897	0	-385	0	-45	-1'578	-366
Totale dei consumi	-122'073	-111'905	-111'643	-108'243	-97'393	-89'442	-92'829	-84'707	-79'125	-72'321
Valore aggiunto caratteristico lordo	**117'561**	**121'320**	**122'408**	**136'167**	**151'880**	**145'414**	**148'210**	**154'830**	**164'559**	**163'905**
Ricavi straordinari (incluso lo scioglimento di riserve per rischi bancari generali)	1'103	9'744	1'148	11'336	8'503	2'460	2'545	3'677	92	2'210
Costi straordinari (inclusa l'attribuzione alle riserve bancarie generali)	0	-10'070	0	-339	-28'000	-24'042	-26'130	-26'320	-33'000	-37'200
Valore aggiunto globale lordo (al lordo dell'attribuzione alle riserve per i rischi bancari generali e del loro scioglimento)	**118'664**	**120'994**	**123'556**	**147'164**	**132'383**	**123'832**	**124'625**	**132'188**	**131'651**	**128'915**
Ammortamenti	-12'612	-12'538	-12'761	-19'608	-20'829	-11'496	-7'641	-8'044	-9'603	-8'526
Valore aggiunto globale netto	**106'052**	**108'456**	**110'795**	**127'556**	**111'554**	**112'336**	**116'984**	**124'143**	**122'048**	**120'389**
Spese per il personale	-67'708	-67'715	-68'739	-88'276	-67'528	-64'906	-68'529	-73'784	-69'569	-69'410
Utile prima delle imposte	**38'344**	**40'741**	**42'056**	**39'280**	**44'026**	**47'430**	**48'455**	**50'359**	**52'479**	**50'979**
Imposte	-330	-344	-282	-267	-175	-266	-317	-314	-457	-474
Utile netto	**38'014**	**40'397**	**41'775**	**39'013**	**43'851**	**47'164**	**48'138**	**50'044**	**52'023**	**50'505**

[65] 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 (53,8%, 52,8% nel 2019) è assegnata alle risorse umane[66]. La ridistribuzione alla Banca (sistema impresa), necessaria per garantire la propria solidità, rappresenta il 14,1% 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 al 38,2%). Al 31 dicembre 2020 la solidità della Banca dello Stato del Cantone Ticino, misurata in termini di rapporto fra i fondi propri disponibili e i fondi propri necessari secondo i canoni di Basilea III, era del 200,2% (199,8% nel 2019). Il valore aggiunto distribuito alla proprietà raggiunge il 31,7% (31,8% nel 2019). Allo scopo di relativizzare i 41,7 milioni di franchi (41,8 milioni di franchi nel 2019) 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 Ticino[67].

Nel 2019 l'ammontare di tali investimenti è stato di 25,7 milioni di franchi (26,4 milioni di franchi nel 2018)[68].

Si può quindi affermare che l'utile distribuito dalla Banca nel 2020 contribuisce a coprire completamente le uscite lorde per investimenti effettuati dal Cantone, nel 2019, a favore della promozione dell'economia.

La parte del valore aggiunto globale distribuito allo Stato e agli enti pubblici tramite le imposte è dello 0,37% (0,35% nel 2019).

L'Istituto, a differenza delle altre banche, è esonerato dal pagamento dell'imposta cantonale e federale, poiché la Banca è di proprietà dello Stato[69]. 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)[70].

---

66 L'ammontare di 69,4 milioni di franchi comprende gli stipendi, le prestazioni sociali e altre spese per il personale.

67 Al momento della redazione del Bilancio Sociale e Ambientale il consuntivo 2020 della Repubblica e Cantone Ticino non era disponibile.

68 Per maggiori informazioni: https://www4.ti.ch/fileadmin/DFE/DR-FINANZE/C2019/2019_messaggio.pdf , pagina 27

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

70 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 AGGIUNTO[71]

(in migliaia di franchi)	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Totale produzione lorda	239'634	233'225	234'050	244'410	249'273	234'856	241'039	239'537	243'684	236'226
Consumi	122'073	111'905	111'642	108'243	97'393	89'442	92'829	84'707	79'125	72'321
Valore aggiunto caratteristico lordo	117'561	121'320	122'408	136'167	151'880	145'414	148'210	154'830	164'559	163'905
Valore aggiunto globale lordo	118'664	120'994	123'556	147'164	132'383	123'832	124'625	132'188	131'651	128'915
Ripartizione Proprietà Cantone										
Interesse sul capitale di dotazione	5'000	5'500	5'500	10'000	12'000	12'000	12'000	15'000	21'500	21'500
Versamento supplementare	22'010	23'265	24'183	19'342	21'234	23'443	24'092	23'363	20'349	19'337
Versamento complessivo alla Proprietà	27'010	28'765	29'683	29'342	33'234	35'443	36'092	38'363	41'849	40'837
Risorse umane										
Spese del personale	67'708	67'715	68'739	88'276	67'528	64'906	68'529	73'784	69'569	69'410
Altre istituzioni pubbliche										
Imposte	330	344	282	267	175	266	317	314	457	474
Sistema impresa										
Ammortamenti	12'612	12'538	12'761	19'608	20'829	11'496	7'641	8'044	9'603	8'526
Attribuzioni alla riserva legale generale	11'005	11'632	12'091	9'671	10'617	11'721	12'046	11'681	10'174	9'668
Variazione riserve per rischi bancari generali	0	0	0	-6'500	22'000	24'000	26'114	26'000	31'000	31'000
Versamento complessivo al sistema impresa	23'616	24'170	24'852	22'779	53'446	47'217	45'801	45'726	50'777	49'194

[71] Per quanto riguarda il versamento supplementare 2019 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

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 2015. Per quanto riguarda gli indicatori sociali, il tasso di rotazione risulta stabile riconfermandosi dunque a 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).

La percentuale di donne sul totale degli effettivi presenti nelle varie banche cantonali si attesta tra il 37,4% della banca cantonale di Zurigo e il 48,8% della Banca cantonale di Basilea Campagna. BancaStato permane fiduciosa di riuscire ad allinearsi alle percentuali delle altre banche prese in esame.

L'anno scorso è stato un ulteriore 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 cantonali [72,73]

	BANCASTATO						LUKB	ZKB	BLKB	BCV	TKB
Indicatore	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2020	2020	2020	2020	2019
% rotazione del personale	1.1	0.9	0.9	2.1	1.5	1.5	4.1	4.5	5.3	8.8	5.8
% donne dir. Generale	0	0	0	0	0	0	0	0	16.7	0	0
% donne membri di direzione	5.2	5.3	3.5	3.4	5.9	5.3	-	13.9	-	11.0	3.8
% donne membri dei quadri	21.8	22.3	23.8	25.5	30.2	32.3	-	36.6	-	29.0	29.7
% donne sul totale	39.6	38.9	37.7	37.9	37.7	37.3	44.9	37.4	48.8	42.0	44.8
Consumo di energia elettrica–Kwh/ collaboratore	8'914.8	8'559.8	8754.0	8'616.8	9'502.8	9'563.1	6'336.0	-	3'407.7	-	5329.8
Consumo di carta Kg/ collaboratore	208.0	202.6	192.0	170.2	165.4	120.6	37.2	-	-	-	179.0
Rifiuti cartacei Kg/ collaboratore	58.2	72.9	236.4	82.5	69.0	43.9	-	-	-	-	-
Circolazione complessiva Km/ collaboratore	475.1	528.6	538.4	510.4	476.5	393.6	-	-	941.0	-	-
Effettivi	399.8	392.9	388.0	380.9	370.7	372.7	1'226.0	5'979.0	710.0	1'720.0	658.0
Personale in formazione	20.0	18.0	19.0	15	13	16	81	420	42	85	50

72 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 2019 al 31 dicembre 2020 (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. L'ultimo rapporto di sostenibilità della Banca Cantonale di Turgovia risale, al momento della redazione del presente documento, al 2019.

73 Rendiamo attento il lettore che a fini comparativi i gradi gerarchici sono stati aggregati: "Membri di direzione" include i gradi di Direttore, Vicedirettore e Condirettore; "Membri dei quadri" include i gradi di "Procuratore" e "Mandatario commerciale". I dati 2015-2020 relativi a queste due voci sono stati corretti a seguito di un errore di calcolo.