



# BILANCIO SOCIALE E AMBIENTALE 2015

“

.....

*In un secolo di vita l'Istituto ha saputo trasformarsi e adattarsi alle mutate condizioni sociali ed economiche del territorio, continuando ad adempiere a quella missione attribuitale nel 1915 dalle autorità cantonali che vollero una Banca al servizio della comunità, sicura e forte.*

.....

”

p. 6

# Il Bilancio sociale e ambientale 2015 in breve

## Collaboratrici e collaboratori

- BancaStato dà lavoro a 437 persone e si conferma essere un'importante azienda a livello cantonale.
- Il 2015 ha consolidato la nuova piattaforma informatica (introdotta ad aprile 2014) e ha visto avviarsi la nuova strategia aziendale: light 2017.
- Nel 2015 un istituto specializzato e indipendente ha svolto un sondaggio tra il personale garantendo l'anonimato. I risultati parlano chiaro: collaboratrici e collaboratori di BancaStato sono felici e consiglierebbero BancaStato come datore di lavoro!
- Prosegue il piano di prepensionamenti che consentirà a BancaStato di raggiungere entro il 2017 il dimensionamento ideale senza operare licenziamenti.
- La formazione ha un posto di rilievo. Durante il 2015 sono state erogate oltre 18'500 ore di corsi di formazione a collaboratrici e collaboratori. Il calendario formativo 2016 è ancora più ricco. Complessivamente 20 giovani stanno imparando un mestiere grazie a BancaStato.
- Le quote rosa in BancaStato sono cresciute.

## Clientela, prodotti, enti pubblici e privati

- Anche nel 2015 i ticinesi hanno premiato il modello di affari di BancaStato. Da rilevare che buona parte dei crediti ipotecari concessi a privati sono inferiori ai 200 mila franchi; la media complessiva è di 471'500 franchi. I mutui ipotecari sono dunque di piccole e medie dimensioni.
- Nonostante la clientela ticinese sia leggermente cresciuta (al contrario di quella italiana), la struttura della clientela di BancaStato resta uguale.
- Il 25,1% dei proventi (al netto dei consumi) sono ridistribuiti alla Proprietà, il che equivale a una crescita del 5,2% rispetto al 2014.
- A ottobre 2015 BancaStato ha aperto una nuova filiale: quella di Gordola, per venire meglio incontro al bacino di utenza del Locarnese.
- Nel 2015 BancaStato ha annunciato un accordo con lo scopo di diventare una "casa" per i gestori patrimoniali esterni ticinesi, confrontati con un mercato sempre più difficile.
- Nel 2015 sono stati creati i "pacchetti del Centenario", che consentono risparmi ai clienti; BancaStato ha continuato a offrire prodotti concorrenziali e di qualità a 360 gradi, tipici di una Banca universale. Alcuni di questi ultimi offrono vantaggi a giovani e senior, altri invece hanno un profilo spiccatamente ambientale o etico.
- 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. Per il Centenario ha anche offerto ai ticinesi una speciale mostra fotografica a Castelgrande di Bellinzona.
- 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.
- Gli indicatori ambientali segnano un calo dei consumi energetici, dell'acquisto di carta e dei rifiuti a essa legati, dei chilometri percorsi dal personale in auto e aereo.
- I sussidi che la Banca riconosce a coloro che acquistano un abbonamento Arcobaleno hanno aiutato a risparmiare 79'500 litri di carburante.



<b>Introduzione</b>	<b>6</b>
<b>1. BancaStato in breve</b>	<b>8</b>
<b>2. Metodologia e qualità dei dati</b>	<b>9</b>
2.1 Riferimenti metodologici	9
2.2 Qualità dei dati	9
<b>3. Premessa</b>	<b>10</b>
<b>4. Indicatori sociali</b>	<b>11</b>
4.1 Organizzazione e collaboratori	11
4.1.1 La formazione: un impegno costante per BancaStato!	17
4.1.2 Condizioni di favore per le collaboratrici e i collaboratori	23
4.1.3 Salute e sicurezza	23
4.2 Clienti e partner commerciali	23
4.2.1 Clientela privata	30
4.2.2 Clientela aziendale	35
4.2.3 Collaborazione con enti pubblici e privati	36
4.2.4 Indici immobiliari CAEX e APEX	37
4.2.5 Fornitori	37
4.3 Sostegno a iniziative sociali, culturali e sportive	37
4.3.1 I festeggiamenti del Centenario	37
4.3.2 Sport	38
4.3.3 Musica	38
4.3.4 Ricerca, formazione e sviluppo economico	40
4.3.5 Cultura e socialità	40
<b>5. Indicatori ambientali</b>	<b>42</b>
5.1 Il contesto di riferimento	42
5.2 Ecologia aziendale	42
5.2.1 Consumo e riciclaggio della carta e dei materiali	42
5.2.2 Gestione del consumo energetico	43
5.2.3 Promozione della mobilità aziendale	44
<b>6. Indicatori economici</b>	<b>46</b>
6.1 Calcolo del valore aggiunto	46
6.2 Ripartizione del valore aggiunto	48
<b>7. Il Bilancio Sociale e Ambientale in una prospettiva comparativa</b>	<b>50</b>

# Introduzione

Care lettrici  
Cari lettori

nel 2015 la Banca dello Stato del Cantone Ticino ha festeggiato i suoi cento anni di attività. In un secolo di vita l'Istituto ha saputo trasformarsi e adattarsi alle mutate condizioni sociali ed economiche del territorio, continuando ad adempiere a quella missione attribuita nel 1915 dalle autorità cantonali che vollero una Banca al servizio della comunità, sicura e forte.

Descrivendo l'attività centenaria di BancaStato sarebbe riduttivo cercare di condensarne le informazioni in un "insieme" di registri contabili nei quali è annotata l'evoluzione delle poste tecniche, quali costi e ricavi, crediti o impegni nei confronti della clientela. Il nostro Istituto è certamente un'impresa che deve raggiungere degli obiettivi economico-finanziari, ma il suo scopo principale - immutato dal 1915 - è quello di adempiere al "mandato pubblico" conferitogli. La "Legge sulla Banca dello Stato del Cantone Ticino" lo definisce genericamente come l'insieme delle attività volte "a favorire lo sviluppo economico del Cantone e a offrire ai ticinesi l'opportunità di investire i loro risparmi in maniera sicura e redditizia".

Questa definizione di mandato pubblico è stata - all'inizio del nuovo millennio - approfondita e articolata dal Consiglio di amministrazione, il quale ha precisato che la Banca deve promuovere uno sviluppo "sostenibile" del Cantone. Gli obiettivi finanziari ed economici, quali la redditività, l'efficienza e lo sviluppo dei volumi d'affari, devono quindi essere completati da obiettivi di natura sociale ed ambientale. In definitiva, ciò significa che la dimensione economico-finanziaria non è l'unico aspetto di cui tener conto. Per questa ragione, oltre a pubblicare il tradizionale Rapporto Annuale che offre informazioni di natura essenzialmente contabile, la Banca pubblica da una decina d'anni il Bilancio Sociale e Ambientale, documento che illustra gli aspetti sociali e ambientali correlati alle sue attività.

Iniziando dalla dimensione economica, è opportuno rilevare che anche nel 2015 i crediti concessi alla clientela e gli impegni nei confronti della clientela hanno segnato una crescita.

Si tratta di indicatori interessanti in quanto l'evoluzione positiva dei crediti mostra il contributo della Banca al finanziamento dell'economia produttiva, mentre quella degli impegni segnala la fiducia che i clienti ripongono nell'Istituto affidandogli i loro risparmi. L'utile lordo e quello netto sono anch'essi cresciuti: motivo per cui la Banca ha deciso di approfittarne per rafforzare i fondi propri di cui ha sempre maggior bisogno per continuare a soddisfare i parametri di solidità determinati dall'Autorità federale di vigilanza sui mercati, criteri inaspriti negli anni in particolare a fronte dell'aumento generalizzato dei mutui ipotecari. Tra le voci finanziarie da citare vi è naturalmente il versamento alla Proprietà, che oltrepassa i 33,2 milioni di franchi.

Passiamo invece ora alla dimensione più "sociale" del mandato pubblico.

Il 2015 è stato l'anno del Centenario. I festeggiamenti per questo importante traguardo sono stati caratterizzati dal lancio di tre speciali "pacchetti" di prodotti destinati alla clientela, da un'importante mostra fotografica offerta ai ticinesi al Castelgrande di Bellinzona, dalla creazione di un'opera di Felice Varini presso la Sede principale della Banca e da una innumerevole serie di eventi regionali che hanno interessato tutto il Cantone. Gli eventi sono stati a nostro avviso un successo ottenuto anche grazie all'impegno di tutte le collaboratrici e i collaboratori della Banca. Nell'anno del Centenario - come potrete leggere in questo Bilancio Sociale e Ambientale - i nostri collaboratori hanno anche partecipato ad un sondaggio anonimo che ha mostrato quale risultato un'elevata soddisfazione nel lavoro ed un sentimento di appartenenza molto profondo.

A prescindere dai festeggiamenti del Centenario, la Banca ha comunque continuato a sostenere parecchie attività a favore del mondo dei giovani: l'Associazione Team Ticino, le federazioni ticinesi di calcio e di pattinaggio, i movimenti giovanili delle due principali squadre di disco su ghiaccio o l'Associazione Cantonale Ticinese di Ginnastica sono solo qualche esempio.



L'Istituto ha inoltre sponsorizzato numerose altre manifestazioni musicali o sportive, come la pedalata popolare internazionale "Gianetti Day, il Triathlon di Locarno e il Concorso Ippico di salto internazionale di Giubiasco. La Banca ha garantito il proprio sostegno a numerose società sportive, musicali e culturali che hanno una valenza locale e che contribuiscono a creare un valore aggiunto difficilmente misurabile dal punto di vista economico ma prezioso dal punto di vista umano e sociale.

La dimensione "ambientale" del mandato pubblico è invece più facilmente valutabile. La Banca, infatti, sorveglia da anni gli impatti ambientali generati dalla propria attività e mette in atto delle specifiche misure per mitigarne gli effetti. Negli scorsi anni ha effettuato ad esempio diversi interventi di risanamento strutturali volti a ridurre i consumi – o per meglio dire gli sprechi - di energia e di carta. L'impegno in favore dell'ambiente riguarda anche i prodotti, come nel caso dei crediti ipotecari a condizioni di favore per costruzioni che rispettano i criteri MINERGIE o in quello degli investimenti, con la messa a disposizione di fondi d'investimento a contenuto sostenibile.

In conclusione, reputiamo che il Bilancio Sociale e Ambientale sia uno strumento interessante anche per il fatto che consente alla Proprietà di verificare il grado di adempimento del mandato pubblico. Il Gran Consiglio ticinese ha istituito un'apposita Commissione di controllo, la quale si basa appunto su questo documento per esprimere il proprio giudizio; il rapporto della Commissione è annesso a quello relativo ai conti annuali elaborato dalla Commissione di gestione e finanza. Ambedue i documenti sono consultabili sul sito Internet del Cantone ([www.ti.ch](http://www.ti.ch)).

Il Bilancio Sociale ed Ambientale consente inoltre ai proprietari della Banca, ovvero a tutti i ticinesi, di ottenere informazioni utili per meglio capire come l'Istituto opera a favore della collettività.

**B. Bulla**

Presidente della Direzione generale

# 1. BancaStato in breve

La Banca dello Stato del Cantone Ticino nasce nel 1915 con lo scopo di promuovere lo sviluppo economico del Cantone e offrire ai ticinesi la possibilità di investire in modo sicuro e redditizio i propri risparmi. Sono trascorsi 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 2015 l'Istituto poteva e può ancora offrire, grazie a 437 collaboratrici e collaboratori attivi in 4 succursali e 15 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 dislocate capillarmente nel Cantone.

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

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

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

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

Nel 2010 BancaStato è diventata un gruppo acquisendo il controllo della Banca UniCredit (Suisse) Bank SA, ora Axion SWISS Bank SA. Nel corso del 2013 ha ottenuto la totalità del pacchetto azionario.

L'importanza di BancaStato per l'economia ticinese è testimoniata dalla costante progressione della cifra di bilancio che al 31 dicembre 2015 si attestava a 11,4 miliardi di franchi. La somma dei crediti ipotecari ammontava a oltre 7,7 miliardi di franchi, mentre gli altri crediti erogati agli enti pubblici, alle aziende e ai privati si attestavano a 1,7 miliardi di franchi.



## 2. Metodologia e qualità dei dati

### 2.1 Riferimenti metodologici

Il Bilancio Sociale e Ambientale è fondato su una sistematica raccolta ed elaborazione dei dati. Nell'allestimento del documento, per quanto possibile, sono stati rispettati i requisiti di chiarezza, affidabilità, rilevanza e verificabilità dei dati. Quali linee guida sono stati utilizzati i principali riferimenti disponibili in questo campo per gli istituti di credito, in modo particolare i "Social Performance Indicators" (SPI-Finance)<sup>1</sup>, gli "Environmental Performance Indicators" (EPI-Finance)<sup>2</sup> e gli indicatori elaborati dal "Verein für Umweltmanagement und Nachhaltigkeit in Finanzinstituten E. V." (VfU-Kennzahlen)<sup>3</sup>. In questo contesto, gli indicatori SPI ed EPI rappresentano il supplemento relativo al settore finanziario alle linee guida elaborate dalla "Global Reporting Initiative" (GRI-Guidelines)<sup>4</sup>. 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.

---

<sup>1</sup> Per maggiori informazioni cfr. [http://www3.uji.es/~munoz/SPL\\_Finance\\_2002.pdf](http://www3.uji.es/~munoz/SPL_Finance_2002.pdf)

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

<sup>3</sup> Per maggiori informazioni cfr. [http://vfud.de/projekte/aktuelle-projekte/vfu-kennzahlen-update/vfu-kennzahlen\\_2013\\_betaversion.xlsx/view](http://vfud.de/projekte/aktuelle-projekte/vfu-kennzahlen-update/vfu-kennzahlen_2013_betaversion.xlsx/view)

<sup>4</sup> <https://www.globalreporting.org>

### 3. Premessa

La Legge<sup>5</sup> 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 logicamente indispensabile indicare gli obiettivi del mandato pubblico così come sono stati formalizzati dal Consiglio di amministrazione della Banca sulla base di quanto sancito dalla Legge.

I tre obiettivi generali del mandato pubblico sono:

#### 1. Contributo allo sviluppo economico del Cantone

La Banca dello Stato del Cantone Ticino si impegna ad assicurare un contributo concreto allo sviluppo economico del Cantone Ticino.

#### 2. Responsabilità sociale

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

#### 3. Responsabilità ecologica

La Banca dello Stato del Cantone Ticino si impegna ad assumere un comportamento responsabile dal punto di vista ambientale.

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

Nel 2010 BancaStato ha acquisito il controllo della Banca UniCredit (Suisse) Bank SA, che ha cambiato nome in Axion SWISS Bank SA. BancaStato è quindi diventata un gruppo e nel corso del 2013 ha esercitato un'opzione di acquisto ottenendo la totalità del controllo di Axion SWISS Bank SA. Per informazioni supplementari relativi al gruppo si rimanda al Rapporto Annuale 2015. Il Bilancio Sociale e Ambientale 2015 è riferito solo alla casa madre.

<sup>5</sup> <http://www3.ti.ch/CAN/Rleggi/public/index.php/raccolta-leggi/legge/vid/490>

## 4. Indicatori sociali

### 4.1 Organizzazione e collaboratori

La guida SPI-Finance suggerisce che in questo capitolo si evidenzia l'importanza relativa del concetto di responsabilità sociale all'interno della struttura della Banca, che si rivela ampiamente diffuso nell'assetto organizzativo e costituisce uno dei motivi principali che giustifica la nascita e l'esistenza stessa dell'Istituto.

Le principali informazioni strategiche e gli obiettivi del mandato pubblico sono noti, condivisi e diffusi all'interno della struttura organizzativa e questo ispira le/i 437<sup>6</sup> collaboratrici e collaboratori di BancaStato a perseguire, anche nel loro agire quotidiano e indipendentemente dall'area d'affari di appartenenza, gli obiettivi che caratterizzano la natura stessa dell'Istituto, ovvero: assicurare un contributo concreto allo sviluppo economico del Cantone Ticino e assumere un comportamento responsabile sia dal punto di vista sociale sia da quello ambientale. A tale proposito e al fine di garantire la sostenibilità del proprio modello d'affari, che ricordiamo si fonda sulla crescita sostenibile, la prudenza, la solidità, la trasparenza e una particolare attenzione al territorio, nel 2014 BancaStato ha portato a termine un importante progetto che le ha permesso di dotarsi di un nuovo sistema informatico, vale a dire B-Source Master, basato su Avaloq. Il progetto "Zenit", questo il nome, ha consentito alla Banca di disporre degli strumenti giusti per affrontare le future sfide. Parallelamente alla nuova soluzione informatica, il progetto ha previsto l'introduzione di una nuova struttura organizzativa, modellata su nuovi processi di lavoro, più snelli, consentiti proprio dal nuovo sistema informatico. Il 2015 è stato il primo anno a tutto tondo in cui BancaStato ha operato con la nuova piattaforma informatica.

Se il 2014 è stato contraddistinto dalla grande mole di ore dedicate alla formazione – prevalentemente orientata all'utilizzo di B-Source Master – il 2015 è stato, per così dire, un anno di assestamento che ha visto il personale di BancaStato concentrarsi maggiormente sul consolidamento del sistema informatico. Tuttavia, sempre durante il 2015, sono state gettate le basi per un importante programma formativo il cui inizio è previsto nel 2016, conformemente all'attuale strategia light 2017 (di cui parleremo in seguito).

I percorsi formativi tradizionalmente erogati e in generale l'attenzione che la Banca presta alle collaboratrici e ai collaboratori sono un aspetto che ben testimonia l'importanza del concetto di responsabilità sociale all'interno della struttura organizzativa della Banca. Responsabilità sociale è un principio che per BancaStato continua naturalmente ad essere anche legato all'impegno profuso nella formazione dei giovani ticinesi, appartenenti a un'età delicata per quanto riguarda l'inserimento nel contesto lavorativo: a fine 2015 erano 20 i giovani che seguivano prevalentemente l'apprendistato o il percorso allrounder. La responsabilità sociale si declina anche all'esterno in un grande sostegno a innumerevoli società, fondazioni, enti e associazioni attivi nell'ambito sportivo, culturale e benefico (cfr. capitolo 4.3)

Il 2015 ha anche visto BancaStato partecipare per la terza volta al sondaggio sulla soddisfazione dei dipendenti, ottenendo risultati considerati molto buoni e conquistando il nono posto nella sua categoria di grandezza (250-999 impiegati).

---

<sup>6</sup> La cifra non tiene conto delle percentuali di impiego e dei collaboratori esterni.

## Progetto Zenit

Il 24 settembre 2012, alla sede di B-Source SA di Bioggio (B-Source), è stato formalmente dato il via al progetto Zenit, che si è protratto sino a febbraio 2015. Ecco, innanzitutto, gli obiettivi ricercati dall'importante cantiere che ha permesso a BancaStato di effettuare la migrazione su un nuovo sistema informatico – vale a dire il B-Source Master – con una struttura organizzativa più snella:

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

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

- BancaStato doveva avvalersi di un sistema che potesse fornire un buon supporto alla strategia d'affari dell'Istituto;
- la Banca ricercava una piattaforma che racchiudesse anche un potenziale di razionalizzazione;
- nella scelta sono stati presi in conto gli investimenti e i costi ricorrenti futuri, così come la capacità di evolvere;
- ha certamente influito anche la valutazione sulla bontà e l'ottima reputazione dell'azienda fornitrice;

- la nuova soluzione informatica comporta tendenzialmente minori costi, processi di lavoro più snelli, maggiore efficienza, ma anche un supporto di qualità da parte del fornitore nell'ambito di futuri sviluppi.

Un progetto di tale portata ha comportato un grande impegno da parte di tutte le collaboratrici e di tutti i collaboratori. In vista del primo aprile 2014 – data della messa in produzione della nuova piattaforma informatica – i lavori hanno coinvolto sino a metà 2013 circa un'ottantina di persone, mentre in seguito il progetto si è esteso "a macchia d'olio", coinvolgendo tutto il personale con un ampio ventaglio di attività formative e con le specifiche sessioni di test sul "prototipo" dell'applicativo. Con il primo aprile 2014 la Banca ha iniziato ad utilizzare B-Source Master. I primi mesi di attività con il nuovo applicativo sono stati particolarmente intensi e la Banca ha volutamente scelto sia per i rimanenti mesi del 2014 sia per tutto il 2015 di non programmare percorsi formativi "di massa" proprio per consentire al personale di dedicarsi al consolidamento della piattaforma informatica, gestire e risolvere gli eventuali disagi con la clientela e affinare così la nuova soluzione informatica.

Da segnalare che a novembre 2015 il sistema informatico è già stato aggiornato a una nuova versione. Tale aspetto ha impegnato una quarantina di collaboratori nelle fasi di test per poco meno di 1'400 ore di lavoro.

La realizzazione del progetto Zenit ha consentito ai clienti della Banca di godere di vantaggi "indiretti", beneficiando della maggiore efficienza in BancaStato e dei molteplici strumenti messi a disposizione dei consulenti per essere al servizio dei clienti in maniera ancora più efficace.

I cambiamenti più "diretti", invece, hanno riguardato il nuovo sistema di Internet Banking denominato "InLinea", che ha mandato "in pensione" il precedente SelfNet offrendo maggiori servizi, come la possibilità di effettuare operazioni standard di borsa. "InLinea" è particolarmente adatto all'utilizzo su smartphone e tablet, permettendo così alla Banca di rispondere alle esigenze tecnologiche dei ticinesi.



### **light 2017**

Il 2015 ha segnato l'avvio della nuova strategia aziendale: "light 2017", che ha sostituito la precedente "Focus 2014"<sup>7</sup>. Tale strategia consiste in un piano unico che integra le principali misure che la Banca ritiene opportuno mettere in atto per raggiungere gli obiettivi fissati entro il 2017. L'elaborazione di *light 2017* ha anche permesso di delineare ulteriormente le forze e le debolezze della Banca, oltre che le minacce e le opportunità dell'ambiente in cui opera: una premessa indispensabile per definire le azioni da implementare per accentuare le prime e attenuare le seconde, sfruttare le opportunità ed evitare le minacce, ponendo la Banca nella condizione di affrontare con successo il futuro.

La missione e i valori di BancaStato non sono cambiati e *light 2017* rappresenta quindi un rinnovo all'insegna della tradizione. Con la nuova strategia l'Istituto intende focalizzarsi sulla clientela e il mercato, evitando di modificare il suo profilo di rischio e crescendo in maniera redditizia (dando dunque preferenza alla redditività rispetto ai volumi).

Le strategie precedenti sono state contraddistinte da obiettivi da raggiungere in archi temporali quinquennali. Tali periodi, però, rendevano più difficile potersi adattare ai mutamenti del contesto economico e normativo. Per consentire una maggiore flessibilità, *light 2017* è dunque contraddistinta da un periodo di tre anni e da una formulazione generale e sintetica.

### **Risultati molto buoni dal sondaggio sulla soddisfazione del personale**

Durante il 2015 BancaStato ha partecipato per la terza volta al sondaggio "Swiss Arbeitgeber Awards" sulla soddisfazione del personale. Ebbene, l'Istituto ha guadagnato la nona posizione nella sua categoria di grandezza (250-999 dipendenti). Tale egregio risultato è frutto del miglioramento di quasi tutti gli indici contenuti nell'analisi. Nei confronti dell'ultimo sondaggio, effettuato nel 2012, il tasso di partecipazione è salito dal 79% all'82% e si rivela ottimo se confrontato alla media delle altre 118 aziende partecipanti (76%).

<sup>7</sup> Per una descrizione di Focus 2014 rimandiamo il lettore a pagina 12 del BSA 2014, consultabile qui: <https://www.bancastato.ch/DMS/chisiamo/PUBLIC-BSA2014DEF.pdf>

Dai risultati emerge che il personale di BancaStato è soddisfatto, tanto che il grado di "soddisfazione autentica" (ossia l'indicatore che emerge da un alto tasso di "soddisfazione" e una scarsa percentuale di "rassegnazione") si rivela più alto della media: 82% rispetto a 77% del totale dei partecipanti. Cresce anche il tasso di collaboratrici e collaboratori che ritengono BancaStato attrattiva come datore di lavoro: dal 72% all'82%. I dati raccolti in maniera anonima (in altre parole: nessuno in Banca ha potuto e può accedere alle risposte individuali) consentono inoltre di individuare i campi di azione per migliorare ulteriormente soddisfazione e dedizione di collaboratrici e collaboratori. I risultati del sondaggio sono particolarmente rallegranti proprio alla luce dell'impegno derivato dal Progetto "Zenit" e dimostrano che la "squadra BancaStato" è solida, compatta e motivata.

### **Il gruppo BancaStato**

Nel 2010 BancaStato è diventata un gruppo grazie alla partecipazione di controllo di Axion SWISS Bank SA. Tale istituto, orientato all'amministrazione dei patrimoni, occupava al 31 dicembre 2015 30 collaboratori<sup>8</sup> (tra cui 12 donne). Nel corso del 2013 BancaStato ha esercitato un'opzione di acquisto che le ha consentito di acquisire integralmente Axion SWISS Bank SA. Quest'ultima, pur essendo di proprietà di BancaStato, è tuttora un'entità giuridica autonoma. A luglio 2015 BancaStato ha annunciato la firma di un contratto per acquisire una partecipazione di minoranza della Soave Asset Management Ltd di Lugano, con la quale intende creare congiuntamente una piattaforma di servizi che possa fungere da "casa" per i gestori patrimoniali esterni ticinesi. Il closing dell'operazione è atteso nel primo semestre 2016.

### **Evoluzione degli effettivi e campagna di prepensionamenti**

Il progetto Zenit citato in precedenza ha implicato anche l'esternalizzazione di alcune attività bancarie – sia amministrative, sia di gestione dell'informatica – a B-Source, con lo scopo di contare su condizioni finanziarie e operative migliori. In tal senso, con l'avvio del progetto si era comunicata la decisione di trasferire (a condizioni professionali analoghe) 22 collaboratrici e collaboratori. Se 9 di loro sono entrati a far parte di B-Source già a ottobre del 2012, durante il 2014 sono stati compiuti altri trasferimenti.

Nel corso del 2014 BancaStato ha anche annunciato un piano di prepensionamenti così da permetterle, entro la fine del 2017, di raggiungere il dimensionamento ideale dell'Istituto in maniera graduale, senza dover per questo ricorrere a disdette di rapporti di lavoro. Gli importanti cambiamenti introdotti dalla nuova piattaforma informatica, dalla nuova struttura organizzativa e dai nuovi processi di lavoro consentiranno a BancaStato di migliorare l'efficienza anche grazie alla riduzione degli effettivi. Sulle complessive 71 persone interessate, 62 hanno subito aderito al piano di prepensionamento, le cui condizioni sono state giudicate da tutti molto interessanti: le condizioni per la pensione anticipata sono infatti le stesse del pensionamento ordinario. A fine 2015 sette collaboratrici e 29 collaboratori avevano già iniziato a beneficiare di tale possibilità.

---

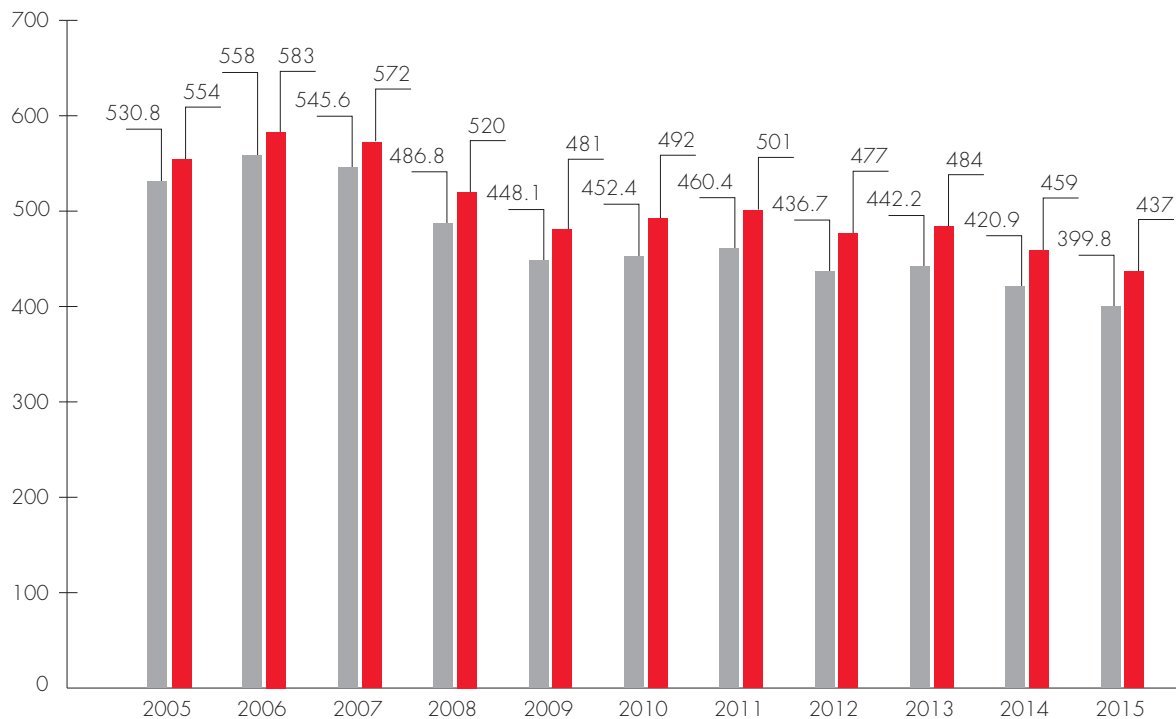
<sup>8</sup> La cifra non tiene conto delle percentuali di impiego.

■ **Tabella 1: EVOLUZIONE DEGLI EFFETTIVI<sup>9</sup>**

Anno	Effettivi (Unità di Personale convertiti in impiego a tempo pieno)	Variazione in %	Effettivi (Unità di Personale non convertiti in impiego a tempo pieno)	Variazione in %
2005	530.8	-4.2%	554	-4.8%
2006	558.0	5.1%	583	5.2%
2007	545.6	-2.2%	572	-1.9%
2008	486.8	-10.8%	520	-9.1%
2009	448.1	-7.9%	481	-7.5%
2010	452.4	1.0%	492	2.3%
2011	460.4	1.80%	501	1.80%
2012	436.7	-0.05%	477	-0.05%
2013	442.2	1.3%	484	1.4%
2014	420.9	-4.8%	459	-5.2%
2015	399.8	-5.0%	437	-4.8%

**Grafico 1: SVILUPPO DEGLI EFFETTIVI**

(in mio CHF) ■ Sviluppo degli effettivi in UP ■ Sviluppo degli effettivi indipendentemente dalle percentuali di impiego



<sup>9</sup> Si noti che il numero degli effettivi non include il lavoro interinale. Al 31 dicembre 2015, collaboratori esterni compresi, l'Istituto contava 438 persone, rispettivamente 400.85 unità di personale convertiti in impiego a tempo pieno (UP), determinati in base ai parametri fissati alla cifra marginale 148 della Circolare 2008/02 dell'Autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari (FINMA).



■ **Tabella 2: EFFETTIVI PER REGIONE DI LAVORO<sup>10</sup>**

Regione	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Bellinzona	336.60	346.40	296.20	280.00	288.15	270.45	264.85
Chiasso	19.80	19.80	26.80	25.20	26.50	27.80	27.00
Locarno	33.90	28.00	36.20	34.20	36.20	34.90	39.70
Lugano	57.80	58.20	101.20	97.30	91.40	87.80	68.30
Totale	448.10	452.40	460.40	436.70	442.25	420.95	399.85

■ **Tabella 3: LE PROMOZIONI<sup>11</sup>**

Promozioni	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
								Uomini	Donne
Membri di direzione	3	1	2	0	1	0	4	2	1
Membri dei quadri	7	8	6	10	5	0	13	3	4
Totale	10	9	8	10	6	0	17	5	5

<sup>10</sup> Le cifre sono rappresentate in termini di unità di personale convertiti in impiego a tempo pieno (UP).

<sup>11</sup> Le cifre non tengono conto delle percentuali di impiego. I dati si riferiscono alle promozioni comunicate nel corso dell'anno ma che diventano effettive al 1° gennaio dell'anno successivo. Nel 2013, in pieno svolgimento del progetto riguardante la migrazione sulla nuova piattaforma informatica, la Banca non ha effettuato promozioni.



## Gruppo ricreativo e sportivo

Il Gruppo ricreativo e sportivo raggruppa collaboratrici e collaboratori di BancaStato, Axion SWISS Bank SA, B-Source e ISS Facility Services SA. È impegnato ad organizzare eventi culturali, sportivi e ricreativi volti ad instaurare momenti d'incontro e di svago per il personale. Il Gruppo organizza uscite sia in Svizzera che all'estero, gite gastronomiche, fine settimana sciistici, visite a città particolarmente ricche di storia e cultura, trasferte per partite di calcio e hockey, possibilità di assistere a concerti, spettacoli, opere e molto altro ancora. Da riportare inoltre che l'Istituto vanta una sua squadra di calcio. Per tutte queste attività, il Gruppo ricreativo e sportivo riceve un sostegno finanziario da parte della Banca. Nel 2015 i soci iscritti erano 406 (321 nel 2014).

## Commissione del personale

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

### 4.1.1 La formazione: un impegno costante per BancaStato!

Nell'interesse delle proprie collaboratrici, dei propri collaboratori e dell'Istituto stesso, BancaStato accorda un posto di rilievo alla formazione. Essa è pienamente consapevole che per poter mantenere una vera competitività aziendale sostenibile nel tempo deve poter contare su risorse ben formate e preparate. Il 2014 è stato un anno in cui BancaStato ha investito molto nella formazione di collaboratrici e collaboratori, focalizzandola principalmente sui cambiamenti introdotti dalla nuova piattaforma informatica e dai nuovi processi di lavoro. Lo scopo era quello di essere pronti a garantire al meglio l'operatività al momento dell'introduzione di B-Source Master. Nel 2015 non sono stati previsti programmi formativi "di massa", così da consentire al personale di dedicarsi pienamente all'operatività con la nuova piattaforma informatica.

A prescindere dall'eccezionalità del 2014 e del 2015, tradizionalmente BancaStato riserva molte risorse alla formazione

del proprio personale. Ma a chi sono destinati e come sono strutturati i percorsi formativi di cui parliamo? Come si suol dire: "largo ai giovani". Iniziamo dunque a parlare di loro. Coloro che 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:

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

## Apprendisti

Sull'arco di tre anni di tirocinio, gli apprendisti sono formati a rotazione nei vari settori amministrativi, finanziari e di credito. Ogni giovane ha così la possibilità di lavorare negli uffici più importanti della Banca in relazione alla propria formazione. In ognuno di essi è designato un istruttore di pratica che ha il compito di formare e seguire l'apprendista nel suo periodo di stage. La formazione teorica è ancorata alla Legge Federale sulla Formazione Professionale<sup>12</sup> e alla relativa Ordinanza<sup>13</sup> e consta di:

- due giorni alla settimana presso il Centro di Perfezionamento Commerciale di Bellinzona;
- circa 30 giornate di tecnica bancaria, sull'arco dei tre anni, tenute dal Center for Young Professionals in Banking (CYP), il centro di competenza e di formazione delle Banche Svizzere per lo sviluppo e la formazione delle giovani leve nell'ambito formativo "off-the-job", con sede a Villa Negroni a Vezia.

<sup>12</sup> Per maggiori informazioni cfr. [www.admin.ch/ch/i/rs/412\\_10/index.html](http://www.admin.ch/ch/i/rs/412_10/index.html)

<sup>13</sup> Per maggiori informazioni cfr. [www.admin.ch/ch/i/as/2003/5047.pdf](http://www.admin.ch/ch/i/as/2003/5047.pdf)

### *Maturandi*

---

BancaStato sostiene quei giovani che hanno terminato la loro formazione triennale (scuola media di commercio) a tempo pieno dando loro la possibilità di svolgere uno stage al fine di poter conseguire la maturità professionale.

### *Allrounder*

---

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

### *Universitari*

---

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

### **La formazione continua**

La parola d'ordine per il futuro è formazione continua. Lo scopo è quello di permettere a ognuno di mantenere aggiornate le conoscenze e le competenze necessarie per svolgere al meglio il proprio lavoro.

Il perfezionamento, realizzato in modo mirato e tempestivo, assicura a BancaStato 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.

Durante il 2015 si sono gettate le basi per il calendario di attività formative previsto per il 2016, che si concentrerà su corsi pensati per migliorare la qualità della consulenza tecnica e la comunicazione con la clientela, dettati anche dalle novità normative in arrivo per il settore. Sono stati inoltre introdotti veri e propri obiettivi per collaboratore, che fissano un numero minimo di ore di formazione da seguire in un determinato periodo di anni. Coloro che occupano anche funzioni di conduzione dovranno inoltre seguire ulteriori ore di formazione relative a management e organizzazione.

Parlando di formazione vi è inoltre da segnalare che le competenze presenti in BancaStato sono anche trasmesse agli studenti ticinesi: alcuni collaboratori oltre alla loro occupazione in seno alla Banca svolgono anche attività legate all'insegnamento in istituti universitari e di formazione professionale specifica.

### **I dati della formazione**

Come si evince dalla tabella 5, nel 2015 il numero complessivo di ore di formazione ha raggiunto quota 18'520, contro le 46'673,5 del 2014. La differenza preponderante è rilevabile nel campo "formazione bancaria", che durante il 2014 aveva segnato un aumento spiccato proprio in ragione all'ampio ventaglio formativo legato al "Progetto Zenit". Nel 2015, come già spiegato, le ore di formazione bancaria sono calate per consentire a collaboratrici e collaboratori di dedicarsi al meglio all'operatività con il nuovo B-Source Master.

Estendendo l'analisi anche agli anni precedenti si può notare come a partire dal 2010 le ore di formazione siano sensibilmente cresciute. Il dato, tradotto in giorni/uomo, è nel 2015 di 2'315 (5'834 nel 2014). Ciò significa dire che, mediamente, ogni dipendente dell'Istituto ha partecipato a 5,3 giorni di formazione (12,7 nel 2014). Un tempo che equivale a oltre una settimana lavorativa.

■ **Tabella 4: IL PERSONALE IN FORMAZIONE<sup>14</sup>**

Personale in formazione	2009	2010	2011	2012	2013	2014		2015	
						Uomini	Donne	Uomini	Donne
Apprendisti	12	12	12	12	12	5	6	4	7
Allrounder	2	4	4	4	4	1	3	2	1
Maturità professionale	1	1	0	0	4	1	2	0	0
Stagisti	0	0	5	2	0	0	1	1	0
Formazione post-universitaria	4	3	4	1	4	5	1	1	4
<b>Totale</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>19</b>	<b>24</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>12</b>

■ **Tabella 5: CORSI DI FORMAZIONE SEGUITI DAI COLLABORATORI<sup>15</sup>**

Tipo formazione	2011	2012	2013	2014	2014
Formazione linguistica (ore)	505	496	2'297.5	124	267.5
Formazione bancaria (ore)	21'631	22'799	32'581	46'485	17'246
Sviluppo personale e attitudinale (ore)	6'485	1'180	6'400	64.5	1'006.5
Management e organizzazione (ore)	3'652	228	0	0	0
<b>Totale (ore)</b>	<b>32'273</b>	<b>24'703</b>	<b>41'278.5</b>	<b>46'673.5</b>	<b>18'520</b>

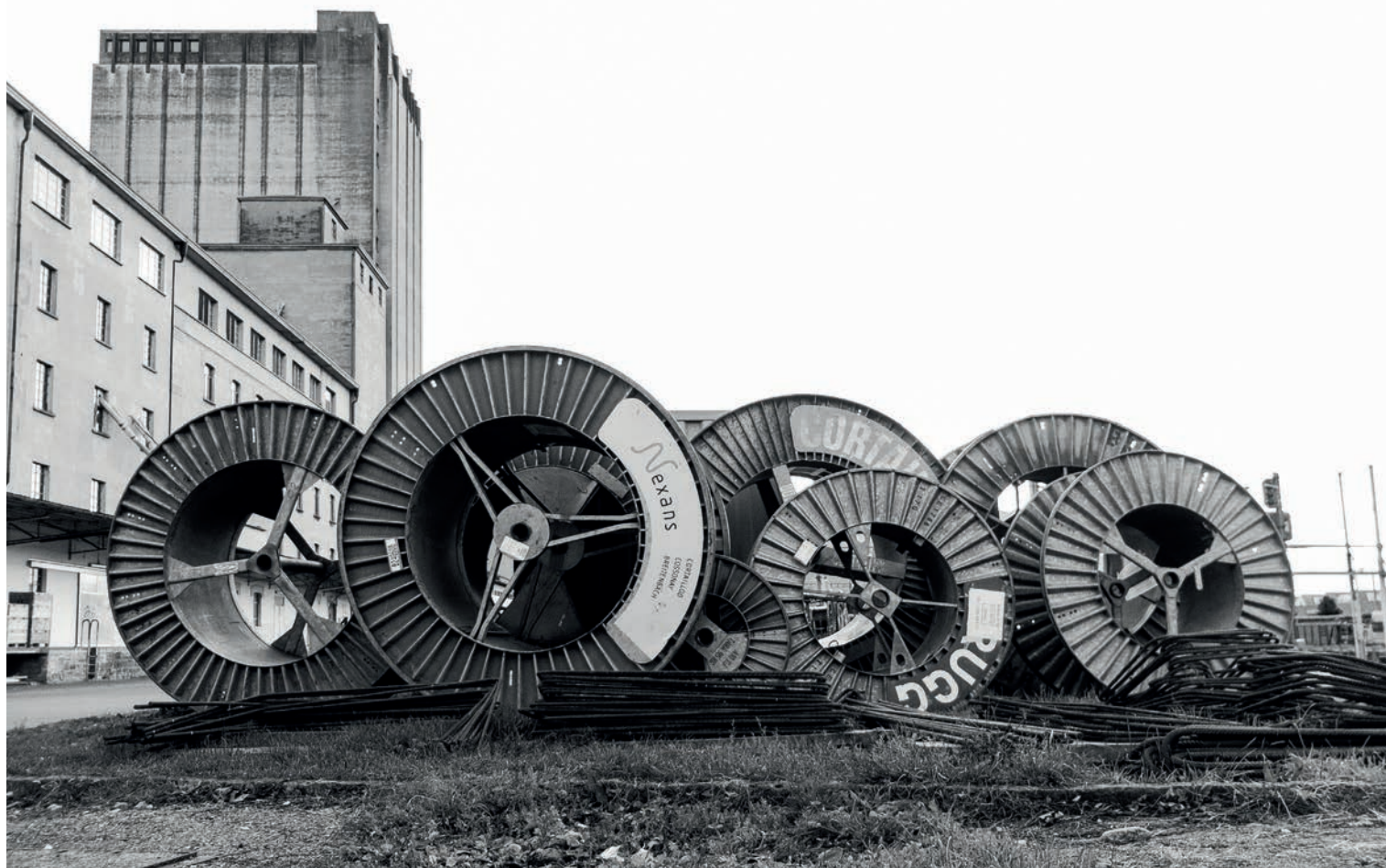
■ **Tabella 6: ENTRATE DEL PERSONALE<sup>16</sup>**

Entrate del personale	2009	2010	2011	2012	2013	2014		2015	
						Uomini	Donne	Uomini	Donne
Assunzioni a tempo determinato (o rinnovo contratto)	14	16	17	14	23	12	13	16	7
Assunzioni a tempo indeterminato	10	12	12	7	8	5	0	4	3
Assunzioni apprendisti	4	4	4	4	4	2	2	2	2
<b>Totale</b>	<b>28</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>25</b>	<b>35</b>	<b>19</b>	<b>15</b>	<b>22</b>	<b>12</b>

<sup>14</sup> Le cifre corrispondono al numero di collaboratori, indipendentemente dalle percentuali d'impiego degli stessi, al 31.12.2015. I dati riportati per gli stagisti non tengono conto del "flusso" di persone che hanno fruito della possibilità di effettuare stage ma che non erano presenti in Banca a tale data. Considerando anche questo aspetto, nel corso del 2015 vi sono state 17 persone (11 uomini e 6 donne), per un totale di 36,5 mesi di stage professionale.

<sup>15</sup> 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'efficacia della comunicazione in pubblico.

<sup>16</sup> Le cifre non tengono conto delle percentuali di impiego.

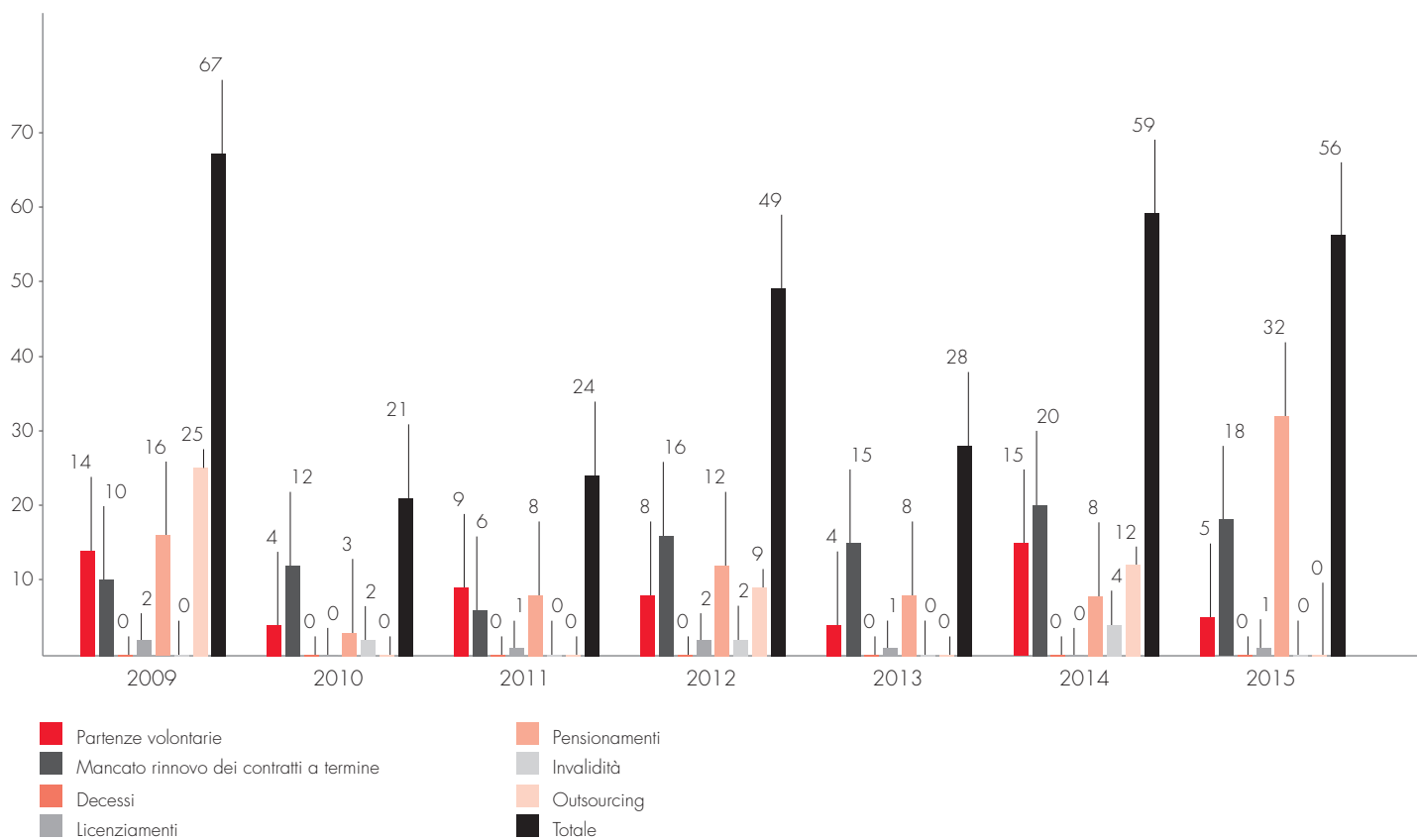


■ Tabella 7: USCITE DEL PERSONALE<sup>17</sup>

Uscite del personale	2009	2010	2011	2012	2013	2014		2015	
						Uomini	Donne	Uomini	Donne
Partenze volontarie	14	4	9	8	4	8	7	4	1
Mancato rinnovo dei contratti a termine	10	12	6	16	15	12	8	13	5
Decessi	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Licenziamenti	2	0	1	2	1	0	0	1	0
Pensionamenti	16	3	8	12	8	5	3	27	5
Invaldit�	0	2	0	2	0	4	0	0	0
Outsourcing	25	0	0	9	0	6	6	0	0
Totale	67	21	24	49	28	35	24	45	11

<sup>17</sup> Le cifre non tengono conto delle percentuali di impiego.

**Grafico 2: USCITE DEL PERSONALE<sup>18</sup>**



<sup>18</sup> Le cifre non tengono conto delle percentuali di impiego.

■ **Tabella 8: EFFETTIVI PER GRADO**

Anno	Donne			Uomini		
		Tempo pieno	Tempo parziale		Tempo pieno	Tempo parziale
2008	Membri di direzione	1	0	Membri di direzione	49	1
	Membri dei quadri	22	13	Membri dei quadri	137	14
	Collaboratori	92	51	Collaboratori	117	12
	Apprendisti	6	0	Apprendisti	5	0
2009	Membri di direzione	1	0	Membri di direzione	53	3
	Membri dei quadri	21	12	Membri dei quadri	130	13
	Collaboratori	83	47	Collaboratori	96	10
	Apprendisti	8	0	Apprendisti	4	0
2010	Membri di direzione	1	1	Membri di direzione	53	5
	Membri dei quadri	17	18	Membri dei quadri	131	18
	Collaboratori	77	62	Collaboratori	86	11
	Apprendisti	9	0	Apprendisti	3	0
2011	Membri di direzione	2	1	Membri di direzione	56	5
	Membri dei quadri	15	20	Membri dei quadri	135	17
	Collaboratori	78	65	Collaboratori	84	11
	Apprendisti	7	0	Apprendisti	5	0
2012	Membri di direzione	2	1	Membri di direzione	56	5
	Membri dei quadri	20	18	Membri dei quadri	129	16
	Collaboratori	76	62	Collaboratori	72	8
	Apprendisti	5	0	Apprendisti	7	0
2013	Membri di direzione	2	1	Membri di direzione	57	5
	Membri dei quadri	19	18	Membri dei quadri	135	15
	Collaboratori	72	64	Collaboratori	76	8
	Apprendisti	5	0	Apprendisti	7	0
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

#### 4.1.2 Condizioni di favore per le collaboratrici e i collaboratori

BancaStato propone al proprio personale le seguenti condizioni di favore:

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

#### 4.1.3 Salute e sicurezza

Attraverso specifiche azioni, che trovate nel seguente riquadro, BancaStato contribuisce alla protezione della salute dei suoi collaboratori sia adottando determinate misure emanate a livello federale 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;

- cinque defibrillatori semi automatici e dodici 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.

Da rilevare che durante il 2015 i defibrillatori presenti negli stabili della Banca sono stati resi fortemente visibili tramite una speciale cartellonistica e posti in punti facilmente individuabili.

#### 4.2 Clienti e partner commerciali

Uno degli indicatori rappresentativi dell'evoluzione dell'attività di BancaStato è da sempre la concessione di crediti ipotecari, che registra una crescita continua negli ultimi anni, a dimostrazione che la Banca sostiene concretamente l'economia ticinese. Da 7,3 a 7,7 miliardi di franchi, ovvero una crescita del 5,8%: anche durante il 2015 è continuata l'evoluzione positiva.

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

I crediti nei confronti dei privati e delle imprese si attestano a 907 milioni di franchi. Purtroppo non vi sono delle statistiche relative al mercato ticinese dei prestiti concessi alle imprese e ai privati. È quindi difficile fare una stima della quota di mercato dell'Istituto. Ciononostante, il volume di tali crediti ben dimostra come l'Istituto si sia impegnato a fornire consistenti capitali produttivi all'economia malgrado la debole congiuntura economica.

Nel 2015 i crediti nei confronti degli enti pubblici hanno registrato una diminuzione del 7,8%, a 761 milioni di franchi (826 milioni di franchi nel 2014). Si può comunque senza dubbio affermare che gli enti pubblici abbiano continuato ad approfittare del basso livello dei tassi offerti per finanziare ulteriori investimenti o rifinanziare quelli preesistenti grazie alle favorevoli condizioni proposte da BancaStato, le quali hanno

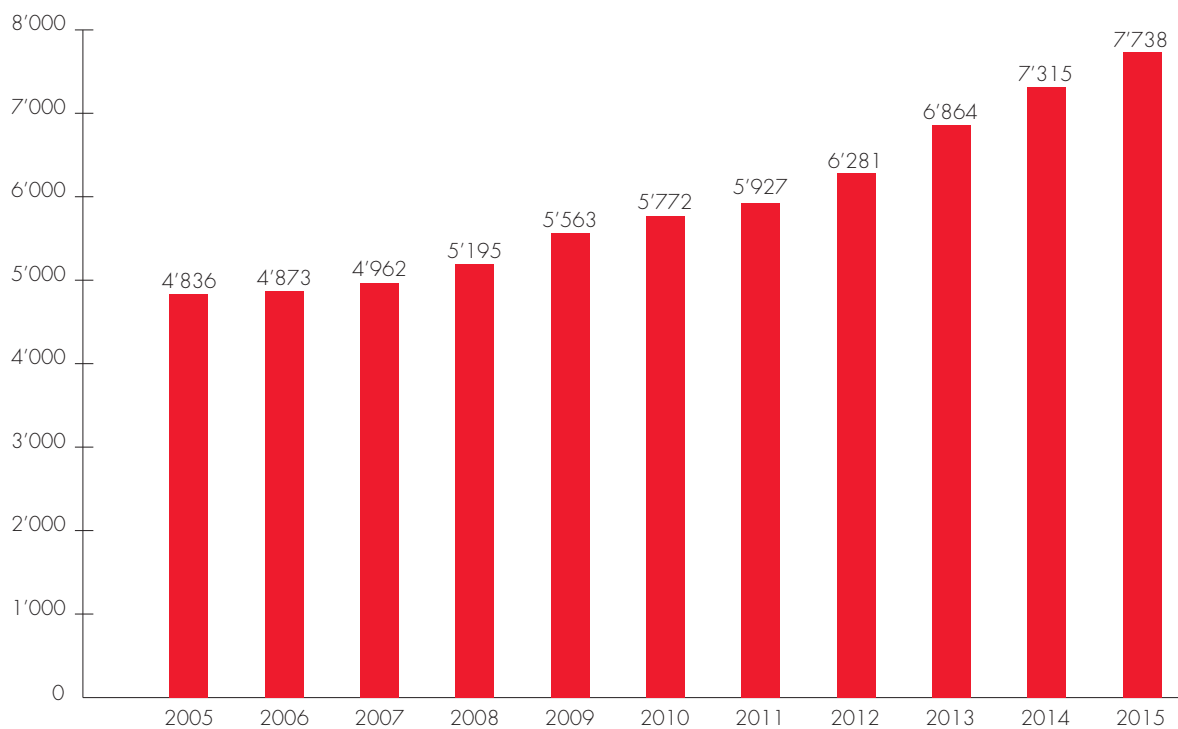
dunque loro permesso di liberare ulteriori risorse finanziarie (sotto forma di consumi e investimenti effettuati dagli stessi enti) anche a favore dell'economia.

Gli investimenti del Cantone e dei Comuni ticinesi sono mediamente aumentati del 10,1%<sup>19</sup> per anno tra il 2008 e il 2013<sup>20</sup>, passando da 331,9 a 536,8 milioni di franchi. Nello stesso periodo di tempo i crediti nei confronti degli enti pubblici della Banca sono invece cresciuti del 4,1% all'anno<sup>21</sup>. Come già nel caso dei crediti a privati e aziende, non vi sono dati relativi all'evoluzione del mercato dell'erogazione dei crediti bancari agli enti pubblici ticinesi. È quindi difficile determinare la quota di mercato della Banca. Tuttavia, l'evoluzione positiva registrata dal 2004 indica un netto incremento, da parte della Banca, del proprio contributo al finanziamento delle opere d'interesse pubblico realizzate dai vari enti locali.

Parlando di impegni nei confronti della clientela, si può affermare che anche il 2015 ha confermato la tendenza alla crescita. Questa voce – che ricordiamo funge in un certo qual modo anche da indicatore della fiducia che i clienti ripongono nell'Istituto e in particolare nelle caratteristiche dei suoi prodotti di risparmio – ha segnato un aumento del 2,7%, toccando quasi 6,8 miliardi di franchi. Questa continua crescita è sì riconducibile al perdurare di talune incertezze legate alla solidità del settore bancario, ma anche al lavoro che la Banca ha saputo fare per fidelizzare tutti quei nuovi clienti che, negli anni scorsi, hanno deciso di affidare i loro risparmi al nostro Istituto. Si ritiene inoltre che la buona pubblicità derivante da tali nuovi clienti – sotto forma di "passa parola" – abbia indotto a consigliare a un numero crescente di persone BancaStato quale Istituto su cui poter fare affidamento.

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

(in mio CHF)



<sup>19</sup> Si tratta del Compound Annual Growth Rate (CAGR).

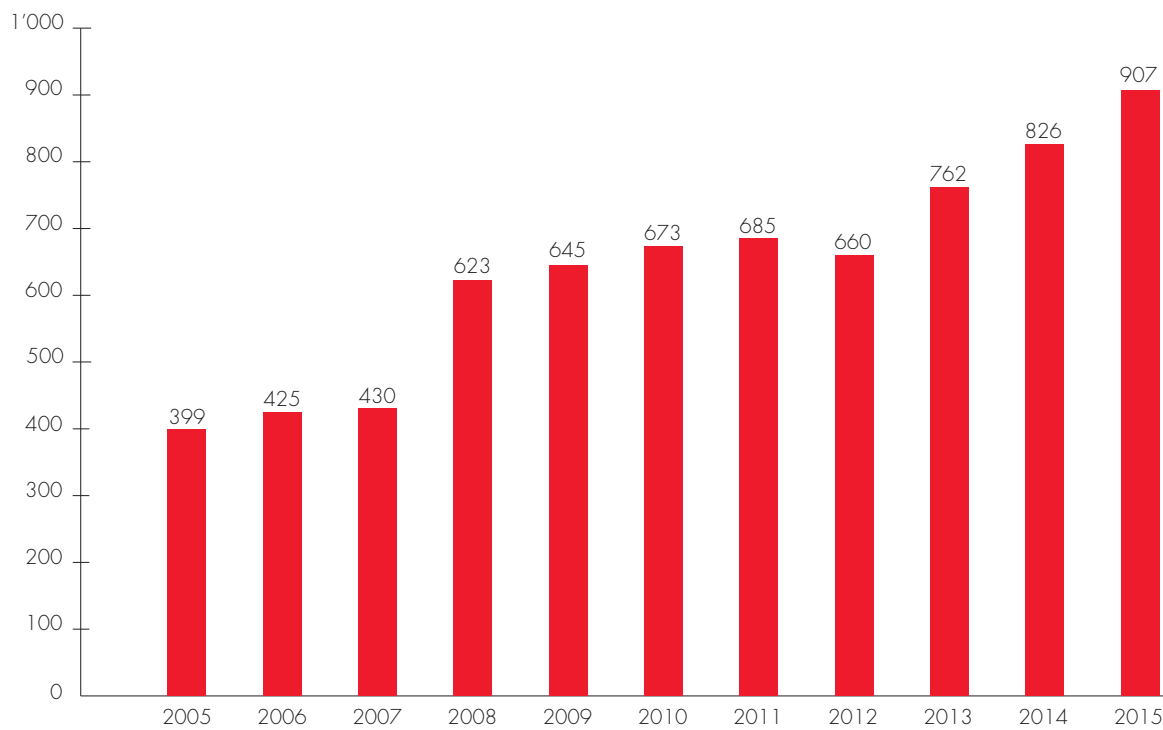
<sup>20</sup> Non sono ancora disponibili i dati aggregati degli investimenti dei comuni negli anni successivi al 2013.

<sup>21</sup> Vedi nota 19.



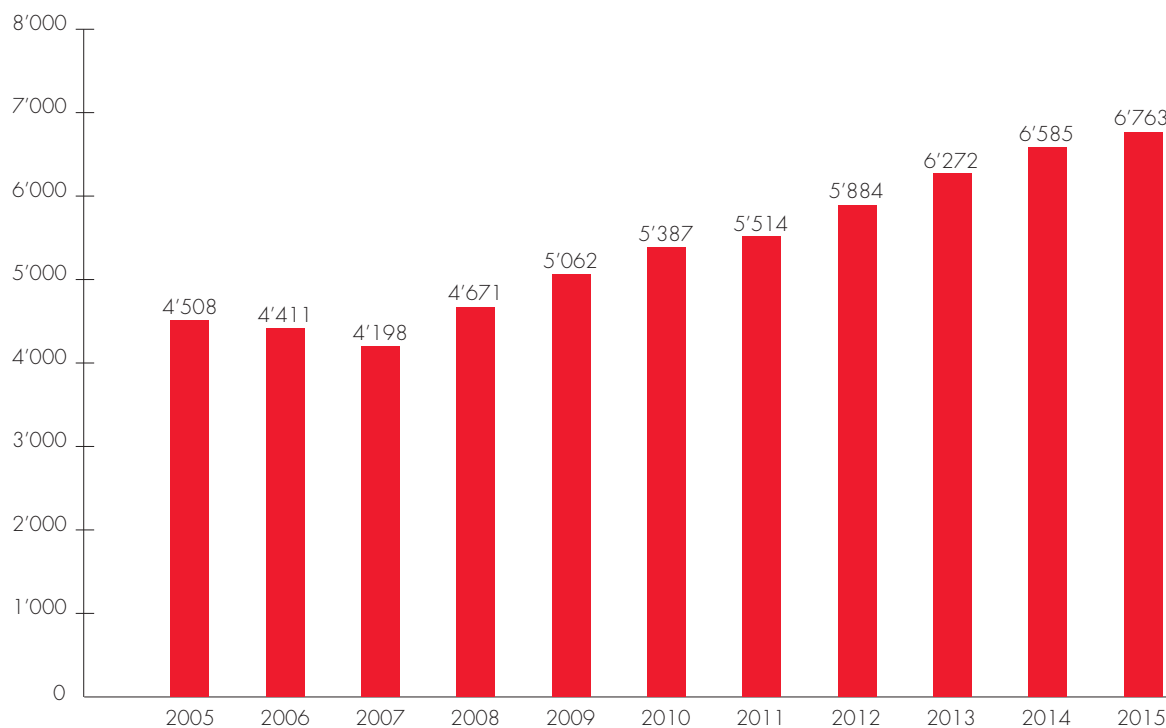
**Grafico 4: EVOLUZIONE DEI CREDITI NEI CONFRONTI DEGLI ENTI PUBBLICI (in milioni di franchi)**

(in mio CHF)



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

(in mio CHF)





Anche nel 2015 è quindi stato premiato il modello d'affari BancaStato basato sulla solidità, la garanzia dello Stato, il sostegno all'economia locale, l'applicazione di una politica di rischio prudentiale e la particolare attenzione al territorio (cfr. capitolo 3). La crescita del risparmio è fonte indispensabile di rifinanziamento per la Banca, poiché le consente di finanziare le attività a costi particolarmente interessanti rispetto a fonti di approvvigionamento alternative.

Nel 2015, l'Istituto ha continuato a promuovere il proprio nome e ha focalizzato molte risorse per pubblicizzare i propri pacchetti del Centenario, che implicano in maniera trasversale prodotti e servizi che offrono delle condizioni interessanti di remunerazione coprendo molte esigenze dei clienti e offrendo loro un ulteriore vantaggio: la garanzia dello Stato.

Come di consueto, la pubblicizzazione è stata effettuata differenziando fra i molti strumenti pubblicitari a disposizione (tra i quali: inserzioni, manifesti, spot televisivi e radiofonici, siti Internet di informazione ticinesi) con il duplice scopo di promuovere gli elementi di differenziazione quali la solidità e la garanzia dello Stato e di promuovere i singoli prodotti. BancaStato offre tutti i servizi e prodotti di una banca universale: dalla concessione di crediti a privati e aziende alla gestione dei patrimoni. Sono quindi coperti tutti i principali ambiti d'attività del settore finanziario, rappresentati da una clientela variegata ripartita in diversi segmenti commerciali. La struttura della clientela di BancaStato è suddivisa nel seguente modo:

## CLIENTELA BANCASTATO

### Retail e Aziendale

Clientela  
individuale

Clientela aziendale /  
Commodity Trade  
Finance

Enti  
pubblici

### Mercati e Private Banking

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).

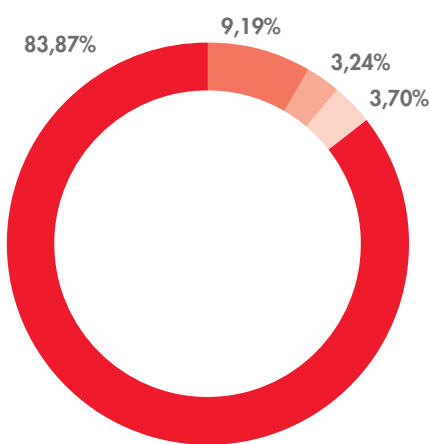
Per quel che concerne la clientela privata, la parte più importante spetta naturalmente al Ticino, che rappresenta l'83,87% del totale (81,94% nel 2014). La clientela italiana cala dall'11,24% al 9,19%, mentre i clienti del resto della Svizzera sono sostanzialmente stabili al 3,7% del totale (3,61%). Praticamente invariati i rimanenti clienti ("Altra"), che rappresentano il 3,24% (3,22%).

Prendendo invece in esame la clientela aziendale si evince che dal Ticino proviene l'87,92% del totale (87,29%) e che la clientela dall'Italia è in leggera crescita, ora a 4,35% (3,24%). Dal resto della Svizzera arriva il 4,14% (4,25%), mentre alla voce "Altra" è attribuibile il rimanente 3,59% (5,22%).

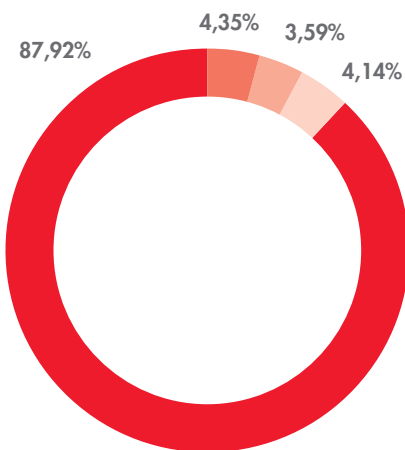
La provenienza geografica della clientela complessiva (privata e aziendale, dunque) è infine così suddivisa: 84,17% dal Ticino (82,31%), 8,83% dall'Italia (10,68%), 3,74% dal resto della Svizzera (3,65%) e 3,26% da altre regioni (3,36%).

Osservando le evoluzioni intervenute durante il 2015, si può notare che a livello complessivo la clientela ticinese è leggermente aumentata mentre ciò non vale per quella italiana. L'evoluzione di quest'ultima categoria non sorprende: il 2015 ha visto la conclusione della "Voluntary Disclosure", con la quale il Governo italiano ha dato la possibilità ai suoi cittadini di rendere fiscalmente conformi eventuali attività patrimoniali o finanziarie all'estero. Per quanto riguarda la clientela proveniente da altre regioni elvetiche o appartenente alla categoria "Altra" si avverte una sostanziale parità. Concludendo, si può affermare che la composizione della clientela di BancaStato non ha conosciuto, neppure durante il 2015, rilevanti cambiamenti.

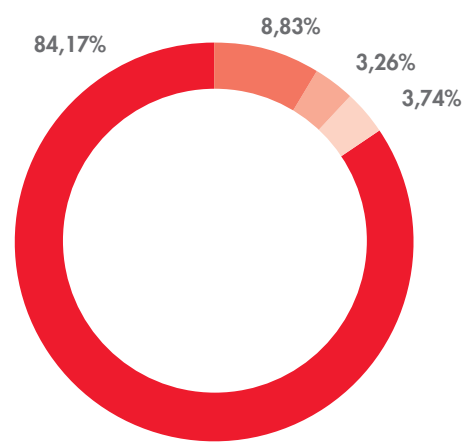
#### Segmentazione geografica della clientela privata per domicilio



#### Segmentazione geografica della clientela aziendale per domicilio



#### Segmentazione geografica della clientela privata e aziendale per domicilio



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

■ **Tabella 9: CREDITI EROGATI A PERSONE GIURIDICHE (esclusi gli enti pubblici)<sup>22</sup>**

(in milioni di franchi)

<b>Settore economico</b>	<b>Esposizione</b>	<b>%</b>
Agricoltura, selvicoltura e pesca	16.5	0.69%
Alberghi e ristoranti	31.7	1.32%
Altri servizi	37.8	1.58%
Amministrazione pubblica e Sicurezza sociale	0.8	0.03%
Attività amministrative e di supporto	4.2	0.18%
Attività estrattive	1.0	0.04%
Attività immobiliari	918.8	38.35%
Attività professionali, scientifiche e tecniche	28.0	1.17%
Commercio e Riparazione di veicoli	284.8	11.89%
Costruzioni (edilizia)	244.0	10.18%
Energia	161.6	6.74%
Fornitura d'acqua e Smaltimento	3.1	0.13%
Industria e artigianato	154.6	6.45%
Informazioni e comunicazioni	7.7	0.32%
Intrattenimento	18.0	0.75%
Istruzione	45.5	1.90%
Logistica	82.9	3.46%
Servizi domestici	100.3	4.19%
Servizi finanziari e assicurativi	154.7	6.46%
Servizi sanitari e assistenza sociale	99.9	4.17%
<b>Totale</b>	<b>2'395.9</b>	<b>100.00%</b>

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 38,35% del totale (equivalente ad un volume di 918,8 milioni di franchi).

BancaStato concede pure una grossa quota dei crediti ai settori del commercio e riparazione di veicoli (l'11,89%, corrispondenti a 284,8 milioni di franchi) e delle costruzioni (10,18%, 244 milioni di franchi).

Tuttavia, è importante rilevare che la Banca eroga crediti anche a molti settori considerati dal mercato come particolarmente a rischio. I prestiti al settore "alberghi e ristoranti", che rappresentano l'1,32% del totale, sono un esempio in questo senso.

<sup>22</sup> 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)**

Segmentazione clientela (CHF)	Numero clienti							Numero clienti in %						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
≤ 100'000	3'428	3'188	3'014	2'890	2'737	2'607	2'502	26.7	25.2	24.2	23.2	21.9	20.8	19.8
> 100'000 e ≤ 200'000	2'654	2'516	2'441	2'378	2'348	2'322	2'292	19.9	19.8	19.6	19.1	18.8	18.6	18.2
> 200'000 e ≤ 500'000	4'906	4'913	4'887	4'946	4'999	4'992	5'052	38.1	38.8	39.2	39.6	39.9	39.9	40.1
> 500'000	1'964	2'052	2'129	2'258	2'431	2'584	2'764	15.3	16.2	17.1	18.1	19.4	20.7	21.9
Totale	12'862	12'669	12'471	12'472	12'515	12'505	12'610	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Segmentazione clientela (CHF)	Volumi in miliardi di franchi							Volumi in %						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
≤ 100'000	0.175	0.166	0.160	0.156	0.149	0.142	0.138	3.8	3.5	3.3	3.1	2.8	2.5	2.3
> 100'000 e ≤ 200'000	0.389	0.383	0.371	0.363	0.359	0.355	0.351	8.4	8.0	7.6	7.2	6.7	6.3	5.9
> 200'000 e ≤ 500'000	1.628	1.638	1.636	1.659	1.681	1.683	1.709	35.2	34.4	33.7	33.0	31.3	29.8	28.8
> 500'000	2.432	2.576	2.690	2.853	3.178	3.465	3.748	52.6	54.1	55.4	56.7	59.2	61.4	63.0
Totale	4.624	4.763	4.857	5.031	5.367	5.645	5.946	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Si è anche ritenuto opportuno aggiungere una tabella relativa alla suddivisione della clientela privata per volumi di ipoteche erogate (si sono considerati gli utilizzi).

La tabella 10 mostra che una buona parte delle ipoteche a bilancio è inferiore a 200'000 franchi. A fine 2015, 4'794 clienti, pari al 38% del totale, beneficiavano di un credito ipotecario inferiore ai 200'000 franchi. Il volume totale delle ipoteche inferiori a tale cifra era pari a 489 milioni di franchi, che corrisponde all'8,2% 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 2005 al 2015 dal 12% al 21,9% del totale, raggiungendo quota 2'764 clienti, per un montante complessivo di 3,748 miliardi di franchi, che corrisponde al 63% del volume complessivo (nel 2014 tale dato era del 61,4%).

Nonostante questi cambiamenti, 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 471'500 franchi (451'400 franchi nel 2014).

È importante rilevare, a questo proposito, che la gestione di numerosi dossier con importi contenuti, pur riducendo i rischi di concentrazione, genera dei costi più elevati rispetto alla gestione di un minor numero di dossier relativi a importi più elevati. In questo senso si può dunque affermare che l'impegno della Banca nel soddisfare trasversalmente anche le necessità più particolari dei propri clienti, nell'intento di perseguire il mandato pubblico, ha inevitabilmente delle ripercussioni negative sui costi e, dunque, sull'utile.

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

Segmentazione clientela (CHF)	Numero clienti					Numero clienti in %				
	2011	2012	2013	2014	2015	2011	2012	2013	2014	2015
≤ 100'000	592	650	734	620	530	41.60	43.90	45.30	40.00	35.93
> 100'000 e ≤ 500'000	320	269	263	280	271	22.49	18.20	16.20	18.10	18.37
> 500'000	511	561	624	649	674	35.91	37.90	38.50	41.90	45.70
Totale	1'423	1'480	1'621	1'549	1'475	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

Segmentazione clientela (CHF)	Volumi in milioni di franchi					Volumi in %				
	2011	2012	2013	2014	2015	2011	2012	2013	2014	2015
≤ 100'000	13.58	11.83	13.24	11.71	11.66	0.79	0.60	0.60	0.50	0.47
> 100'000 e ≤ 500'000	84.62	72.98	72.62	77.31	73.37	4.93	3.90	3.20	3.30	2.98
> 500'000	1'616.70	1'799.44	2'181.71	2'260.99	2'379.58	94.28	95.50	96.20	96.20	96.55
Totale	1'714.90	1'884.25	2'267.57	2'350.01	2'464.61	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

Dalla tabella relativa alla segmentazione per numero e volume di credito erogati a persone giuridiche, si evince l'importanza numerica dei piccoli crediti produttivi: nel 2015, il 35.93% dei dossier trattati concerneva somme inferiori ai 100'000 franchi. L'utilizzo per tali crediti è pari a 11,66 milioni di franchi che corrisponde allo 0,47% del totale degli utilizzi dei crediti concessi. BancaStato è quindi la Banca di molte piccole e medie imprese. Come già rilevato nell'ambito dei crediti ipotecari, la gestione di numerosi dossier con importi contenuti, benché contribuisca a mitigare i rischi di credito assunti, genera costi elevati. Anche in questo caso si può dunque affermare che l'impegno della Banca nel sostenere le piccole e medie imprese, nell'intento di perseguire ulteriormente il mandato pubblico, ha inevitabilmente delle ripercussioni negative sui costi e, dunque, sull'utile.

#### 4.2.1 Clientela privata

##### Punti di vendita

La rete capillare di sportelli e bancomat consente ai clienti di trovare BancaStato facilmente in tutto il Ticino. L'Istituto a fine anno era presente a livello cantonale con 4 succursali, 15 agenzie e 32 bancomat, di cui quattro sostituiti con nuovi apparecchi durante l'anno. Durante l'anno di riferimento c'è anche stato un nuovo arrivo: la nuova agenzia di Gordola, inaugurata a ottobre e voluta per avvicinarsi a un ricco bacino di utenza, senza dover obbligare i clienti della regione a recarsi sino a Locarno o Bellinzona per far capo alla loro Banca. Ricordiamo che negli scorsi anni BancaStato ha anche proceduto a importanti lavori alle strutture di più sedi, consentendo non solo di offrire ai clienti spazi moderni e accoglienti, ma anche giovando sicuramente all'economia del settore, siccome le opere eseguite sono state affidate a ditte locali. Sempre da qualche anno numerosi bancomat contano su un'offerta arricchita dalla possibilità di prelevare euro e dalla nuova "livrea" grafica che li rende ancora più visibili. Inoltre, sempre negli scorsi anni, in diverse sedi sono stati installati schermi sia all'interno dei locali sia nelle vetrine, grazie i quali la clientela è informata sulle ultime novità dell'Istituto.

## Carte cliente

Per quanto riguarda la carta PRATICA BancaStato o MAESTRO BancaStato, anche nel 2015 è proseguito l'accordo con la Funicolare del San Salvatore: presentando una delle due tessere lo sconto per la risalita arriva sino al 25% del prezzo del biglietto.

Avendo citato la carta PRATICA BancaStato va ricordata anche la carta VERSA BancaStato: entrambe le tessere clienti introdotte nel 2010 dall'Istituto hanno contribuito ad arricchire l'offerta di prodotti e servizi alla clientela. Parlando di tessere bancarie a disposizione della clientela, ricordiamo che durante il 2014 vi è stata l'introduzione di una novità riguardante le carte MAESTRO: da settembre le bande magnetiche sono nettamente meno esposte ai rischi di smagnetizzazione, rivelandosi sino a dieci volte più resistenti in tal senso. La spiacevole sensazione di possedere una carta di debito improvvisamente inutilizzabile è dunque stata sensibilmente ridotta.

## Centro Servizi Clientela: una risorsa preziosa

Il 2015 è stato il quarto anno di attività a pieno regime 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.

Il servizio lineaDIRETTA, raggiungibile dalle 8 alle 18 al numero 091 803 71 11, è il portale d'accesso telefonico a BancaStato che ingloba le prestazioni offerte dal precedente Contact Center e permette ai clienti di ottenere velocemente tutte le informazioni inerenti i propri conti, come per esempio i saldi, i movimenti e i pagamenti in conto. Gli operatori sono in grado di dare a tutti i clienti della Banca risposte rapide e professionali sui prodotti e servizi bancari in generale o far da tramite con l'abituale consulente per le esigenze più articolate. Le statistiche relative al 2015 ben dimostrano il prezioso lavoro svolto: lineaDIRETTA ha infatti mediamente gestito oltre 920 telefonate al giorno.

Il servizio agenziaVICINA, invece, è una vera e propria nuova agenzia pensata per essere raggiungibile telefonicamente, al numero 091 803 33 33, dalle 8 alle 18. Tale agenzia svolge anche attività di consulenza non solamente telefonica: previo appuntamento incontra pure la clientela nelle succursali. Infine, supportoATTIVO comprende gli specialisti del supporto

e-banking di BancaStato. È raggiungibile telefonicamente dalle 8 alle 18, al numero 091 803 77 99 ed è anche intervenuto con appositi momenti formativi destinati a determinati clienti con specifiche necessità di consulenza.

## InLinea: pagamenti con smartphone e tablet

InLinea, la soluzione di Internet Banking BancaStato, è anche un'applicazione da scaricare dall'Apple App Store e, da febbraio 2016, da Google Play (vale a dire le piattaforme online dalle quali scaricare le applicazioni per i prodotti Apple e Android). L'app consente di effettuare operazioni di traffico pagamenti (anche semplicemente scattando una fotografia con il proprio dispositivo mobile), utilizzare modelli di pagamento e consultare il saldo dei propri conti, i movimenti bancari effettuati e gli avvisi, mettendo a disposizione del cliente tutte le informazioni in merito al proprio portafoglio titoli e alla propria posizione ipotecaria. Inoltre, al cliente è data la possibilità di accedere all'operatività di borsa.

Occorre sottolineare che dal punto di vista della protezione di dati sensibili il cliente è ampiamente tutelato. InLinea nella sua versione mobile prevede la stessa procedura di accesso del canale tradizionale su PC (anche su smartphone e tablet, insomma, il cliente è chiamato a digitare il proprio numero di contratto, la propria password e il numero di sicurezza contenuto sulla tessera in suo possesso o nel SMS inviato di volta in volta sul proprio dispositivo) e dispone di standard di sicurezza elevati.

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

Tale dato emerge chiaramente dai dati provenienti dall'Ufficio federale di statistica<sup>23</sup>, dai quali si evince che l'utilizzo di smartphone si diffonde sempre di più, analogamente all'allacciamento domestico a Internet. I moderni telefoni cellulari non sono più infatti impiegati semplicemente per telefonare, ma pure per vedere filmati, acquistare online, tenersi informati, e tante altre cose, tra cui, appunto l'accesso ai propri conti bancari e lo svolgimento di operazioni a loro legate.

<sup>23</sup> <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/it/index/news/medienmitteilungen.Document.188807.pdf>

## Il "parco applicazioni" di BancaStato

La presenza di BancaStato su Apple App Store e Google Play è assicurata da tre applicazioni che si aggiungono alla versione mobile di InLinea. Sono "Eventi BancaStato", "xcontomio" ed "Edicola BancaStato".

"Eventi BancaStato" è una vera e propria agenda virtuale per conoscere eventi promossi o sponsorizzati da BancaStato. L'applicazione – gratuita come le altre di BancaStato – presenta le manifestazioni dando la possibilità all'utente di aggiungerle al calendario, segnalare la propria presenza e condividerle con i propri contatti.

"Edicola BancaStato" è invece un "chiosco virtuale", grazie al quale è possibile scaricare in un pratico formato pdf le edizioni di BancaStato News, dei Rapporti Annuali e dei Bilanci Sociali e Ambientali, ma anche tutti i fogli informativi e i prospetti legati ai prodotti e ai servizi della Banca. Edicola BancaStato permette, quindi, di sfogliare tutto l'Istituto con un semplice dito. In altre parole, tutti i documenti relativi all'Istituto sono esposti su scaffali digitali tematici.

La presenza di BancaStato su smartphone e tablet ticinesi è infine corredata da "xcontomio", vale a dire l'applicazione completamente rivolta ai giovani ticinesi, che ha proposto loro un flusso continuo di notizie, suggerimenti, sondaggi e concorsi i cui premi sono ammontati fino a mille franchi la settimana.

Con questo strumento BancaStato ha voluto rafforzare la sua presenza sui più moderni canali comunicativi e il suo rapporto con i giovani, già reso privilegiato dall'offerta di prodotti bancari dalle condizioni particolarmente attrattive. A fine gennaio 2015 gli utenti attivi su "xcontomio" erano 2'200, ripartiti uniformemente sul territorio, la maggior parte dei quali di età tra i 18 e i 25 anni. Dalla sua nascita, l'applicazione ha presentato oltre 1'500 articoli, ha regalato agli utenti 6'000 premi per un valore complessivo che ha superato i 118'000 franchi.

## Più sicurezza

La maggior parte degli utenti che fruiscono di Internet utilizzano il sistema operativo Windows, che attualmente rappresenta la piattaforma più esposta agli attacchi informatici. Per ovviare a potenziali frodi verso servizi di e-banking, nel 2011 BancaStato aveva già scelto di cautelarsi mettendo a disposizione della clientela un ambiente di utilizzo sicuro che garantisca al contempo un'elevata facilità di utilizzo: SafePlace.

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

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

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

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

## La newsletter

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

## Le banconote arrivano a domicilio

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 nella bucalettere del cliente banconote di ben 80 valute differenti.





### **Più sicurezza per le operazioni online con le carte di credito**

Durante il 2015 Viseca Card Services SA<sup>24</sup> (Viseca) – azienda del gruppo Aduno<sup>25</sup> in cui anche le banche cantonali possiedono importanti partecipazioni e società emittente delle carte di credito partner di BancaStato – ha compiuto un passo in avanti nella sicurezza dell'utilizzo dei suoi prodotti, e questo grazie all'introduzione di un nuovo sistema di autenticazione tramite sms o applicazione durante i pagamenti online. Tale novità consente di ottenere una password generata sul momento e inviata sul proprio dispositivo, consentendo dunque non solo di mitigare i rischi di accessi da parte di terzi, ma di evitare anche le snervanti procedure di recupero della password (particolarmente complicata, e dunque sicura, ma altrettanto difficile da ricordare). Durante l'anno in esame i clienti BancaStato hanno anche potuto continuare a fruire del programma "surprise": lanciato nel 2014 da Viseca Card Services, è un programma di raccolta punti dal concetto molto semplice. Utilizzando la carta di credito (e di credito prepagata) il cliente raccoglie preziosi punti che può convertire in premi (al momento dell'acquisto o successivamente). Ciò costituisce un vantaggio in più per la nostra clientela.

### **L'economia spiegata in parole semplici**

Trattare temi di attualità economica in maniera accessibile a tutti gli spettatori: anche nel 2015 è proseguita la presenza di esperti di BancaStato all'interno di trasmissioni di TeleTicino. La collaborazione è iniziata nel 2013, con la realizzazione della trasmissione "GiroConto". Poi, a partire dall'anno successivo, è continuata all'interno del format "In onda con voi", trasmesso quotidianamente nel tardo pomeriggio. I temi affrontati sono stati molteplici: dall'attualità finanziaria ai crediti ipotecari, dalla previdenza alle tematiche per piccole e medie imprese, passando per gli investimenti e il rapporto tra giovani e risparmio<sup>26</sup>.

### **Soluzioni bancarie dalle caratteristiche sociali**

BancaStato ha offerto anche nel 2015 soluzioni e prodotti concepiti appositamente per specifiche categorie di clienti che, per le loro caratteristiche, ben si identificano con il carattere sociale della Banca.

---

<sup>24</sup> <https://www.viseca.ch>

<sup>25</sup> [www.aduno-gruppe.ch](http://www.aduno-gruppe.ch)

<sup>26</sup> <https://www.bancastato.ch/bancastato/Area-media/Novita/Rassegna-stampa/I-vantaggi-del-terzo-pilastro.html>

### *I Pacchetti del Centenario*

---

In occasione del Centenario la Banca ha voluto "creare" una nuova offerta a favore della clientela privata. Sono così nati i "pacchetti del Centenario", destinati a rimanere anche dopo il 2015. Sono strutturati per rispondere alle esigenze di tre segmenti di clientela: "famiglie", "singoli" e "giovani". Consentono risparmi per chi li sottoscrive: l'utilizzo separato dei singoli prodotti previsti dai pacchetti risulterebbe più costoso. Da segnalare che il pacchetto "giovani" (offerto sino ai 25 anni) è completamente gratuito: per BancaStato questo è un punto di orgoglio e riconferma la sua grande attenzione per questa particolare fascia di utenza.

### *X Conto Mio*

---

X Conto Mio è destinato ai giovani dai 14 ai 17 anni. X Conto Mio contribuisce ad insegnare al giovane titolare a gestire autonomamente le proprie finanze, ad esempio lo stipendio di apprendista o i versamenti da parte dei genitori. Inoltre, il conto gode di un tasso preferenziale, non prevede alcuna spesa di tenuta conto e offre la possibilità di ottenere gratuitamente la carta Maestro BancaStato. Ai titolari è infine offerto un contributo di 50 franchi annui per i trasporti pubblici (unicamente se si sta seguendo una formazione professionale o scolastica) e un omaggio all'apertura del conto.

### *Conto PRIMA giovane*

---

È destinato ai giovani adulti dai 18 ai 25 anni (apprendisti, studenti, lavoratori dipendenti o indipendenti). PRIMA giovane è un conto transazionale, ideale per il versamento del salario e per tutte le operazioni bancarie più frequenti. Ai titolari del conto PRIMA giovane che seguono una formazione sia professionale sia scolastica, BancaStato offre un contributo di 50 franchi annui per i trasporti pubblici su semplice presentazione dell'abbonamento e della conferma dello statuto di persona in formazione. I giovani in formazione hanno anche la possibilità di richiedere la fotocopiatura gratuita, o a condizioni vantaggiose, dei lavori di semestre e diploma. Il conto PRIMA giovane gode inoltre di un tasso d'interesse preferenziale, non presenta nessuna spesa né di tenuta conto, né di chiusura e conteggio interessi, né di porto. Inoltre i titolari possono ottenere una carta Maestro BancaStato gratuita e ricevere, all'apertura del conto, anche uno zainetto.

### *Conto RISPARMIO giovane*

---

Il conto RISPARMIO giovane garantisce un tasso preferenziale dell'1% per importi fino a 50'000 franchi (oltre, è applicato il tasso del conto RISPARMIO classico).

Fino al 2014 BancaStato offriva un buono di 100 franchi all'apertura di un conto RISPARMIO giovane per i neonati. In occasione del Centenario l'Istituto ha raddoppiato tale regalo di benvenuto, elargendo 200 franchi a ogni nuovo fiocco rosa o azzurro che ha fatto capolino nel Cantone!

### *Conto risparmio PREMIA giovane*

---

Conto risparmio PREMIA giovane è un conto risparmio che premia la costanza di chi accantona con regolarità una parte dei propri averi: con un capitale iniziale di 2'000 franchi il giovane, o chi gli sta vicino, se ha la costanza di risparmiare almeno 1'200 franchi all'anno, riceve un bonus dello 0,25% che si aggiunge al già elevato tasso base preferenziale del conto RISPARMIO giovane.

Anche per il conto risparmio PREMIA giovane nel 2015 BancaStato ha voluto raddoppiare il buono di 100 franchi all'apertura per i neonati.

### *Conto RISPARMIO senior*

---

Con il conto RISPARMIO senior BancaStato offre alle persone oltre i 60 anni un prodotto appositamente studiato per il loro stile di vita e per le loro esigenze, elaborato per garantire un elevatissimo margine di manovra.

### *Piccolo credito o credito al consumo*

---

La Banca correda la gamma dei servizi alla clientela Retail con una soluzione di credito privato<sup>27</sup> in partenariato con cashgate SA<sup>28</sup> (una società del gruppo Aduno): cashgateCREDIT è, ai sensi della Legge, una forma di credito al consumo che permette ai clienti di ottenere facilmente un credito di importo variabile per acquistare un oggetto o per far fronte a una contingenza finanziariamente difficile. Non viene richiesta alcuna garanzia, all'infuori di un reddito regolare e un contratto di lavoro non disdetto, per l'ottenimento di un credito<sup>29</sup>. Da sottolineare che cashgate SA concede crediti unicamente dai 20 anni di età. Sino al 2012 tale limite era posto a 18 anni e il cambiamento è stato giustificato dal desiderio di contribuire maggiormente a scongiurare il fenomeno dell'indebitamento giovanile.

---

<sup>27</sup> Per maggiori informazioni cfr. <http://www.bancastato.ch/prodotti/dispo/Crediti-privati/cashgate.html>

<sup>28</sup> Per maggiori informazioni cfr. [www.cashgate.ch](http://www.cashgate.ch)

<sup>29</sup> Il credito, conformemente a quanto prevede la legge in materia, è vietato se comporta un sovraindebitamento da parte del richiedente.

## Prodotti e soluzioni a carattere etico e ecologico

### Fondi di investimento

---

Sempre più clienti sono interessati a investire i propri risparmi in modo etico. BancaStato, sensibile a questa tematica, si è quindi da tempo attivata per offrire alla propria clientela 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 2015 dei prodotti appositamente studiati dalla Swisscanto Holding SA<sup>30</sup> (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. La collaborazione con Swisscanto permette all'Istituto di offrire soluzioni di investimento etiche anche nell'ambito della previdenza (2° e 3° pilastro) come ad esempio il fondo LPP 3 Oeko 45, che considera esclusivamente aziende ed emittenti di obbligazioni che rispettano i principi della sostenibilità ecologica e sociale.

Da segnalare che Swisscanto durante il 2013 ha comunicato di esser diventata partner della Fondazione svizzera per il clima, sostenendo dunque le PMI svizzere e del Liechtenstein che producono investendo nella protezione del clima. Tale novità è solo una delle varie modalità in cui si articola l'attenzione di Swisscanto per lo sviluppo sostenibile<sup>31</sup>.

### Polizze assicurative

---

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

malattia. A specifica esigenza corrisponde ognuna delle tre polizze. La prima completa un'ipoteca o un credito privato, garantendo il pagamento di interessi o il rimborso del credito. La seconda fissa e garantisce il raggiungimento di un obiettivo previdenziale legato al conto Risparmio 3. La terza, infine, garantisce una maggiore elasticità, essendo legata alla copertura assicurativa desiderata dal cliente. Ma i clienti di BancaStato possono fruire di altre tipologie di assicurazioni: quelle previste dalle loro carte di credito o prepagate. Viseca, infatti, include specifiche assicurazioni alle carte Oro, Argento o Prepaid: assicurazione spese di annullamento o interruzione del viaggio; l'assicurazione bagagli in caso di furto, smarrimento o danneggiamento; l'assicurazione ritardo bagagli; l'assicurazione per noleggi auto e l'assicurazione sugli acquisti; e infine 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.

### BONUS+ EcoCasa

---

Durante il 2015 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. Lo sconto applicato a FERMA Ipoteca fissa BancaStato o VARIA Ipoteca variabile BancaStato corrisponde allo 0,25% per le certificazioni MINERGIE®, MINERGIE-P®, MINERGIE-ECO®, mentre per MINERGIE-PECO® viene concessa un'agevolazione dello 0,4%.

## 4.2.2 Clientela aziendale

### Prodotti e servizi

---

A livello svizzero le piccole e medie imprese (PMI) partecipano a costituire il tessuto economico dei settori industriale e commerciale: esse, infatti, rappresentano 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<sup>32</sup>.

---

<sup>30</sup> Per maggiori informazioni cfr. <http://www.swisscanto.ch/ch/it/retail/nachhaltigkeit/nachhaltigkeit.html>

<sup>31</sup> A tal proposito è a disposizione il Rapporto sullo sviluppo sostenibile di Swisscanto, consultabile all'indirizzo: <http://www.swisscanto.ch/.magnolia/protected/pdfLink/show.set:39752.language:fr.pdf>

<sup>32</sup> <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/it/index/themen/06/02/blank/key/03/01.html>

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

#### *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 d'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).

#### *Sistema di pagamento MAMMUT*

---

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

#### *Carta MasterCard Business Card per le PMI*

---

BancaStato offre la carta MasterCard Business Card destinata - come si evince dal nome - alle aziende e in particolar modo alle piccole e medie imprese (PMI) poiché chiamata a meglio soddisfare le esigenze di queste ultime. Offerta in partenariato con Viseca, la tessera bancaria è ottenibile sia Argento sia Oro, in franchi svizzeri, euro o dollari. Dal design personalizzabile, permette di utilizzare gratuitamente eXpense, uno strumento online per visualizzare tutte le spese della carta aziendale con un semplice clic.

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

### **4.2.3 Collaborazioni con enti pubblici e privati**

BancaStato promuove il nostro Cantone anche 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, la

Camera Ticinese dell'economia fondiaria, l'Unione svizzera del metallo, la Società Ticinese di Relazioni Pubbliche (STRP), la Lugano Commodity Trading Association, HR Ticino, l'Associazione Svizzera di Gestori di Patrimoni, l'Associazione Svizzera di Revisione Interna, 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)<sup>33</sup> permette poi all'Istituto di pubblicare a cadenza semestrale degli indici, unici nel loro genere, relativi all'evoluzione del mercato immobiliare del nostro territorio (vedi il capitolo seguente).

Analogamente, la Banca fornisce all'Ufficio di statistica del Cantone Ticino e all'IRE i dati relativi all'evoluzione dei più importanti aggregati economici del Cantone, ad esempio gli ultimi dati sul Prodotto Interno Lordo ticinese (PIL) che ottiene in seno ad un accordo di collaborazione siglato con l'istituto BAK Basel Economics.

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

#### **4.2.4 Indici immobiliari CAEX e APEX**

La Banca dello Stato del Cantone Ticino desidera promuovere l'informazione nonché una maggiore trasparenza del mercato immobiliare. Per questo motivo, in collaborazione con CIFI 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<sup>34</sup>. CIFI SA, fondata nel 1994, è una delle società di consulenza più conosciute in materia d'analisi del settore immobiliare e già da anni pubblica sul sito della Borsa svizzera SIX Swiss Exchange<sup>35</sup>, a cadenza trimestrale, la stessa tipologia di indici per l'intero territorio nazionale.

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

#### **4.2.5 Fornitori**

Molti fornitori di BancaStato si trovano nella Svizzera italiana in quanto l'Istituto da sempre promuove e sostiene l'economia locale. Per quanto riguarda il rispetto di criteri ambientali nell'ambito di ordinazioni indette da BancaStato, va ricordato che già di per sé la legislazione impone stretti criteri sull'utilizzo e lo smaltimento dei materiali. Oltre a ciò, i progettisti impongono le regole previste dalle varie categorie professionali, che si rivelano essere molto rigorose.

### **4.3 Sostegno a iniziative sociali, culturali e sportive**

#### **4.3.1 I festeggiamenti per il Centenario**

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 2015 ha spiccatamente aumentato questo sostegno. I festeggiamenti per il Centenario, infatti, non hanno unicamente previsto l'elaborazione e la messa a disposizione dei già citati "Pacchetti"; hanno anche ruotato attorno a tre assi. Il primo è quello rappresentato dalla mostra fotografica voluta per tracciare un secolo di Ticino attraverso gli scatti di quindici fotografi: "Ticino in luce – Percorsi fotografici 1915-2015" si è svolta a Castelgrande di Bellinzona dal 5 settembre al 1° novembre. La mostra, gratuita e aperta tutti i giorni, ha presentato i lavori di cinque fotografi del passato (Ernesto e Max Büchi, Roberto Donetta, Valentino Monotti, Christian Schiefer e Vincenzo Vicari) e dieci contemporanei (Stefania Beretta, Edo Bertoglio, Ernesto e Max Büchi, Andrea Cometta, Giosanna Crivelli, Marco D'Anna, Roberto Donetta, Alberto Flammer, Gian Paolo Minelli, Valentino Monotti, Roberto Pellegrini, Igor Ponti, Luciano Rigolini, Christian Schiefer e

<sup>33</sup> Per maggiori informazioni cfr. [www.iazicifi.ch](http://www.iazicifi.ch)

<sup>34</sup> <https://www.bancastato.ch/bancastato/Area-media/Pubblicazioni/Indici-Immobiliari.html>

<sup>35</sup> Per maggiori informazioni cfr [http://www.six-swiss-exchange.com/indices/data\\_centre/other/iazi\\_en.html](http://www.six-swiss-exchange.com/indices/data_centre/other/iazi_en.html)



Vincenzo Vicari). Un altro cardine dei festeggiamenti è stato il ricco calendario degli eventi regionali promossi o sostenuti da BancaStato, che hanno costellato il territorio lungo tutto il 2015. Infine, la sede principale a Bellinzona si è voluta fare un regalo d'eccezione: un'opera d'arte di Felice Varini, ammirabile nell'atrio principale. Invitiamo il lettore a visitare la pagina [www.bancastato.ch/centenario](http://www.bancastato.ch/centenario) per maggiori dettagli.

Ad ogni modo, al di fuori dei festeggiamenti per il Centenario, nel 2015 BancaStato ha parallelamente fatto proseguire l'impegno nell'organizzare eventi e serate utili e interessanti per i cittadini (così come per la clientela aziendale). Facciamo due esempi su tutti: la speciale anteprima all'Auditorium dello spettacolo di Federico Buffa e le mostre a Casa Rusca di Locarno degli artisti Marco Massimo Verzasconi e Nando Snozzi, che hanno riscosso un ottimo successo di pubblico.

A margine dei festeggiamenti del Centenario vi è certamente da citare il torneo di calcio delle banche cantonali tenutosi a Tenero il 20 e 21 giugno, che ha conosciuto un'ampia adesione.

#### **4.3.2 Sport**

L'Istituto sostiene numerose società, associazioni ed eventi sportivi che comprendono le principali attività agonistiche del Cantone. BancaStato sostiene pure svariate iniziative e società legate al mondo dei giovani, come ad esempio l'Associazione Team Ticino, o la Federazione Ticinese di calcio, la Federazione ticinese di pattinaggio, l'Associazione cantonale Ticinese di Ginnastica, il Ticino Basket Team U16 o il Torneo internazionale di calcio U18, che creano occasioni di incontro e di sano confronto per i nostri figli anche nella convinzione che siano rilevanti nel contrastare alcuni disagi giovanili.

BancaStato contribuisce inoltre finanziariamente al successo di altre manifestazioni quali, per citarne alcune, la pedalata popolare internazionale "Gianetti Day", il Triathlon di Locarno e il concorso ippico di salto internazionale di Giubiasco.

#### **4.3.3 Musica**

BancaStato nel 2015 ha continuato a stare vicina al mondo della musica sostenendo diversi eventi e manifestazioni in tutto il Ticino. In questo ambito citiamo ad esempio il Montebello Festival, la stagione concertistica del Jazz Cat Club e il Festival MusicArte.

■ **Tabella 12: PRINCIPALI SPONSORIZZAZIONI SPORTIVE**

<b>Squadra / evento</b>	<b>Sport</b>
Associazione Calcio Bellinzona - Settore giovanile	Calcio
Associazione Team Ticino	Calcio giovanile
Basket Lugano	Basket
Basket SAM Massagno	Basket
Ticino Basket Team U16	Basket
Basket Bellinzona Donne	Basket
Corsa in salita Tesserete - Gola di Lago	Corsa
FC Lugano Scuola Calcio	Calcio
Federazione ticinese di calcio	Calcio
Federazione ticinese di hockey	Hockey
Gianetti Day	Ciclismo
Gruppo carrozzella insuperabili	Handbike e altre discipline
Ladies run	Corsa
Lugano Trophy	Marcia
Hockey Club Ambri Piotta - Settore giovanile	Hockey
Hockey Club Lugano - Settore giovanile	Hockey
Military Cross	Gara a staffette
Raggruppamento Chiasso	Calcio
Triathlon Locarno	Nuoto, corsa, ciclismo
Ticino Unihockey	Unihockey
Torneo internazionale di scherma Città di Locarno	Scherma
Torneo Internazionale Under 18	Calcio
Traversata a nuoto del lago di Lugano	Nuoto

■ **Tabella 13: PRINCIPALI SPONSORIZZAZIONI MUSICALI**

<b>Evento</b>	<b>Luogo di svolgimento</b>
Bellinzona Blues Session	Bellinzona
Concerti nelle case per anziani, orchestra da camera Galassi	Vari luoghi
Festival MusicArte	Ascona
Jazz Cat Club	Sala del Gatto - Ascona
Lugano Festival	Lugano
Scuola Musica Moderna SMUM	Locarno

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

<b>Progetto</b>	<b>Campo di attività</b>
e-impresa.ch	portale "business to business" per le aziende ticinesi
Associazione svizzera dell'economia immobiliare (SVIT)	Attualità del mercato immobiliare
Commissione per la formazione permanente dei giuristi (CFPG)	Formazione
hotelleriesuisse Ticino	Settore alberghiero
Istituto oncologico della Svizzera italiana (IOSI)	Formazione

#### **4.3.4 Ricerca, formazione e sviluppo economico**

BancaStato è particolarmente sensibile a iniziative e manifestazioni negli ambiti della ricerca e della formazione continua.

L'Istituto sostiene attivamente enti di formazione ticinesi, in particolare la Scuola Universitaria Professionale della Svizzera italiana (SUPSI) e il Centro di Studi Bancari di Vezia (CSB). L'Istituto sostiene inoltre le attività di numerosi altri enti o grosse associazioni professionali funzionali alla ricerca e quindi allo sviluppo economico del Cantone, come ad esempio l'Istituto Oncologico della Svizzera italiana (IOSI).

È infine utile ricordare nuovamente le relazioni di collaborazione intessute dalla Banca con istituti quali l'IRE e l'Ufficio di statistica del Cantone Ticino. Durante il 2015, ad esempio, BancaStato ha ospitato gli eventi "confronTi-turismo" e "confronTi-economia", promossi dall'IRE.

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

#### **4.3.5 Cultura e socialità**

La promozione della cultura e della socialità – intese come elementi fondamentali della vita aggregativa del nostro Cantone – è da sempre per BancaStato un'importante missione da portare avanti. A tale proposito l'Istituto fornisce il proprio supporto, oltre a diversi grandi progetti, anche a numerose manifestazioni minori. Per quanto riguarda la socialità, va ricordato che la Banca elargisce importi di beneficenza ad associazioni ed enti meritevoli che, appunto, si adoperano a favore della collettività.

In questo capitoletto citiamo anche la presenza di BancaStato in seno al gruppo di lavoro de "Il franco in tasca", il piano cantonale pilota di prevenzione all'indebitamento eccessivo 2014-2017. Durante l'anno in esame è stato prodotto "Ciao cash", gioco da tavola teso a sensibilizzare in maniera ludica, che ha iniziato a essere distribuito negli istituti scolastici e in diversi enti attivi in Ticino.



■ **Tabella 15: PRINCIPALI SPONSORIZZAZIONI CULTURALI E SOCIALI**

<b>Progetto</b>	<b>Categoria culturale e/o luogo di svolgimento</b>
Alleanza Patriziale Ticinese	Associazione patriziale
Associazione amici dell'orchestra della Svizzera italiana	Musica
Associazioni studenti ticinesi fuori Cantone	Associazioni studentesche
Carnevale Rabadan	Bellinzona
Casa Rusca	Mostre di artisti ticinesi
Castle on air	Manifestazione di musica e cabaret
Corsa della speranza	Corsa popolare a sfondo benefico
Concorso letterario "Castelli di carta"	Letteratura per giovani
Dizionario storico della Svizzera	Storia e cultura elvetica
Festival dei Festival	Cinematografia di montagna
Fondazione internazionale per la scultura	Scultura, Peccia
Gusta il borgo	Evento gastronomico, Ascona
Max Museo	Arte, Chiasso
Museo cantonale d'arte	Arte, Lugano
Museo in erba Bellinzona	Mostra per bambini Arte pittorica per bambini - Bellinzona
Rassegna Com.x	Teatro sociale - Bellinzona
Strade in festa	Manifestazione popolare, Giubiasco - Bellinzona
Tutti i colori del giallo	Rassegna cinematografica e letteraria, Massagno
Unicef	Beneficenza

## 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 presidono la produzione, lo scambio, il consumo di energia e di beni del pianeta e sulla riduzione delle immissioni inquinanti. Queste azioni sono però insufficienti se non si agisce anche sul comportamento dei soggetti pubblici e privati che nelle diverse realtà locali determinano la qualità dell'ambiente e della vita. Si tratta quindi di un'evoluzione critica che richiede attenzione e responsabilizzazione prima di tutto degli operatori economici.

### 5.2 Ecologia aziendale

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

BancaStato è pure particolarmente attenta a sviluppare relazioni commerciali con partner, aziende e fornitori sulla base di parametri etici, sociali e ambientali elevati.

Per una questione di maggiore trasparenza, qui di seguito è specificato il livello qualitativo, ossia l'attendibilità dei dati presentati nelle prossime pagine, prendendo in considerazione le seguenti quattro categorie:

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

#### 5.2.1 Consumo e riciclaggio della carta e dei materiali

BancaStato è attiva nel riciclaggio dei materiali (carta, pile, alluminio, PET). I materiali utilizzati nel quadro delle ristrutturazioni e di nuovi acquisti sono scelti in funzione delle certificazioni di cui dispongono. Per esempio, gli stampati sia per uso interno che quelli destinati alla clientela sono generalmente prodotti impiegando carta certificata FSC (Forest Stewardship Council<sup>36</sup>).

Nel corso del 2015 l'acquisto di carta è diminuito dell'10,5%. Tale evoluzione si conferma anche per quanto riguarda i rifiuti cartacei, che segnano un calo del 30,1%. Parlando di consumi cartacei va sottolineata la riduzione, negli anni, operata dalla Banca nell'ambito della stampa del Rapporto Annuale e del Bilancio Sociale e Ambientale.

<sup>36</sup> <https://us.fsc.org/en-us>

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. Nel corso del 2015 ha continuato a sensibilizzare la clientela in merito alla possibilità di ricevere la documentazione (avvisi ed estratti conto) 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 deve addebitare le spese di porto.

### 5.2.2 Gestione del consumo energetico

BancaStato ha ormai iniziato da anni a monitorare i consumi di energia e materiali: consumi che sono riassunti nella tabella qui proposta. Nella scorsa edizione abbiamo sottolineato che a partire dal 2014 la raccolta dei dati si è affinata e le rilevazioni hanno iniziato a rappresentare la quasi totalità dei consumi dell'intera Banca, salvo per gli stabili in affitto e delle proprietà per piani. Parlando di consumo energetico è importante ricordare come da diversi anni sono state applicate misure di risparmio al fine di controllare e ridurre il consumo totale di energia. La climatizzazione, l'illuminazione, le installazioni informatiche e d'ufficio costituiscono per la Banca il fabbisogno più importante in energia.

■ **Tabella 16: MISURAZIONE DEGLI INDICATORI AMBIENTALI A LIVELLO BANCA<sup>37</sup>**

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Qualità dei dati
<b>Consumo energetico</b>										
Olio combustibile in kWh	2'369'960	2'245'213	1'961'780	2'043'310	2'332'349	2'226'760	1'982'786	1'700'567	1'745'579	Molto buona
Gas industriale in kWh	804'899	773'073	803'634	846'526	797'345	789'096	883'329	818'888	799'610	Molto buona
Elettricità in kWh	5'275'447	5'144'788	5'156'229	4'878'633	5'195'022	4'935'689	4'772'741	4'269'274	3'564'592	Molto buona
Consumo energetico complessivo in kWh	8'450'036	8'163'074	7'921'643	7'768'469	8'324'716	7'951'545	7'638'856	6'788'729	6'109'781	Buona
<b>Consumo di carta</b>										
Acquisto di carta in Kg	94'886	87'783	82'695	90'127	87'644	92'086	86'539	92'895	83'163	Molto buona
Rifiuti cartacei in Kg	78'820	128'851	63'820	26'046	45'953	36'997	35'118	33'319	23'293	Buona
<b>Circolazione</b>										
Circolazione in automobile in Km	215'851	194'918	201'652	244'956	204'615	302'435	219'252	178'460	166'822	Sufficiente
Circolazione in aereo in Km	6'326	12'187	6'968	13'103	16'621	18'082	12'232	39'630	23'158	Sufficiente
Circolazione complessiva in Km	222'177	207'105	208'620	258'059	221'236	320'517	231'484	218'090	189'980	Sufficiente

<sup>37</sup> 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. Durante l'anno in esame 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 al gas industriale 2013 è stato corretto a seguito di un errore.

La climatizzazione, l'illuminazione, le installazioni informatiche e d'ufficio costituiscono per la Banca il fabbisogno più importante in energia. Nel corso del 2015 il consumo di olio combustibile è aumentato del 2,6%. Parallelamente, l'utilizzo di gas ha subito un calo del 2,4%, mentre l'utilizzo di elettricità registra una netta diminuzione, del 16,5%. Come è possibile – verrebbe da pensare – che quest'ultimo indicatore sia in territorio negativo proprio per quanto riguarda il 2015, considerato uno degli anni più caldi mai registrati<sup>38</sup>? Tale evoluzione è dovuta allo spegnimento di apparecchiature informatiche, non più necessarie a seguito dell'esternalizzazione a B-Source di determinati servizi, e alla dismissione di uno sportello elettronico attivo 24 ore su 24, fattori che hanno quindi compensato l'accresciuto fabbisogno energetico dovuto all'eccezionale caldo dell'anno in esame.

È inoltre importante continuare a ricordare che BancaStato, dal 1990 ad oggi, si è progressivamente dotata di un sistema di gestione della domotica improntato sul controllo di ogni singolo edificio dislocato sul territorio. Ogni stabile è munito con sistemi autonomi di regolazione della temperatura, umidità e illuminazione nonché della gestione degli impianti di riscaldamento, ventilazione e climatizzazione: un'infrastruttura che ha permesso, negli anni, una costante riduzione del consumo energetico complessivo. A tale proposito è pure importante riportare che, dal 2010, il sistema che gestisce tutte le apparecchiature che costituiscono l'infrastruttura domotica dell'Istituto è stato ammodernato ed è ora completamente centralizzato. Inoltre, nel 2013 è stato realizzato il progetto teso a ridurre i consumi energetici della sede centrale di Viale H. Guisan 5 a Bellinzona: questo tramite il miglioramento della gestione degli impianti di aria condizionata che, ottimizzando la qualità dell'aria immessa, permette ormai di ridurre i volumi di pompaggio complessivi. 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, così come confermato dai consumi rilevati durante il 2015, primo anno completo di attività dei nuovi apparecchi. Durante il 2016 sono previsti i lavori di sostituzione dell'impianto per la produzione di acqua refrigerata destinata agli impianti climatici utilizzati d'estate. Guardando al futuro, nel 2017 è infine atteso l'allacciamento dell'agenzia di Giubiasco alla rete di teleriscaldamento legata all'impianto cantonale di termovalorizzazione dei rifiuti.

BancaStato ha firmato nel corso del 2012 una lettera di intenti in tal senso con Teris, società che porta avanti il progetto<sup>39</sup>.

### 5.2.3 Promozione della mobilità aziendale

Migliaia di automobilisti effettuano quotidianamente un tragitto pendolare per recarsi in azienda. Ciò significa che nelle ore di punta molti veicoli privati affluiscono in modo massiccio verso i posti di lavoro. Durante il giorno, inoltre, alcuni automobilisti utilizzano di nuovo la propria autovettura o il veicolo aziendale per effettuare spostamenti professionali per appuntamenti di lavoro, visite a clienti o ad altre postazioni aziendali. A fine giornata, tutte queste persone rientrano verso la loro abitazione generando ancora una volta un notevole flusso di traffico. Ovviamente questi spostamenti non sono privi di conseguenze e creano problemi sia alle ditte sia al loro personale e all'insieme della collettività e dell'ambiente. A tale proposito si ricorda che BancaStato si è già da tempo attivata per incentivare l'utilizzo dei mezzi pubblici siglando un accordo con le Ferrovie Federali Svizzere. L'accordo, che è stato confermato anche nel 2015, 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 25%. Inoltre, pagando con i buoni REKA i collaboratori possono incrementare tale risparmio fino al 45%. Nel corso del 2015 le collaboratrici e i collaboratori che hanno chiesto e ottenuto lo sconto sull'abbonamento Arcobaleno aziendale sono stati 80. Si tratta dunque di persone che, presumibilmente, hanno deciso di salire quotidianamente su un mezzo pubblico piuttosto che sulla loro auto. Grazie all'ecocalcolatore FFS<sup>40</sup> è possibile stimare l'impatto ambientale legato a tale dato: complessivamente le 80 persone hanno ridotto le emissioni di CO<sub>2</sub> di 187 tonnellate. Il risparmio è anche equivalente a 79'500 litri di carburante. Da segnalare che durante l'anno in analisi la circolazione complessiva ha subito un calo del 13% (tale dato non tiene conto dei km percorsi in treno).

Tornando all'accordo che prevede uno sconto sull'abbonamento a collaboratrici e collaboratori di BancaStato, è importante ricordare che la Commissione del personale e la Direzione generale della Banca si erano espressi favorevolmente sulla possibilità di siglare tale accordo anche considerando i risultati di un'indagine condotta dalle autorità cantonali nell'ambito

<sup>38</sup> <http://www.meteosvizzera.admin.ch/home/attualita/meteosvizzera-blog.subpage.html/it/data/blogs/2015/12/2015-molto-sole-tanto-caldo-e-forse-siccita-.html>

<sup>39</sup> <http://www.teris.ch>

<sup>40</sup> <http://www.mobitool.ch> - I dati pubblicati sono stati calcolati specificatamente per BancaStato dalle FFS.

del progetto "Guida alla mobilità aziendale"<sup>41</sup>. L'indagine, proseguita nel tempo, aveva consentito di rilevare alcune abitudini relative allo spostamento casa-lavoro dei ticinesi; abitudini che, nonostante risalgano al 2010, ricordiamo nel seguente specchio:

- l'auto privata è il mezzo di trasporto principale scelto per recarsi al lavoro (60,7%) seguito dal treno (6,7%)<sup>42</sup>,
- la distanza media (solo andata) tra il domicilio e il luogo di lavoro si attesta sui 15,7 km,
- il tempo trascorso in auto per recarsi al lavoro si situa attorno ai 25 minuti, vi è disponibilità al cambiamento: i collaboratori sono soprattutto disposti a viaggiare con il treno o con i colleghi (car pooling),

- gli spostamenti lavoro-lavoro avvengono di rado,
- l'aspetto più critico e determinante per adottare forme alternative di spostamento, dai minori impatti riguardo ad ambiente e mobilità, è quello di riuscire a conciliare i propri orari di lavoro con i mezzi di trasporto e avere la garanzia che dividere il tragitto con i colleghi non sia un'ulteriore perdita di tempo, con il dubbio, inoltre, di come potersi organizzare in caso di spostamenti d'emergenza.

Gli anni scorsi BancaStato ha anche partecipato al "Progetto di mobilità aziendale" relativo al comprensorio di Bellinzona, attuato con lo scopo di ridurre il traffico nella regione.

■ **Tabella 17: MISURAZIONE DEGLI INDICATORI AMBIENTALI PER COLLABORATORE<sup>43</sup>**

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Qualità dei dati
<b>Consumo energetico</b>										
Olio combustibile in kWh/collaboratori	4'343.77	4'612.19	4'378.00	4'516.60	5'065.92	5'099.06	4'483.40	4'039.83	4'365.58	Molto buona
Gas industriale in kWh/collaboratori	1'475.25	1'588.07	1'793.43	1'871.19	1'731.85	1'806.95	1'997.35	1'945.33	1'999.78	Molto buona
Elettricità in kWh/collaboratori	9'669.07	10'568.59	11'506.87	10'783.89	11'283.71	11'302.25	10'791.95	10'142.00	8'914.82	Molto buona
Consumo energetico complessivo in kWh/collaboratori	15'487.60	16'768.85	17'678.29	17'171.68	18'081.49	18'208.26	17'272.71	16'127.16	15'280.18	Buona
<b>Consumo di carta</b>										
Acquisto di carta in kg/collaboratori	173.91	180.33	184.55	199.22	190.36	210.87	195.68	220.68	207.99	Molto buona
Rifiuti cartacei in kg/collaboratori	144.46	264.69	142.42	57.57	99.81	84.72	79.41	79.15	58.25	Buona
<b>Circolazione</b>										
Circolazione in automobile in km/collaboratori	395.62	400.41	450.02	541.46	444.43	692.55	495.76	423.95	417.21	Sufficiente
Circolazione in aereo in km/collaboratori	11.59	25.03	15.55	28.96	36.10	41.40	27.66	94.14	57.92	Sufficiente
Circolazione complessiva in km/collaboratori	407.22	425.44	465.57	570.42	480.53	733.95	523.42	518.10	475.13	Sufficiente

<sup>41</sup> <http://www3.ti.ch//DT/cartellastampa/pdf-cartella-stampa-150321247573.pdf>

<sup>42</sup> Per questo singolo dato prendiamo in analisi unicamente le persone che risiedono in Ticino (lo studio riporta infatti i dati raccolti anche tra gli impiegati frontalieri).

<sup>43</sup> 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 2015 le unità di personale convertiti in impiego a tempo pieno erano 399.85). 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 2015, si evince che l'utile netto pubblicato della Banca è aumentato del 12,4% a 43,8 milioni di franchi. La redditività della Banca si attesta per il 2015 al 7,9%<sup>44</sup>. Per quanto attiene all'incidenza dell'esecuzione del mandato pubblico sul risultato d'esercizio della Banca<sup>45</sup>, è necessario rilevare che l'Istituto ha, per il momento, rinunciato a calcolare una cifra precisa, poiché la valutazione di tale incidenza è oggettivamente molto difficile da effettuare.

Le cifre mostrano che nel 2015 il valore aggiunto caratteristico lordo della Banca dello Stato del Cantone Ticino è aumentato dell'11,5%. Il valore aggiunto globale lordo ha invece registrato un calo del 10,0%, dovuto principalmente a un'attribuzione a riserve per rischi bancari generali che ha fatto aumentare i costi straordinari, il che naturalmente condiziona anche il valore aggiunto globale netto, che ha segnato una diminuzione del 12,5%.

Secondo gli ultimi dati del BAK Basel Economics<sup>46</sup> (elaborati a gennaio 2016) nel 2015 il Prodotto Interno Lordo (PIL) del Cantone Ticino è diminuito. In termini nominali, tale variazione è stata del 1,1%. Considerando più specificatamente il settore bancario ticinese, emerge che durante il 2015 il valore aggiunto reale medio non registra una crescita<sup>47</sup>.

<sup>44</sup> Il risultato utilizzato per il calcolo del ROE è l'utile netto prima dell'attribuzione a riserve per rischi bancari generali, mentre il capitale di riferimento sono i fondi propri di base medi dell'anno in analisi (al netto dell'attribuzione dell'anno a riserve per rischi bancari generali).

<sup>45</sup> Per più dettagli cfr. articolo 21 del Regolamento della Commissione del controllo del mandato pubblico della Banca dello Stato del Cantone Ticino all'indirizzo <http://www3.ti.ch/CAN/Rleggi/public/index.php/raccolta-leggi/pdf/idlegge/476>

<sup>46</sup> Per maggiori informazioni cfr. [www.bakbasel.ch](http://www.bakbasel.ch)

<sup>47</sup> 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<sup>48</sup>**

(in migliaia di franchi)

	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
<b>Proventi</b>								
Proventi per interessi e sconti	223'447	203'490	195'541	193'429	186'209	183'397	186'387	188'302
Proventi per commissioni e altri prestazioni di servizio	33'294	30'935	31'537	30'875	32'314	33'813	38'510	38'144
Proventi per operazioni di negoziazione	7'733	10'339	8'919	11'451	11'277	12'367	13'666	15'509
Altri proventi ordinari	2'668	3'243	7'571	3'879	3'425	4'473	5'847	5'505
Rettifiche di valore, accantonamenti e perdite	0	0	0	0	0	0	0	1'813
<b>Totale produzione lorda</b>	<b>267'142</b>	<b>248'007</b>	<b>243'568</b>	<b>239'634</b>	<b>233'225</b>	<b>234'050</b>	<b>244'410</b>	<b>249'273</b>
<b>Consumi</b>								
Oneri per interessi	-112'229	-95'773	-91'109	-88'371	-80'080	-74'079	-68'440	-57'320
Oneri per commissioni	-3'243	-3'250	-3'600	-4'382	-4'815	-6'052	-7'829	-6'655
Altri oneri ordinari	-188	-786	-264	-164	-140	-465	-426	-809
Spese per il materiale	-26'891	-29'279	-32'813	-28'392	-26'708	-26'989	-30'651	-32'609
Rettifiche di valore, accantonamenti e perdite	-2'628	-676	-887	-764	-162	-4'058	-897	0
<b>Totale dei consumi</b>	<b>-145'179</b>	<b>-129'764</b>	<b>-128'673</b>	<b>-122'073</b>	<b>-111'905</b>	<b>-111'643</b>	<b>-108'243</b>	<b>-97'393</b>
<b>Valore aggiunto caratteristico lordo</b>	<b>121'963</b>	<b>118'243</b>	<b>114'896</b>	<b>117'561</b>	<b>121'320</b>	<b>122'408</b>	<b>136'167</b>	<b>151'880</b>
Ricavi straordinari (incluso lo scioglimento di riserve per rischi bancari generali)	338	1'648	287	1'103	9'744	1'148	11'336	8'503
Costi straordinari (inclusa l'attribuzione alle riserve bancarie generali)	0	-1'625	0	0	-10'070	0	-339	-28'000
<b>Valore aggiunto globale lordo</b> (al netto dell'attribuzione alle riserve per i rischi bancari generali e del loro scioglimento)	<b>122'301</b>	<b>118'266</b>	<b>115'183</b>	<b>118'664</b>	<b>120'994</b>	<b>123'556</b>	<b>147'164</b>	<b>132'383</b>
Ammortamenti	-14'318	-13'412	-12'464	-12'612	-12'538	-12'761	-19'608	-20'829
<b>Valore aggiunto globale netto</b>	<b>107'983</b>	<b>104'854</b>	<b>102'718</b>	<b>106'052</b>	<b>108'456</b>	<b>110'795</b>	<b>127'556</b>	<b>111'554</b>
Spese per il personale	-70'656	-65'893	-67'271	-67'708	-67'715	-68'739	-88'276	-67'528
<b>Utile prima delle imposte</b>	<b>37'327</b>	<b>38'961</b>	<b>35'447</b>	<b>38'344</b>	<b>40'741</b>	<b>42'056</b>	<b>39'280</b>	<b>44'026</b>
Imposte	-310	-326	-358	-330	-344	-282	-267	-175
<b>Utile netto</b>	<b>37'017</b>	<b>38'635</b>	<b>35'089</b>	<b>38'014</b>	<b>40'397</b>	<b>41'775</b>	<b>39'013</b>	<b>43'851</b>

<sup>48</sup> La presentazione dei conti al 31 dicembre 2015 si basa sulle nuove 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

La parte preponderante del valore aggiunto globale lordo (51%, 60% nel 2014) è assegnata alle risorse umane<sup>49</sup>.

La redistribuzione alla Banca (sistema impresa), necessaria per garantire la propria solidità, rappresenta il 40,4% del valore aggiunto. Al 31 dicembre 2015 la solidità della Banca dello Stato del Cantone Ticino, misurata in termini di rapporto fra i fondi propri computabili e i fondi propri necessari secondo il diritto svizzero, era del 211,9% (190,9% nel 2014). Il valore aggiunto distribuito alla proprietà è pari al 25,1% (19,9% nel 2014). Allo scopo di relativizzare i 33,2 milioni di franchi (29,3 milioni di franchi relativi al 2014) distribuiti, sono state considerate le uscite lorde per investimenti della Sezione della promozione economica del Dipartimento delle finanze e dell'economia (DFE) della Repubblica e Cantone Ticino<sup>50</sup>. Nel 2014 l'ammontare di tali investimenti è stato di 18,3 milioni di franchi (21,96 milioni di franchi nel 2013)<sup>51</sup>.

Si può quindi affermare che l'utile distribuito dalla Banca nel 2014 contribuisce a coprire completamente le uscite lorde per investimenti effettuati dal Cantone, nel 2014, a favore della promozione dell'economia.

Non va inoltre dimenticato che al versamento al Cantone va aggiunta la remunerazione di BancaStato legata al prestito ricevuto a fine 2014 di 60 milioni di franchi: durante il 2015 ha maturato interessi per 1,8 milioni di franchi<sup>52</sup>.

La parte del valore aggiunto globale distribuito allo Stato e agli enti pubblici tramite le imposte è dello 0,1% (0,2% nel 2014). L'Istituto, a differenza delle altre banche, è esonerato dal pagamento dell'imposta cantonale e federale, poiché la Banca è di proprietà dello Stato<sup>53</sup>. BancaStato è anche "esonerata dall'imposta comunale, eccezion fatta per gli immobili di sua proprietà, nei comuni ove sono situati, per un importo di sostanza pari al valore di stima ufficiale e per un reddito netto del 3% di detto valore" (art. 1 del Decreto Legge concernente il regime fiscale della Banca dello Stato del Cantone Ticino del 19 maggio 1952)<sup>54</sup>.

<sup>49</sup> L'ammontare di 67,5 milioni di franchi comprende gli stipendi, le prestazioni sociali e altre spese per il personale.

<sup>50</sup> Al momento della redazione del Bilancio Sociale e Ambientale il consuntivo 2015 della Repubblica e Cantone Ticino non era disponibile. Il dato citato si trova al seguente indirizzo: <http://www3.ti.ch/CAN/cartellastampa/pdf-cartella-stampa-526325880769.pdf>

<sup>51</sup> Per maggiori informazioni: [http://www4.ti.ch/fileadmin/DFE/DR-FINANZE/2014/C2014\\_Messaggio.pdf](http://www4.ti.ch/fileadmin/DFE/DR-FINANZE/2014/C2014_Messaggio.pdf), pagina 31

<sup>52</sup> Per maggiori dettagli inerenti i prestiti ricevuti dal Cantone e attivi a fine 2015 rimandiamo il lettore al capitolo 2.7 della Corporate Governance contenuta nel Rapporto Annuale 2015 e alla specifica tabella dell'Allegato al Conto annuale consolidato.

<sup>53</sup> Articolo 9 della Legge sulla Banca dello Stato del Cantone Ticino del 1988.

<sup>54</sup> Cfr. <http://www3.ti.ch/CAN/rl/program/books/rst/htm/493.htm>



■ **Tabella 19: RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO<sup>55</sup>**

(in migliaia di franchi)	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Totale produzione lorda	267'142	248'007	243'568	239'634	233'225	234'050	244'410	249'273
Consumi	145'179	129'764	128'673	122'073	111'905	111'642	108'243	97'393
Valore aggiunto caratteristico lordo	121'963	118'243	114'896	117'561	121'320	122'408	136'167	151'880
Valore aggiunto globale lordo (al netto dell'attribuzione alle riserve per i rischi bancari generali e del loro scioglimento)	122'301	119'766	115'183	118'664	120'994	123'556	147'164	132'383
<b>Ripartizione Proprietà (Cantone)</b>								
Interesse sul capitale di dotazione	5'000	5'000	5'000	5'000	5'500	5'500	10'000	12'000
Versamento supplementare	21'345	22'424	20'059	22'010	23'265	24'183	19'342	21'234
Versamento complessivo alla proprietà	26'345	27'424	25'059	27'010	28'765	29'683	29'342	33'234
<b>Risorse umane</b>								
Spese del personale	70'656	65'893	67'271	67'708	67'715	68'739	88'276	67'528
<b>Altre istituzioni pubbliche</b>								
Imposte	310	326	358	330	344	282	267	175
<b>Sistema impresa</b>								
Ammortamenti	14'318	13'412	12'464	12'612	12'538	12'761	19'608	20'829
Attribuzioni alla riserva legale generale	10'672	11'211	10'030	11'005	11'632	12'091	9'671	10'617
Variazione riserve per rischi bancari generali	0	1'500	0	0	0	0	-6'500	22'000
Versamento complessivo al sistema impresa	24'990	26'123	22'494	23'616	24'170	24'852	22'779	53'446

<sup>55</sup> Per quanto riguarda il versamento supplementare 2015 e l'attribuzione alla riserva legale generale, si tratta della proposta formulata al Consiglio di Stato del Cantone Ticino da parte del Consiglio d'amministrazione di BancaStato in ottemperanza all'articolo 40 della Legge sulla Banca dello Stato del Cantone Ticino. Il testo è consultabile sul sito Internet [http://www.bancastato.ch/dms/site-bancastato/documenti/Corporate-BancaStato/Legge\\_di\\_istituzione/Leggelstituzione.pdf](http://www.bancastato.ch/dms/site-bancastato/documenti/Corporate-BancaStato/Legge_di_istituzione/Leggelstituzione.pdf)

## 7. Il Bilancio Sociale e Ambientale in una prospettiva comparativa

BancaStato pubblica il suo Bilancio Sociale e Ambientale in allegato al proprio Rapporto Annuale. Anche quest'anno abbiamo ritenuto opportuno presentare alcuni dati relativi ad altre banche cantonali per poter effettuare un'analisi comparativa. 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 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 2010. Per quanto riguarda gli indicatori sociali, il tasso di rotazione passa dal 5,5% del 2014 (livello considerato già basso) all'1,1% del 2015. Si tratta sicuramente di uno degli indicatori che mostra come il personale sia soddisfatto della situazione lavorativa in seno alla Banca e che conferma dunque i buoni risultati ottenuti nell'ambito del sondaggio sulla soddisfazione del personale (cfr. capitolo 4).

Se consideriamo la percentuale di donne sul totale degli effettivi presenti nelle varie banche cantonali, osserviamo che tale percentuale si attesta tra il 38,5% della banca cantonale di Zurigo e il 48,1% della banca cantonale di Basilea Campagna, le quali contano al loro interno una buona rappresentanza di donne, sia a livello di quadri che di direzione. BancaStato è lieta di aver aumentato la rappresentanza femminile nel corso dell'ultimo anno e permane fiduciosa di riuscire ad allinearsi alle percentuali delle altre banche prese in esame.

L'anno scorso è inoltre stato un anno positivo per quanto riguarda il personale in formazione: il nutrito gruppo di giovani in formazione rappresenta un segno tangibile dell'impegno che la Banca profonde in tal senso. In un momento particolare in cui la disoccupazione giovanile preoccupa, l'impegno di BancaStato a favore del personale in formazione va senz'altro visto come un serio impegno conforme al mandato pubblico.

■ **Tabella 20: Confronto indicatori Bilancio Sociale e Ambientale BancaStato con altre banche cantionali<sup>56</sup>**

Indicatore	BANCASTATO						LUKB	ZKB	BLKB	BCV	TKB
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2014	2014	2014	2014	2014
% rotazione del personale	1.2	1.6	3.7	0.8	5.5	1.1	2.3	7.7	4.1	9.2	6.2
% donne dir. generale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% donne membri di direzione	3.3	4.7	4.7	4.6	3.3	4.8	0	10.2	4.5	6	4.7
% donne membri dei quadri	19.0	18.7	20.7	19.7	18.4	21.8	20.0	33.2	25.8	23.0	20.6
% donne sul totale	37.6	37.5	38.5	37.4	37.5	39.6	46.0	38.5	48.1	41.3	46.0
Consumo di energia elettrica-Kwh/collaboratore	10'783.9	11'283.7	11'302.2	10'791.9	10'326.5	8'914.8	8'309.0	8'600.0	4'890.0	-	-
Consumo di carta Kg/collaboratore	199.2	190.4	210.9	195.7	220.7	208.0	402.8	202	205	-	-
Circolazione complessiva Km/collaboratore	570.4	480.5	734.0	523.4	518.1		-	774	1202	-	-
Rifiuti Kg/collaboratore	57.6	99.8	84.7	79.4	79.1	58.2	209	0	240	-	-
Effettivi	452.4	460.4	436.7	442.3	420.9	399.8	948.4	4704	636	1946	667
Personale in formazione	20.0	25.0	19.0	24.0	25.0	20.0	-	351	44	96	55

<sup>56</sup> Per quel che concerne gli indici di BancaStato calcolati in base al personale è opportuno rilevare che, se non è specificato altrimenti, si intende il numero di collaboratrici e collaboratori attivi a fine anno, in termini di unità di personale convertiti in impiego a tempo pieno. Il tasso di rotazione del personale è invece calcolato 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 2014 al 31 dicembre 2015 (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.

