

GRUPPO BANCA SELLA



RELAZIONE SULLA RESPONSABILITÀ SOCIALE 2015

Documento redatto dal Comitato Etico
GRUPPO BANCA SELLA

Comitato etico

Primus
Viceprimus

Pietro Sella
Attilio Viola

Bruno Butera
Anna Grosso
Carlo Prina Della Tallia
Luca Revello
Caterina Sella

Responsabilità sociale

Premessa

Crediamo che il “fare banca” non sia un’attività come tutte le altre; la banca, infatti, per i propri Clienti non è un semplice fornitore di servizi.

Da sempre la prosperità di un Paese, di una regione, di una comunità locale dipendono anche dal buon funzionamento del sistema bancario. Il lavoro e il profitto di un istituto di credito rappresentano, infatti, la premessa indispensabile al benessere di una grande comunità composta da tutti i cosiddetti *stakeholder*: i Clienti innanzi tutto, ma anche il personale, i fornitori, le controparti, la comunità locale in genere e gli azionisti.

Consapevole di questo, il Gruppo Banca Sella ha improntato fin dalle sue origini il proprio operato a valori e principi formalizzati dal 2003 nel Documento dei Valori del Gruppo Banca Sella, che rappresentano il punto di riferimento per tutte le iniziative e le relazioni con gli *stakeholder* e sanciscono i cardini del nostro lavoro.

Solo facendo bene il proprio lavoro, con un comportamento etico, è possibile creare valore non solo per l’azienda stessa, ma per tutti gli *stakeholder*: siamo pertanto convinti che un comportamento responsabile, ispirato a valori etici, sia alla base di una crescita sana e duratura del Gruppo.

In un contesto economico come l’attuale, dinamico, sfidante ed in costante cambiamento, che ha determinato di riflesso importanti adattamenti strutturali del Gruppo Banca Sella, risulta quanto mai necessario mantenere un senso di identità condiviso e supportato dai più alti valori.

Comitato etico

Dal 2003 opera il Comitato Etico di Gruppo, il cui Primus è l’Amministratore Delegato della Capogruppo.

Il Comitato Etico:

- definisce, modifica e aggiorna i principi etici del Gruppo
- diffonde tali principi, vigila sul loro rispetto e sulla percezione degli stessi all’interno e all’esterno del Gruppo
- coordina le informazioni sociali nel bilancio
- formula linee guida di comportamento etico che riguardano tutti i prodotti e servizi del Gruppo, nonché i criteri metodologici cui devono attenersi i prodotti che espongono l’etichetta di “etico” (ad es. prodotti di finanza etica) nel Gruppo Banca Sella
- esprime pareri su argomenti quali l’opportunità di finanziare settori specifici e sulle elargizioni liberali
- definisce le *policies* di *Corporate Social Responsibility* del Gruppo nei confronti dei diversi *stakeholder* (azionisti, Clienti, dipendenti, collettività, fornitori, media, Stato, ambiente)

Il Comitato Etico ha funzioni consultive, è formato da componenti interni al Gruppo, ma può avvalersi di esperti esterni per l’analisi di problematiche specifiche.

Inoltre esso è un meccanismo operativo, funzionale alle attività di business che vogliamo siano caratterizzate dal rispetto dell’etica e dal comportamento responsabile.

Rapporti con le risorse umane

Il Gruppo Banca Sella considera fattore positivo di successo il massimo coinvolgimento delle Persone al raggiungimento degli obiettivi strategici e di business. Per questo promuove una cultura orientata, tra gli altri, ai valori di meritocrazia, ai risultati, alla professionalità e alla competenza.

Nella profonda convinzione che persone capaci e motivate facciano la differenza nel raggiungimento dei risultati, il Gruppo Banca Sella cura con particolare attenzione lo sviluppo e l’adeguatezza delle competenze delle proprie risorse umane, favorendone la crescita interna e l’acquisizione di skill, esperienze e conoscenze indispensabili per rispondere alle richieste/necessità della Clientela, ai mutamenti normativi, di mercato e della concorrenza.

Coerentemente con questo spirito, la collaborazione, unita all’umiltà e alla trasparenza, sono quindi un presupposto fondamentale per la crescita professionale.

Competenza e professionalità sono incentivate dalla presenza di piani formativi specifici per ruolo, dalla formazione in affiancamento, da una forte spinta all'autoformazione, dal continuo affinamento delle pratiche di lavoro nonché dall'analisi critica della propria attività e dalla correzione dei propri errori.

Il Gruppo Banca Sella è, inoltre, convinto dell'importanza del contributo dei singoli allo sviluppo di nuove idee e azioni: ogni persona è una preziosa fonte di sviluppo e innovazione per l'azienda e, per questo, il Gruppo stimola il più possibile la nascita di idee, dando spazio all'approfondimento delle intuizioni e favorendo la creazione di un ambiente dinamico e incoraggiante. È da questo presupposto che nasce la filosofia della "porta aperta", secondo cui ognuno ha la possibilità (e il dovere) di portare avanti i propri suggerimenti e dare così il proprio significativo contributo alla crescita dell'azienda.

Pari opportunità

Il Gruppo crede che le responsabilità e i riconoscimenti debbano essere attribuiti a chi li merita, a chi è capace.

La nostra vuole essere un'impresa meritocratica, dove ogni responsabile lavora per premiare e far crescere coloro che ottengono risultati. La misurazione dei risultati va effettuata su dati oggettivi, misurabili, documentati e confrontati. È quindi nostro obiettivo riconoscere i diversi meriti per premiare equamente chi li ha conseguiti, e individuare sempre il compito più adatto per ognuno. La distribuzione dell'organico del Gruppo conferma un sostanziale equilibrio numerico tra uomini e donne. Rispetto al 2014, il rapporto tra uomini e donne si mantiene sostanzialmente invariato.

	31.12.2015
Uomini	2.091
% uomini/totale	49,40 %
Donne	2.142
% donne/totale	50,60 %
Totale	4.233

All'interno dell'organico, il 30% dei ruoli di capo Succursale è assegnato ad una donna. Il Gruppo inoltre favorisce orari di lavoro flessibili, per esempio con la formula del part-time, che riguarda circa il 10,75% dei dipendenti del Gruppo Banca Sella.

Convenzioni e iniziative per i dipendenti

I dipendenti dal 1999 hanno la possibilità di accedere al fondo di previdenza complementare, che prevede, a fronte del versamento di contributi aziendali ed individuali, un trattamento pensionistico integrativo a quello erogato dall'INPS.

Tutti i dipendenti godono inoltre di una polizza assicurativa sanitaria la cui copertura è estendibile anche a tutti i propri familiari.

Oltre alle condizioni economicamente più vantaggiose per prodotti bancari e finanziari dell'azienda riconosciute a favore dei dipendenti e dei loro parenti, vengono mantenute attive e incrementate le convenzioni con fornitori di servizi e di prodotti di vario genere allo scopo di offrire acquisti a condizioni agevolate ai dipendenti del Gruppo. Tutte le convenzioni stipulate sono consultabili in un'apposita sezione della Intranet ad esse dedicate.

Coinvolgimento, comunicazione interna ed eventi

Le attività di Comunicazione Interna promosse nel 2015 hanno avuto lo scopo di supportare il raggiungimento degli obiettivi strategici e di business del Gruppo Banca Sella attraverso un'azione costante di allineamento sulla Vision aziendale e sulle Strategie di Gruppo.

In continuità con il passato, il piano di comunicazione è stato predisposto in base ai seguenti principi: chiarezza e trasparenza dei messaggi veicolati attraverso i vari canali a disposizione, unitamente ad un costante monitoraggio dell'impatto e dell'efficacia della comunicazione sui Dipendenti.

In particolare le attività di comunicazione si sono concentrate su:

- presidiare la diffusione delle informazioni interne in tutte le Società del Gruppo;
- curare il costante allineamento dei Dipendenti del GBS alle strategie aziendali;
- sostenere l'identificazione e l'interiorizzazione dei Valori del Gruppo;
- promuovere internamente l'immagine del Gruppo e il senso di appartenenza
- mantenere un canale di ascolto aperto verso i Dipendenti, raccogliendo costantemente feedback;
- coinvolgere le persone, anche grazie all'organizzazione di Eventi.
- verificare il grado di coinvolgimento e partecipazione dei Dipendenti sulle iniziative intraprese;
- diffondere la cultura e l'utilizzo di un linguaggio comune di Gruppo.

Con l'avvio del Piano Strategico 2015-2017, le attività di comunicazione interna si sono fortemente focalizzate sulla diffusione delle strategie di Gruppo: per questo motivo sono stati organizzati eventi in Italia e presso le Sedi delle Società all'estero, durante i quali il CEO della Capogruppo, insieme alla Direzione delle rispettive Società del Gruppo, ha incontrato tutti i dipendenti. Il lancio del Piano Strategico è avvenuto con la realizzazione di una diretta video durante la quale, tutti i dipendenti del Gruppo, collegati dalla propria Società, Ufficio e Succursale, hanno potuto assistere in live meeting ad un intervento del CEO di Gruppo (oltre 450 punti di connessione attivati).

In linea con quanto emerge dallo scenario esterno, dove l'adozione di strumenti di collaborazione interna è sempre più elemento di supporto al business, la Comunicazione Interna ha avviato nel 2015 un progetto di rilancio e ridefinizione della intranet di gruppo finalizzato a migliorare performance ed engagement delle persone, proseguendo il cammino di miglioramento avviato negli ultimi anni, e dotando il Gruppo Banca Sella di strumenti collaborativi particolarmente performanti.

Grazie ai nuovi strumenti interni, la mission della Comunicazione Interna estende i propri obiettivi anche a:

- Aumentare l'engagement posizionando il dipendente al centro del processo di trasformazione, trasmettendo il cambiamento in atto a partire dalle modalità di comunicazione interna e collaborazione
- Favorire l'aumento dell'efficienza e la produttività interne
- Supportare il miglioramento dei processi a sostegno della gestione dei progetti
- Far emergere l'intelligenza collettiva consentendo la generazione di idee in modalità "bottom up" da parte dei dipendenti

Nel corso dell'anno è in ogni caso proseguito l'impulso all'innovazione degli strumenti di comunicazione Interna. Di seguito gli strumenti e le attività di comunicazione interna svolte nel 2015:

- **Intranet 2.0:** il punto di accesso alle informazioni operative, istituzionali e di *Knowledge Management* del Gruppo. Parallelamente alle attività finalizzate alla trasformazione prevista per il 2016, è proseguito il *fine tuning* del portale aziendale, ottimizzato nella navigazione e nella ricerca anche grazie alla continua evoluzione del Motore di Ricerca, che rappresenta il punto di forza della Intranet Aziendale.
- **Social network:** è iniziato il cammino di rivisitazione degli strumenti di collaborazione interna, che prevede l'introduzione di un canale social interno. Si sono per tanto evolute e rinnovate le community aperte a cluster di popolazione aziendale, in cui i Dipendenti coinvolti hanno a disposizione uno spazio dedicato nel quale usufruiscono di documenti e servizi a loro dedicati grazie ad aree specifiche non solo di informazione, ma anche di condivisione e confronto. Ad oggi, sono operative community che coinvolgono oltre il 60% della popolazione aziendale, gestite da Community Manager, con il costante coordinamento e formazione da parte della Comunicazione Interna.
- **GBS Channel:** il canale di video informazione e disponibile per i Dipendenti attraverso la Intranet aziendale. Nato nel 2006 come TG Aziendale, il portale di videosharing del Gruppo è organizzato con contenuti multimediali suddivisi in canali e fruibili on demand. Realizzato con la diretta partecipazione e coinvolgimento dei Colleghi, lo strumento fornisce con un linguaggio semplice e chiaro informazioni sulle linee guida, i cambiamenti organizzativi, le novità su prodotti e servizi, le iniziative commerciali e gli eventi aziendali. GBS Channel ha inoltre le caratteristiche web 2.0 che consentono ai Dipendenti di lasciare commenti ed assegnare un giudizio di gradimento sui singoli video in tempo reale.
- **GBS Wiki:** nata nel 2011, GBS Wiki è l'enciclopedia collaborativa del Gruppo Banca Sella, al cui interno si trovano le definizioni dei termini che vengono utilizzati nella attività quotidiana, tratti da glossari

precedentemente pubblicati sulla Intranet, da altre fonti interne e da dizionari istituzionali esterni qualificati. Tutti i Dipendenti, in stile web 2.0, possono partecipare aggiungendo nuove definizioni o modificando quelle esistenti.

- **GBS24:** *l'house organ* distribuito a tutti i Dipendenti e pubblicato anche sulla Intranet Aziendale. La rivista è realizzata da una redazione interna, nell'ambito dell'Ufficio Relazioni con i Media, in collaborazione con giornalisti ed esperti del settore finanziario del Sole 24 Ore. Il format prevede articoli sulle principali attività e iniziative del Gruppo Banca Sella, affiancati da analisi e approfondimenti dello scenario esterno, con l'obiettivo di contribuire ad accrescere le conoscenze e le competenze di ciascun Dipendente.
- **Eventi:** anche nel 2015, oltre agli incontri di Presentazione del Piano Strategico, si sono svolti diversi incontri istituzionali e di aggregazione volti al coinvolgimento dei Dipendenti. Si evidenziano tra gli altri:
 - **Diretta video streaming** di fine anno durante la quale tutti i Dipendenti del Gruppo, collegati dalla propria Società, Ufficio e Succursale, hanno potuto assistere in *live meeting* ad un intervento del CEO di Gruppo
 - **Incontri periodici mensili** con la partecipazione dei CEO delle società del Gruppo e dei Responsabili di Area della Capogruppo nel corso dei quali vengono condivise le linee strategiche e l'andamento del Gruppo Banca Sella. Per favorire un maggiore coinvolgimento, in alcuni incontri partecipano anche i responsabili commerciali;
 - **Premiazioni dei Dipendenti:** momento di celebrazione durante il quale sono premiati i colleghi che si sono particolarmente distinti durante l'anno per risultati significativi e comportamenti positivi, in linea con i valori aziendali;
 - **Workshop tematici**, volti ad approfondire e condividere alcune tematiche di natura commerciale e strategica, che hanno visto la partecipazione principalmente delle figure commerciali.

Da ultimo, la comunicazione visiva ha rappresentato uno dei principali canali di comunicazione interna del Gruppo: essa permette di raggiungere il massimo effetto comunicativo nel più breve tempo possibile, grazie all'uso di una grafica accattivante che facilita un'immediata comprensibilità e memorizzazione dei contenuti. Nel corso dell'anno oltre il 70% delle comunicazioni a supporto delle iniziative strategiche sono state realizzate con questa modalità grafica.

Circolo aziendale Ca' Sella

Nel corso del 2015 il Circolo Interaziendale dei dipendenti delle società del Gruppo Banca Sella – Ca' Sella ha organizzato, come consuetudine, numerosi eventi.

Il contenitore online delle iniziative Cral si è arricchito di un intero portale dedicato alle convenzioni per i dipendenti d'azienda: Corporate Benefits. Tale portale permette di gestire le convenzioni in maniera da averle sempre aggiornate e adottare nuove convenzioni in maniera automatica

In occasione della Festa dello Sport, il 11-12-13 settembre 2015 a Paestum, si sono svolti i tornei di calcetto e pallavolo che hanno visto coinvolte numerose squadre. Per la giornata di domenica è stata organizzata una gita al parco divertimenti di Mirabilandia per i colleghi e le famiglie. All'iniziativa hanno partecipato circa 130 colleghi di molte società del Gruppo con i rispettivi famigliari.

Nei vari campionati italiani interbancari di sport, quali ciclismo, corsa, sci e golf, alcuni colleghi si sono particolarmente distinti per i risultati ottenuti. La squadra Banca Sella alla maratona bancari di Torino ha ottenuto il titolo femminile nei campionati bancari. La squadra di calcio Banca Sella, infine, ha partecipato al torneo degli enti di Biella, arrivando in semifinale.

Altre attività particolarmente apprezzate dai colleghi sono quelle culturali e quelle dedicate alla salute e alla prevenzione. In collaborazione con la Fondazione Pistoletto sono state organizzate delle visite culturali alle quali hanno preso parte 14 colleghi. In occasione di Expo 2015 sono stati offerti, ad un prezzo speciale, ai dipendenti 800 biglietti.

Dopo il successo dell'anno precedente sono stati confermati gli incontri formativi durante l'orario della pausa pranzo. Oltre ai corsi di public speaking sono stati organizzati, su richiesta dei colleghi stessi, corsi dedicati alla conoscenza e all'approfondimento dei Social Network.

Formazione

A livello di Gruppo nell'anno 2015 sono state erogate circa 109.600 ore di formazione in aula, alle quali si aggiungono circa 43.600 ore fruite mediante la piattaforma e-learning e circa 17.800 ore in aula virtuale, per un totale complessivo di circa 171 mila ore di formazione.

Le tematiche maggiormente sviluppate sono state:

- l'allineamento, l'ingaggio, la motivazione ed il senso di appartenenza al Gruppo: in occasione della comunicazione del piano strategico 2015/17 il CEO della Capogruppo, insieme al CEO di ogni società, ha incontrato tutti i dipendenti in più di 25 incontri organizzati sul territorio nazionale e presso le società estere, con l'obiettivo di illustrare i passaggi più significativi del piano strategico e rispondere direttamente alle richieste di chiarimento e approfondimento dei dipendenti, nonché ascoltare le idee e le eventuali esigenze emerse durante gli incontri stessi
- la gestione del rapporto con le imprese, per tutti i dipendenti che operano all'interno della filiera del Credito; si è conclusa l'erogazione del percorso formativo avviato lo scorso esercizio che prevedeva un assessment delle conoscenze su tre specifiche aree tematiche (aspetti qualitativi d'impresa, bilancio ed analisi economico-finanziaria, business plan e valutazioni previsionali) e successivamente corsi in aula, differenziati per livello in funzione dei risultati dell'assessment, a docenza esterna, finalizzati all'approfondimento delle tematiche oggetto di assessment;
- il supporto all'operazione di aumento di capitale di Banca Sella per il segmento private e affluent e, in modo trasversale sulle società che operano nel private banking, l'approfondimento commerciale delle tematiche di Wealth Management che impattano in particolare sulle famiglie degli imprenditori;
- l'incremento delle conoscenze in materia di lotta al riciclaggio e al finanziamento al terrorismo, per tutti i dipendenti che operano nella rete commerciale, con particolare riferimento alla sensibilità in materia di adeguata verifica e di valutazione delle operazioni potenzialmente anomale. Tutta la rete commerciale del Gruppo comprensiva di agenti e promotori è stata sottoposta ad un test di verifica delle conoscenze possedute, articolato in una prova teorica ed in una pratica. Parallelamente a questa attività sono stati organizzati ulteriori interventi formativi, in particolare:
 - per tutti i responsabili di succursale corsi di approfondimento sul processo e sulla procedura di segnalazione delle operazioni sospette;
 - per tutti i dipendenti della rete commerciale pillole formative monotematiche;
 - per i dipendenti neoassunti sono proseguiti i corsi di formazione in aula previsti nel percorso formativo di inserimento.
- il rafforzamento della padronanza della lingua inglese per ruoli manageriali e specialistici: accanto ai tradizionali corsi individuali e di gruppo gestiti sia con un docente in presenza sia attraverso una piattaforma multimediale per l'interazione con il docente e la gestione dei compiti e dello studio individuale, sono stati introdotti corsi intensivi con formule full-immersion residenziale di 3-5 giorni presso scuole di lingue italiane e soggiorni studio all'estero.

Nel 2015 è proseguita l'attività dell'Università Aziendale, la struttura del Gruppo dedicata alla formazione, che ha l'obiettivo di diffondere i valori e la cultura aziendale, di supportare la ricerca e l'innovazione e di collaborare con università e centri formativi nazionali e internazionali. Durante l'anno ha avviato numerose attività: accanto a quelle consuete di formazione, sono proseguite le attività delle Scuole interne "Commerciale" e "Credito", con l'obiettivo di allineare l'impostazione complessiva dei piani formativi all'organizzazione interna. Nell'ambito delle due Scuole hanno svolto attività di impostazione e monitoraggio dei piani formativi i rispettivi Knowledge Owner, ovvero i responsabili della gestione della conoscenza del proprio ambito organizzativo.

Relativamente all'area normativa, sono proseguite le attività di aggiornamento delle competenze oltre che in materia di antiriciclaggio, anche in materia di sicurezza e trasparenza. Tali attività sono state effettuate con un approccio pragmatico, sia nell'analisi di casi pratici e sia nella riflessione sugli impatti operativi dell'applicazione

quotidiana della normativa. In materia assicurativa i percorsi formativi di certificazione e mantenimento hanno permesso l'abilitazione all'intermediazione di 1.591 persone a livello di Gruppo.

In relazione allo sviluppo delle capacità individuali, nell'anno sono stati avviati percorsi individuali personalizzati, caratterizzati dalla partecipazione a corsi interaziendali per favorire la crescita attraverso il confronto e lo sviluppo di network professionali.

Nel 2015 è stato confermato infine l'utilizzo dell'aula virtuale, con un monte ore erogato pari al 10% del totale ore dell'anno: tale modalità coniuga infatti i vantaggi formativi della formazione sincrona con i vantaggi organizzativi della formazione a distanza, rispondendo alle esigenze di conciliazione lavoro-famiglia dei dipendenti.

Rapporti con i sindacati

Nel corso del 2015 sono stati effettuati numerosi incontri con le rappresentanze sindacali aziendali; i suddetti incontri hanno avuto in alcuni casi contenuto meramente informativo, mentre in altri hanno portato alla sottoscrizione dei seguenti accordi:

- accordo per l'attuazione del piano formativo denominato "Sviluppo della professionalità nel Gruppo Banca Sella", con il quale Banca Sella Holding, nella sua qualità di soggetto presentatore, ha inoltrato a F.B.A. domanda per il finanziamento del suddetto piano formativo in proprio e per conto delle seguenti altre società del Gruppo: Banca Sella, Brosel, Banca Patrimoni & Associati, Consel, Sella Gestioni, Biella Leasing;
- accordo per la previdenza complementare e per l'adesione al fondo pensione aperto Eurorisparmio in favore dei dipendenti di Sella Gestioni alle medesime condizioni già in essere per i dipendenti Banca Sella.

Rapporti con i Clienti

Il Gruppo ha proseguito anche nel 2015 la misurazione annuale della soddisfazione dei Clienti attraverso un'indagine di *Customer Satisfaction*, realizzata attraverso 3.432 interviste dirette. Tra i risultati più significativi si segnalano:

Indagine 2015	Soddisfatti %	Molto soddisfatti %	Totale %
Gentilezza e Cortesia	24,24	74,30	98,54
Competenza	29,72	68,55	98,26
Giudizio complessivo sulla Banca	55,25	42,76	98,01

Dall'analisi dei risultati di *Customer Satisfaction* si ottiene l'indice NET PROMOTER SCORE, dato dalla rielaborazione dei risultati della singola domanda di customer "Lei consiglierebbe la sua Banca/Società ad un amico?". Si tratta di un calcolo matematico atto a misurare la soddisfazione del cliente basandosi sulla differenza percentuale tra i sostenitori, coloro che hanno votato 9 o 10, e i detrattori, coloro che hanno dato un voto da 1 a 6. Per il 2015 i sostenitori sono il 52,02%, mentre i detrattori un 8,04%, con un NPS pari a 43,98%.

Voce del cliente

Il dialogo con i Clienti è alla base di ogni rapporto di fiducia e chiarezza. È per questo motivo che offriamo un'ampia gamma di canali per entrare in contatto con il Gruppo e invitiamo, tramite diversi canali, a comunicarci idee, suggerimenti, giudizi e spunti per migliorare impegnandoci nel quotidiano a raccogliere, trasmettere ed analizzare quanto deriva dall'esperienza diretta di utilizzo dei nostri prodotti e servizi, sia in termini qualitativi che quantitativi.

L'ascolto e la collaborazione con i Clienti che forniscono il loro contributo, ci permettono di raccogliere informazioni preziose che consideriamo sempre uno stimolo per migliorare ed è per questo che nel 2001 abbiamo aperto un account su uno dei forum finanziari italiani più frequentati.

Nel 2007, con l'avvento dei social network e delle prime app per smartphone, abbiamo aperto i nostri profili social e iniziato a presidiare gli store per migliorare l'ascolto e il supporto alla clientela. L'anno successivo ha visto la nascita della prima community proprietaria, denominata la "Banca delle Idee", touchpoint digitale che si è evoluto nel 2011 in "La Banca che piace", offrendo uno spazio interattivo in cui gli iscritti possono inserire suggerimenti, votare le idee inserite da altri utenti ed esprimere un giudizio sui prodotti e servizi sottoscritti, con l'obiettivo di costruire e far evolvere non solo l'offerta ma anche la banca e i suoi processi. Sempre nel 2008, abbiamo affiancato

ai canali già esistenti “Spazio Aperto”, un forum dedicato a Clienti e freemember che ancora oggi viene apprezzato soprattutto per approfondire tematiche tecniche relative alle nostre piattaforme di trading. Nel 2015 abbiamo riscontrato un crescente apprezzamento di tutte le piattaforme, dimostrato dai Clienti con l'aumento delle interazioni e dei contributi, in alcuni casi anche critici, che ci stimolano a migliorare rispondendo alle esigenze di tutti gli stakeholder.

In merito ai reclami, già dal 2006 è stato avviato un processo di risoluzione entro 48 ore dalla loro ricezione, che si applica alle segnalazioni per le quali possano essere rapidamente effettuati gli accertamenti dei fatti accaduti (relativi ad esempio a errori, malfunzionamenti o ritardi) e che in genere non richiedono ricerche documentali per le quali sono necessari tempi diversi.

Nel 2015 sono complessivamente pervenuti al Gruppo 1.433 reclami, riconducibili prevalentemente a motivazioni di carattere operativo nello svolgimento della normale attività quotidiana di gestione del rapporto. Tutti i reclami e le ulteriori richieste di supporto, pervenuti agli Uffici Reclami del Gruppo e rientranti nella tipologia "Reclami 48H", sono stati risolti entro i tempi stabiliti. Questi costituiscono il 55% del totale, mentre il restante ha richiesto un tempo di risoluzione superiore

Semplificazione processi al cliente – recupero produttività

L'obiettivo della semplificazione dei processi è quello di snellire l'operatività migliorando l'efficienza. Il recupero di produttività ottenuto per l'anno 2015 nella rete distributiva di Banca Sella è stato pari a circa 90.170 ore su base annua, di cui una parte (oltre 31.800 ore) ottenuta grazie all'incremento delle operazioni dispositive effettuate in completa autonomia dalla Clientela attraverso canali telematici.

La semplificazione dell'operatività passa attraverso un'attenta revisione dei processi, sia esistenti che in corso di modifica. Attraverso la definizione ed adozione di “best practises” è possibile non solo uniformare i comportamenti ed ottimizzare le attività in Succursale, ma anche favorire l'accentramento ed automazione dei controlli per garantire un costante presidio del rischio, gravando meno sull'operatività di Succursale. Tra gli interventi effettuati quelli di maggior rilievo riguardano:

- Predisposizione di un'unica nuova scheda in cui effettuare l'analisi pre-screening per l'istruttoria della p.e.f.
- Dematerializzazione dei processi grazie all'utilizzo della firma “grafometrica” allo sportello
- 85 nuove installazioni di dispositivi cash in / cash out
- Rifacimento ed efficientamento della procedura per inserimento dei bonifici

Prodotti etici

Crediamo che tutta l'attività e il catalogo prodotti di un istituto bancario debbano essere costituiti ispirandosi a valori etici, in particolare nella definizione del prezzo e nella trasparenza su rischi e costi. In aggiunta a tale considerazione, il contesto commerciale di oggi suggerisce di individuare determinati prodotti contrassegnandoli come “etici” permettendo di identificare con tale definizione caratteristiche specifiche nelle modalità di investimento o di gestione. In particolare merita di essere citato il Fondo di Fondi INVESTIMENTI SOSTENIBILI

Investimenti Sostenibili è uno dei primi fondi comuni in Italia a promuovere la "finanza ad impatto", frutto del connubio tra risultato finanziario e sviluppo sociale e ambientale, concreto e misurabile. Coniuga l'obiettivo, comune agli altri fondi, di accrescere nel tempo il valore dei capitali conferiti con la volontà di contribuire a concrete finalità etiche destinando ogni anno una quota del patrimonio della Classe A a favore di iniziative benefiche.

Dal 1999, anno di lancio di Investimenti Sostenibili (già denominato Nordfondo Etico Obbligazionario Misto Max 20% Azioni), l'importo che Sella Gestioni SGR ha potuto destinare a sostegno di numerose iniziative benefiche ha superato 1,3 milioni di euro di devoluzioni.

Nel 2015 sono stati destinati 77.532 euro, pari allo 0,6% dell'ammontare del patrimonio della Classe A del fondo nell'anno 2014.

In particolare i progetti sostenuti sono i seguenti:

- il progetto dell'Associazione Kirua Children Onlus a sostegno della Mase Ring School sul Kilimangiaro in Tanzania, a cui sono stati destinati 25.000 euro;

- il progetto dell'Associazione SOS Villaggi dei Bambini dedicato ai minori (bambini e preadolescenti fino a 14 anni) che provengono da situazioni familiari particolarmente problematiche, a cui sono stati destinati 30.000 euro;
- il progetto della Fondazione Piero e Lucille Corti Onlus finalizzato al sostegno del St Mary's Hospital Lacor in Uganda a cui sono stati destinati 22.532 euro.

Sistemi di pagamento

Sempre nell'ambito dei sistemi di pagamento, si segnala che il Gruppo mette a disposizione di alcune associazioni *no profit* il proprio sistema di pagamento on line Gestpay, a condizioni economiche estremamente vantaggiose. Ad oggi usufruiscono di questo servizio le seguenti importanti associazioni:

ACTIONAID INTERNATIONAL ITALIA ONLUS
 AIL NAZIONALE ONLUS
 AMICI ONLUS
 AMNESTY INTERNATIONAL
 AMREF ITALIA ONLUS
 ANNULLIAMO LA DISTANZA – ANLADI – ONLUS
 ANTEO COOPERATIVA SOCIALE ONLUS
 ASS. A.GEN.D.A. ONLUS
 ASSOC.ACCADEMIA DI ALTA FORMAZIONE ARTISTICA E MUSICALE L PEROSI ONLUS
 ASSOCIAZIONE AUTISMO E SOCIETA' ONLUS
 ASSOCIAZIONE CAF ONLUS
 ASSOCIAZIONE CHILDREN IN CRISIS ITALY ONLUS
 ASSOCIAZIONE CILLA ONLUS
 ASSOCIAZIONE DOLOMITI EMERGENCY
 ASSOCIAZIONE DONACTION ONLUS
 ASSOCIAZIONE ONLUS PENTALUX MAURIZIO CHITTARO
 ASSOCIAZIONE SOSTENITORI OSPEDALE SANTA GEMMA TANZANIA ONLUS
 ASSOCIAZIONE UN SOGNO PER IL GASLINI ONLUS .
 ASSOUTENTI LIGURIA ONLUS
 AVEL (AMICI E VOLONTARI ELIS)
 BOURGEON DE VIE SOC COOP SOCIALE ONLUS
 C.I.A.I. - CENTRO ITALIANO AIUTI ALL'INFANZIA ONLUS
 CBM ITALIA MISSIONI CRISTIANE PER CIECHI NEL MONDO ONLUS
 CCS ITALIA ONLUS
 CESVI FONDAZIONE ONLUS
 Change pscarl onlus
 CHARMING ITALY TOUR OPERATOR SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS
 COMITATO ITALIANO PER L'UNICEF - ONLUS
 COMITATO ITALIANO PER UNRWA ONLUS
 COMITATO PROGETTO PADRE JOHN BAPTIST BASHBORA ONLUS
 COOPERATIVA IL VOLO ONLUS
 COOPI COOPERAZIONE INTERNAZIONALE ONG ONLUS
 DAVIDE CHIESA IN RETE
 ECPAT ITALIA ONLUS
 EMERGENCY ONG ONLUS
 EMERGENZA SORRISI - DOCTORS FOR SMILING CHILDREN - ONLUS
 ENRICO INTO THE WORLD ONLUS
 ESPERANTO RADIKALA ASOCIO ONLUS

FARE INSIEME ONLUS
FONDAZIONE AIUTARE I BAMBINI - ONLUS
FONDAZIONE ALESSANDRA GRAZIOTTIN ONLUS
FONDAZIONE AZIONE CONTRO LA FAME ITALIA ONLUS
FONDAZIONE BANCO ALIMENTARE
FONDAZIONE BARBARA FANNY FACCHERA ONLUS
FONDAZIONE CUMSE ONLUS
FONDAZIONE DELL'OSPEDALE PEDIATRICO ANNA MEYER - ONLUS
FONDAZIONE DON CARLO GNOCCHI ONLUS
FONDAZIONE EDO ED ELVO TEMPIA VALENTA
FONDAZIONE EMANUELA ZANCAN ONLUS CENTRO STUDI E RICERCA SOCIALE
FONDAZIONE IL RIFUGIO DEGLI ASINELLI ONLUS
FONDAZIONE ITALIANA SCLEROSI MULTIPLA FISM ONLUS
FONDAZIONE PIETRO E LUCILLE CORTI ONLUS
FONDAZIONE RICERCA MOLINETTE ONLUS
FONDAZIONE SLOW FOOD PER LA BIODIVERSITA' ONLUS
FONDAZIONE SOFIA ONLUS
FONDAZIONE TMSR ONLUS
GREENPEACE ONLUS
GRUPPO FILO DIRETTO ONLUS
IL BRUCO E LA FARFALLA ONLUS
ISTITUTO OIKOS ONLUS
LEGA CONTRO I TUMORI-SEZ. PROVINCIALE DI BIELLA-ONLUS
LEN SERVICE S.C.S.A.R.L ONLUS
LIPU LEGA ITALIANA PROTEZIONE UCCELLI
MEDICI SENZA FRONTIERE ONLUS
MIA NERI FOUNDATION - ONLUS
MONDO AZZURRO ASS ONLUS
OBM ONLUS
ONCOLOGIA PER L'AFRICA ONLUS
PROJECT FOR PEOPLE ONLUS
PUBBLICA ASSISTENZA CROCE BIANCA OLBIA ONLUS
QUATTRO ZAMPE NEL CUORE ONLUS
SAVE THE CHILDREN ITALIA ONLUS
SIGHT SAVERS INTERNATIONAL ITALIA ONLUS
SOS IL TELEFONO AZZURRO ONLUS
SPORT SENZA FRONTIERE ONLUS
UN SOGNO PER IL GASLINI ONLUS
UNHCR ALTO COMMISSARIATO ONU PER I REFUGIATI
WE WORLD ONLUS
WORLD VISION ITALIA ONLUS
WWF ITALIA ONLUS

Rapporti con le comunità locali e iniziative di solidarietà

Il Gruppo ritiene fondamentale salvaguardare e rafforzare il legame con il territorio in cui opera; per tale ragione, in ciascuna realtà dove esso è presente, vuole stringere con il territorio e le comunità locali un legame caratterizzato da vicinanza e rapporto personale. In particolare, le “**Banche del territorio**” devono conoscere e sostenere, facendo al meglio il proprio mestiere, lo sviluppo economico, la crescita dell’economia e del risparmio.

La volontà di salvaguardare il rapporto diretto tra le singole società, e l'area geografica in cui opera, si è tradotta anche nella scelta di mantenere l'autonomia decisionale e gestionale delle Banche del Gruppo dislocate sul territorio italiano. In particolare la capogruppo ha un forte legame con il territorio biellese in cui è nata e si è sviluppata e in cui mantiene una forte presenza sia in termini di Succursali sia di quota di mercato.

Nel corso del 2015 il Gruppo ha partecipato alla realizzazione di diverse iniziative legate al territorio di sostegno allo sviluppo della cultura e competenze bancarie e finanziarie, fra cui si segnalano per Banca Sella S.p.A. e Banca Sella Holding:

- l'iniziativa "**L'Arte si Mostra in Succursale**", che ha permesso l'allestimento di esposizioni artistiche all'interno delle Succursali del Gruppo, favorendo la diffusione delle opere di artisti locali e nazionali, che hanno colto l'opportunità di poter disporre gratuitamente dei locali delle Succursali come spazi espositivi;
- il proseguimento dell'attività di sostegno verso il **Santuario di Oropa** di Biella;
- il rinnovo del contributo per la Cattedra permanente "**AIDAF - EY di Strategia delle Aziende Familiari**" in memoria di Alberto Falck presso Università Commerciale Luigi Bocconi;
- l'erogazione del contributo a favore della **Fondazione Biella Master delle Fibre Nobili**;
- il rinnovo della collaborazione con **Università degli Studi di Scienze Gastronomiche** di Pollenzo
- la sponsorizzazione dell'evento: "**Milano Unica**", il Salone Italiano del Tessile. Milano Unica ospita tradizionalmente le migliori aziende di produzione tessile-accessori italiane ed europee, offrendo loro la possibilità di promuovere i propri prodotti per l'abbigliamento sui mercati nazionali ed internazionali. Sviluppata in due edizioni annuali, una a febbraio nelle giornate del 4-5-6 e una a settembre nelle giornate del 8-9-10, la manifestazione nasce dall'esperienza, dall'impegno e dalla tradizione di quattro grandi marchi rappresentativi del settore tessile: Ideabiella, Moda In, Prato Expo e Shirt Avenue. Banca Sella, anche in questa occasione, vuole essere a fianco delle imprese;
- le collaborazioni con le **associazioni di categoria** presenti sul territorio nazionale, quali: CNA - Confederazione Nazionale dell'Artigianato, Confartigianato, ALI -Associazione Librai italiani, Slow Food Piemonte e Val D'Aosta, Confindustria, ASCOM - Confcommercio Associazione Commercianti;
- le attività di sostegno per **eventi di carattere culturale** organizzati sul territorio, come: "La Passione di Cristo" di Sordevolo - Biella, la mostra "Quintino Sella alpinista e la battaglia del Cervino" realizzata presso il Palazzo Trentini di Trento, la mostra "Camera con Vista" realizzato a Roma dall'Associazione della Stampa Estera in Italia, in ultimo la collaborazione come main sponsor del "Festival internazionale dei Beni Comuni" di Chieri, il rinnovo della collaborazione a favore di Lingotto Musica;
- i contributi finalizzati al **sostegno sociale** verso le Parrocchie del territorio, da segnalare i sostegni più significativi verso la Parrocchia di Santo Stefano di Biella e verso la Parrocchia San Nicola Vescovo di Nociglia per il restauro della Basilica;
- sostegno alla **Croce Rossa** di Biella per le manifestazioni sociali sul territorio biellese;
- i contributi al mondo dello **sport**, finalizzati alla diffusione dei valori positivi ad esso legati; spiccano tra questi l'importante sostegno alla squadra cittadina nel settore giovanile di "**Pallacanestro Biella**", per l'alto valore educativo che lo sport esercita sugli adolescenti. Da segnalare inoltre, diverse collaborazioni minori verso le associazioni sportive del territorio nazionale.

Per Banca Patrimoni Sella & C. si segnalano le seguenti iniziative:

- partecipazione alla XIV Edizione di INVITO A PALAZZO – manifestazione a livello nazionale a cura dell'Associazione Bancaria Italiana, nel corso della quale si possono visitare le sedi storiche delle Banche presenti nelle città italiane.
- contributo alla Associazione Nazionale delle Aziende Familiari per promuovere l'attività e le finalità della Associazione la cui missione è "essere il riferimento in Italia per le aziende familiari"
- contributo alla DE SONO Associazione per la Musica le cui attività, a titolo esemplificativo e non esaustivo, previste dal proprio Statuto sono: il sostegno ai giovani musicisti tramite il conferimento di borse di studio, la pubblicazione di una tesi di laurea di argomento musicologo, la programmazione di concerti a ingresso gratuito;
- sostegno all'evento benefico il Pic Nic di Theodora, che si è svolto a Torino il 7 giugno scorso. Il ricavato della giornata è stato utilizzato a favore dell'attività dei "Dottor Sogni" presso l'ospedale pediatrico Regina Margherita di Torino;
- contributo alla manifestazione CONOSCERE LA BORSA, progetto con finalità didattiche rivolto agli studenti delle scuole superiori e universitari il cui scopo è quello di contribuire a diffondere la cultura e i

meccanismi della finanza mediante esercitazioni pratiche che simulano la partecipazione degli studenti al mercato borsistico.

- sponsorizzazione all'evento FLASH BACK, manifestazione dedicata all'arte antica e moderna che si svolge a Torino nel mese di novembre dove espongono le migliori gallerie di settore.
- Sponsorizzazione Pallacanestro Brescia
- Sponsorizzazione gara Bologna-Raticosa – velocità in salita per auto storiche
- Sponsorizzazione del Trofeo Tollegno 1900 gara di regolarità turistica per auto storiche, che si è svolta nel Biellese.

Il **Gruppo Banca Sella** per l'anno 2015 ha complessivamente erogato circa **568.000,00 euro** a sostegno di attività culturali e sociali dei territori in cui è presente, di cui circa 388.000,00 euro erogati da Banca Sella, circa 22.500,00 euro da Banca Sella Holding e di poco più di 157.500,00 euro da Banca Patrimoni Sella & C. Questi dati rispecchiano il tradizionale principio di radicamento al territorio che da 130 anni guida l'operato del Gruppo stesso.

Incontri di formazione sul territorio nazionale

Prosegue l'importante attività di organizzazione di **eventi sul territorio nazionale dedicati alle aziende**, in collaborazione con le associazioni di categoria.

A questi si sono affiancati altri eventi organizzati in sinergia con **SellaLab**, incubatore e acceleratore del Gruppo Banca Sella, che hanno avuto come target le start up o quelle aziende che volevano innovare il proprio business attraverso le opportunità offerte dalla digitalizzazione. Da segnalare i #DIGITALDRINK, piccoli eventi serali, in cui incontrarsi, parlare e scoprire qualcosa di nuovo e interessante in tema di innovazione, di digitale, di startup e di business innovativi.

Gli **eventi** organizzati per i **Clienti privati** si possono suddividere tra quelli dedicati al **trading online** e quelli dedicati alle **operazioni autonome**, sotto il cappello **Sella Educational**. Infine a partire dalla seconda metà dell'anno, in collaborazione con FEDUF ha preso vita il progetto di educazione finanziaria dei piccoli e dei ragazzi. Il progetto che inizialmente ha coinvolto i territori storici della Banca, è poi stato ampliato a livello nazionale con l'inizio dell'anno scolastico 2015-2016, con un impegno crescente della Banca su molti territori in cui è presente.

Solidarietà

Nel corso del 2015 Banca Sella ha sostenuto numerose cause solidali promuovendo iniziative sia rivolte ai dipendenti sia rivolte ai clienti. I progetti sostenuti sono stati scelti in base a due filoni logici: da una parte si è scelto di sostenere LILT e Fondo Edo Tempia in quanto associazioni con un forte legame al territorio biellese; dall'altra è stato scelto di sostenere, attraverso Unicef, l'emergenza Nepal in virtù della stretta collaborazione che da anni la Banca ha con la Onlus internazionale.

“Settimana Nazionale per la Prevenzione Oncologica”

Per l'anno 2015 il consueto appuntamento ha avuto un partner di eccezione: l'olio extravergine di Oliva. In occasione di questo appuntamento speciale Banca Sella ha promosso al fianco di LILT Biella, una collaborazione volta a sensibilizzare il territorio e a diffondere l'importanza della cultura della prevenzione a tavola come strumento fondamentale per sconfiggere il cancro. I volontari di LILT Biella hanno distribuito i KIT della Salute presso la succursale di Banca Sella in via Italia a Biella e presso la sede di Piazza Gaudenzio Sella. Grazie alla solidarietà di Clienti e dipendenti del Gruppo Banca Sella, sono stati raccolti **1.035,00 euro**.

“Un geranio per l'Unicef”

L'iniziativa promossa da Unicef era rivolta al calo della mortalità infantile dei bambini entro il quinto anno di età. L'iniziativa consisteva nella vendita di gerani la cui metà del ricavato era destinata all'acquisto di cure mediche, acqua potabile, alimenti terapeutici, zanzariere antimalaria, kit base per la prevenzione della mortalità

infantile in Africa. Lo spazio dedicato all'iniziativa presso la sede del Gruppo ha portato alla raccolta di **oltre 400 euro**.

“Terremoto Nepal”

Banca Sella si è attivata anche per il supporto alle popolazioni del Nepal colpite dal devastante sisma nel mese di aprile. Le donazioni di Clienti, non clienti e dipendenti sono state raccolte su di un conto corrente aperto per tale iniziative e sono state destinate al programma di emergenza sanitaria per il Nepal di Unicef.

I fondi raccolti – che ammontano a **circa 51mila euro da parte di Clienti e non Clienti a cui si aggiungono 10mila euro donati da Banca Sella** –hanno contribuito alla vaccinazione contro il morbillo oltre 500mila bambini, alla distribuzione di sali minerali per la reidratazione e al sostegno di oltre 44mila mamme di neonati che vivono in una grave situazione di emergenza.

“Stelle AIL”

Nel corso del mese di dicembre AIL (Associazione italiana contro le leucemie-linfomi e mieloma ONLUS) ha rinnovato l'annuale appuntamento di raccolta fondi per per aiutare la ricerca e la cura delle leucemie, dei linfomi e del mieloma. Banca Sella ha messo, come d'abitudine, a disposizione gli spazi della Sede di Piazza Gaudenzio Sella al fine di promuovere la vendita ai dipendenti delle stelle di Natale.

SCUOLE EUREKA- anno accademico 2015-2016

Il 2015 è stato un anno di emozioni e di apprendimento per noi della scuola Eureka. L'anno è iniziato con la distribuzione dei kit scolastici, delle uniformi e dei libri. Per i nuovi arrivati alla scuola materna, il primo giorno si è tenuto con la presenza dei genitori affinché si sentissero sicuri e tranquilli.

Entrambe le scuole hanno riaperto la prima settimana di giugno 2015, per un totale di 330 bambini che studiano presso queste. Qui sotto sono riportati i numeri in dettaglio:

Class	LKG	UKG	Std. 1	Std. 2	Std. 3	Std. 4	Std. 5	Total
Koovathur	22	22	20	22	18	15	14	133
Vembakkam	35	35	26	28	25	24	24	197

Finora l'anno ha visto numerose attività nuove e interessanti che hanno contribuito alla formazione dei bambini. Anche i visitatori esterni hanno espresso molte impressioni positive che ci confermano di essere sulla strada giusta.

Eventi e celebrazioni

Giornata di accoglienza per i bambini delle classi LKG

L'8 giugno scorso tutti gli studenti e gli insegnanti hanno accolto i nuovi studenti LKG (accompagnati dai genitori) con applausi canzoni e palloncini. Gli insegnanti dell'asilo hanno spiegato ai genitori la metodologia bambino-centrico di Eureka, mentre i bambini hanno ricevuto biglietti di auguri fatti a mano.

Campo medico

Un checkup medico completo è stato condotto per 3 giorni in entrambe le scuole. Sono stati controllati i parametri vitali di tutti i 330 studenti identificando i problemi specifici da affrontare. Deekshitha, Ricercatrice Associata, e Ricercatrice Pediatrica all' SRMC di Chennai, ha accuratamente esaminato tutti gli studenti e preparato una relazione completa che indica lo stato di salute di ogni bambino ed eventualmente come intervenire.

Giornate dello sport

Ogni bambino, dalla LKG alla 5' classe ha partecipato con entusiasmo alla Giornata Annuale dello Sport, tenutasi durante la seconda settimana di Agosto. Gli eventi più popolari sono stati, la gara delle rane, la gara del limone e del cucchiaino e per i più grandi il tiro alla fune e partite di kabaddi. Tutti i bambini hanno ottenuto i certificati di partecipazione e i vincitori medaglie e trofei. In entrambe le scuole, la “casa gialla” ha vinto il trofeo di rotolamento tra un tifo assordante.

Giornata dell'Indipendenza

Alla celebrazione della giornata dell'Indipendenza, i bambini hanno parlato dei leader nazionali e hanno svolto giochi di ruolo in inglese. In Koovathur, la giornata è stata davvero speciale, il Signor Ravikumar, Presidente della Zanec, ha iniziato l'evento issando il tricolore indiano. I volontari poi hanno condotto la fase finale degli eventi sportivi, dichiarando i vincitori e distribuendo i premi.

Giornata dell'insegnante

Venerdì 4 settembre, in entrambe le scuole i bambini hanno organizzato dei giochi per celebrare la giornata degli insegnanti. Alla fine della giornata ogni insegnante e membro dello staff ha ricevuto piccoli doni di apprezzamento per il duro lavoro che svolgono ogni giorno.

"Mela Matematica"

Organizzata nel mese di dicembre, la "Mela Matematica" è l'attività didattica focalizzata sui concetti di misura e frazioni attraverso esempi pratici, previste nel curriculum delle conoscenze matematiche degli studenti di ogni classe. I concetti principali testati sono stati la lunghezza il peso e la capacità per le classi dalla 1 alla 4 e le frazioni per la 5ª classe.

Giornata della scienza

Ogni anno il compleanno di Sir C. V. Raman è celebrato come la Giornata della Scienza. In Eureka le scuole Koovathur e Vembakkam celebrano la giornata con grande entusiasmo. I bambini messi allestiscono mostre scientifiche ed esperimenti corrispondenti con gli argomenti trattati nel programma didattico. Anche i genitori partecipano alla mostra, spiegando loro i diversi modelli di lavoro. Nella scuola Koovathur la giornata è stata particolarmente speciale per aver ricevuto alcuni visitatori di Banca Sella.

Visita dei bambini della scuola centrale

I bambini della Scuola Centrale hanno visitato la nostra scuola per una giornata di scambio ed interazione. La sessione è risultata particolarmente interessante grazie ai bambini della scuola centrale che hanno presentato alcuni concetti scientifici fondamentali. La giornata è stata estremamente produttiva ed è stato meraviglioso vedere lo sforzo messo da parte dei 15 bambini nella preparazione di questa lezione. Anche i bambini della scuola Eureka hanno interagito apprendendo come realizzare piccoli kit per i loro progetti scientifici.

Scoperte interessanti

Tecniche utilizzate dagli insegnanti: durante il nostro mandato gli insegnanti hanno condiviso alcune tecniche interessanti adottate per aiutare i bambini a leggere le lettere Tamil e le parole più lunghe (utilizzando unioni di lettere sequenziali). Gli insegnanti di matematica hanno anche condiviso il metodo con cui hanno aiutato i bambini a risolvere le divisioni più complesse utilizzando la stima. Inoltre, gli insegnanti hanno condiviso la loro idea di conduzione di classi separate per i bambini in ritardo per più di un soggetto, in cui ogni insegnante ha la responsabilità di un bambino, o piuttosto di una materia.

Stagisti e volontari

La scuola migliora la propria didattica anche grazie al coinvolgimento di numerosi stagisti e volontari. Sessioni di storia e conversazione: Mabel da McGill in Canada, e Florian dall'Università di Colonia, in Germania, hanno contribuito a sviluppare materiali didattici in lingua inglese e di matematica, con attività di conversazione in inglese per i bambini delle classi 3 e 5, due volte a settimana per due mesi. Grazie a loro è aumentato il livello di confidenza dei bambini nell'utilizzo della lingua inglese.

Migliorare la lettura attraverso le storie

Nandini e Deepika, studenti di scuole indiani presso la scuola internazionale, hanno creato storie e attività illustrate per migliorare la lettura dei bambini in lingua inglese.

Sviluppo di contenuti in inglese

Abbiamo avuto anche molti volontari che ci hanno aiutato con lo sviluppo di contenuti a distanza. Amita Srinivasan è una di questi da una scuola del Texas, che ha curato la creazione di contenuti interessanti per aiutare i bambini a imparare il vocabolario e l'ortografia inglese.

Casi di successo di ex-alunni

Un altro progetto speciale sviluppato dagli stagisti Kishore & Jaswanth da SAP , Vijayawada e Euch & Ajay da Madras University, è stata la documentazione di casi di studio di oltre 60 ex alunni della scuola Eureka. Kishore ha riferito che la maggior parte degli ex allievi, ora studiano in classi dalla 6 alla 10 e sono stati classificati come "buoni studenti" dagli insegnanti delle loro scuole attuali. Jaswanth ha detto che i ricordi più belli di alcuni dei nostri ex alunni sono riconducibili all'atteggiamento amichevole e premuroso degli insegnanti di Eureka, delle gite emozionanti e di alcuni progetti particolari.

Stagista dall'Università di Oxford

William Richard dalla Oxford University ha condotto regolari lezioni di inglese parlato alla scuola di Vembakkam . Ha anche aiutato con la preparazione di contenuti e test per migliorare la comprensione della lingua in lingua inglese .

Finanziamenti per il sostegno al territorio

Anche nel 2015 è continuata l'opera di sostegno del tessuto economico, oltre che con le tradizionali forme di credito, con finanziamenti specifici finalizzati allo sviluppo delle realtà locali in cui il Gruppo opera:

- **Prestidea Ambiente:** destinato ai privati per finanziare l'acquisto di beni a basso impatto ambientale e per supportare interventi sulle abitazioni finalizzati al risparmio energetico. In particolare sono previsti finanziamenti per l'efficienza e il risparmio energetico, per la mobilità sostenibile (auto alimentate a fonti energetiche pulite), per l'acquisto di elettrodomestici ecologici
- **Plafond per il sostegno dei lavoratori in cassa integrazione guadagni:** Banca Sella ha proseguito nella messa a disposizione di un plafond di 10 milioni di euro a sostegno dei lavoratori in cassa integrazione guadagni mediante la concessione di un finanziamento, per l'anticipo di quanto spettante come contributo al reddito, per un massimo di 6.000 euro a 12 mesi ad un tasso particolarmente agevolato;
- **Convenzione per l'anticipazione sociale dell'indennità di Cassa Integrazione Guadagni Straordinaria:** Banca Sella ha proseguito nell'attuazione dell'accordo sottoscritto dall'Associazione Bancaria e le associazioni sindacali e di categoria per l'anticipazione dell'indennità mediante un finanziamento di 6.000 euro a tassi agevolati;
- **Fondo di solidarietà per la sospensione delle rate dei mutui:** consiste nella sospensione delle rate dei mutui per un periodo massimo di 18 mesi, una misura continuativa di sostegno alle famiglie in difficoltà. L'operatività del Fondo è stata riavviata al termine dell'operatività dell'Accordo ABI Consumatori e consente la sospensione delle rate dei mutui ipotecari alle famiglie al verificarsi di determinati eventi che possono ridurre la capacità di rimborso. Il Fondo contribuisce al pagamento degli interessi per il periodo di sospensione nella misura pari al valore del parametro di riferimento (Euribor o IRS) del mutuo;
- **Fondo per lo Studio:** la Banca Sella ha proseguito nell'attuazione del Protocollo d'Intesa siglato il 18 maggio 2011 tra ABI e la Presidenza del Consiglio dei Ministri per l'avvio del Fondo di garanzia per l'accesso al credito con condizioni agevolate, ai giovani di età compresa tra i 18 e 40 anni in possesso di particolari requisiti di merito;
- **Plafond Casa CDP:** la Banca Sella ha proseguito nell'attuazione della Convenzione ABI-CDP per i finanziamenti da destinare alla concessione di mutui ipotecari a persone fisiche per l'acquisto e/o la ristrutturazione con accrescimento dell'efficienza energetica di immobili ad uso residenziale.
- **Plafond Beni Strumentali:** Banca Sella ha proseguito nell'attuazione della convenzione CDP per la concessione di finanziamenti destinati all'acquisto di macchinari, mezzi di trasporto, impianti, beni strumentali d'impresa e attrezzature, nuovi di fabbrica ad uso produttivo, nonché di hardware, software e tecnologie digitali. A fronte di tali finanziamenti il Ministero dello Sviluppo economico concede un contributo pari agli interessi risultanti da un piano di ammortamento teorico del finanziamento con durata teorica 5 anni, rate semestrali e tasso 2,75%
- **Iniziative a favore di famiglie e imprese colpite da eventi atmosferici:** Banca Sella ha proseguito nel 2015 con iniziative per la concessione di finanziamenti a tasso agevolato e di sospensione del pagamento delle

rate dei mutui a favore di famiglie e imprese che hanno subito in particolare eventi alluvionali in diverse regioni; Sella Made in Italy: riservato alle piccole e medie imprese del settore Industria-Commercio-Servizi-Artigianato e Turismo per progetti di internazionalizzazione, come partecipazioni a fiere all'estero, ricerche di mercato, depliant, cataloghi, altri strumenti commerciali e/o marketing in lingua estera, corsi di formazione sull'internazionalizzazione, eventi, sfilate, etc;

- Sella Export: finanziamento a medio lungo termine, supportato da garanzia S.A.C.E, dedicato alle Piccole e Medie Imprese esportatrici, per realizzare investimenti finalizzati ad aumentare la capacità di competere, in particolare, sui mercati internazionali. Sono finanziabili, tra gli altri, costi di impianto e/o ampliamento, brevetti, marchi, acquisto e ristrutturazione di immobili, terreni, attrezzature ed anche, in misura non superiore al 20% dell'investimento, spese sostenute per il circolante;
- Fondi BEI (Banca Europea per gli investimenti)
nel 2015 è stato sottoscritto un nuovo contratto di prestito da parte di BSE, BSH e Biella Leasing:
- Euro 40 milioni (quale 2a tranche del credito concesso di Euro 80 milioni) per il finanziamento di iniziative nel settore dell'industria, dei servizi, dell'agricoltura e del turismo promosse da Piccole e Medie Imprese e Mid-Cap e rivolte anche a specifici progetti nei settori dell'energia, della protezione ambientale e dello sviluppo di tecnologie innovative;
E' stato prorogato anche per il 2015 il contratto di Euro 20 milioni in partecipazione all'iniziativa "Jobs for Youth" lanciata dalla BEI di supporto all'occupazione dei giovani ed alla creazione di start up
- Fondi CDP (Cassa Depositi e Prestiti)
La Banca Sella ha sottoscritto la nuova convenzione "Piattaforma Imprese" per utilizzo della provvista messa a disposizione dalla CDP per la concessione di finanziamenti alle PMI e MID CAP a fronte di progetti di investimento o esigenze di capitale circolante;
- Fondi TLTRO: Banca Sella ha richiesto l'utilizzo nel 2014 di 280.000.000 di fondi detti TLTRO (Targeted Longer-Term Refinancing Operations) concessi dalla Banca Centrale Europea finalizzati a sostenere il processo di erogazione di credito bancario all'economia reale.

Banca Sella ha proseguito l'attività di sostegno alle piccole e medie imprese con l'adesione all'Accordo per il Credito 2013, siglato il 1° luglio 2013, e che ha sostituito l'Accordo sulle Nuove misure per il credito sottoscritto il 28 febbraio 2012. Il nuovo accordo mette in campo degli interventi in grado di dare "respiro finanziario" alle imprese e di supportare quelle che hanno beneficiato delle misure previste negli accordi precedenti. Le misure sono indirizzate alle imprese che, pur presentando effettive difficoltà finanziarie, abbiano prospettive di continuità e crescita.

Va ricordato anche lo speciale finanziamento erogato a sostegno dello studio: il prestito d'onore Banca Sella. Questo finanziamento supporta gli studenti di master e lauree specialistiche, con l'obiettivo di sostenerli finanziariamente nei loro studi, ed è rivolto in particolar modo a coloro che hanno percorsi scolastici ed eventualmente professionali di eccellenza.

Molto forte continua ad essere l'attenzione alle esigenze delle Imprese sui Distretti produttivi e la collaborazione con le Istituzioni e le Associazioni di Categoria. Il territorio torinese è stato oggetto di un'emissione di "Bond del Territorio" che ha consentito di mettere a disposizione delle Imprese, aderenti all'Associazione Industriale di Torino, l'associazione Piccola e Media Impresa e Unionfidi Piemonte plafond a tassi agevolati per gli investimenti a sostegno dell'internazionalizzazione e dell'occupazione.

Rapporti con i fornitori

In linea con le politiche di trasparenza degli anni precedenti, che disciplinano le attività di selezione dei potenziali fornitori e quelle relative al ciclo degli acquisti, il Gruppo Banca Sella applica alcuni principi nella scelta dei fornitori:

- trasparenza nella scelta e verifica sulla qualità delle prestazioni rese;
- ottimizzazione dei rapporti, attraverso il monitoraggio delle prestazioni;
- disponibilità di un'ampia gamma di informazioni (anagrafiche, economiche, finanziarie, patrimoniali) sui fornitori, nel rispetto della normativa sulla privacy;
- monitoraggio dei fornitori orientato a indurre concorrenza sull'andamento nel tempo dei livelli di prezzo, sulla qualità del servizio ricevuto, sulle tempestività e sulla correttezza nell'ottemperare alle disposizioni contrattuali.

I comportamenti delle persone incaricate alla funzione “acquisti” devono essere in linea con i principi di trasparenza e correttezza. In particolare, i soggetti interessati non possono accettare compensi, omaggi o trattamenti di favore.

In generale, il personale non sollecita né accetta per sé o per altri raccomandazioni, trattamenti di favore, doni o altra utilità da parte dei soggetti con i quali entra in relazione, evitando di ricevere benefici di ogni genere che possano essere o apparire tali da influenzarne l'indipendenza di giudizio e l'imparzialità.

Il nostro lavoro è frutto di un impegno di squadra e gli omaggi ricevuti sono da considerarsi un riconoscimento del buon lavoro di tutti i dipendenti del nostro Gruppo e non solo di chi li riceve personalmente. Per questo motivo nel caso in cui un dipendente dovesse ricevere un omaggio, qualunque sia il valore, dovrà consegnare lo stesso presso il servizio Risorse Umane, il quale provvederà:

- in caso di bene deperibile, a devolverlo in beneficenza;
- in caso di bene non deperibile, ad inviarlo alla Capogruppo affinché lo stesso entri a far parte del monte premi della tradizionale lotteria organizzata annualmente e il cui ricavato è devoluto in beneficenza.

Banca ecosostenibile: la relazione con l'ambiente

Il Gruppo Banca Sella tiene in elevata considerazione l'impatto sull'ambiente delle proprie attività; ha deciso pertanto di dotarsi fin dal 2009 di una “Politica Ambientale”, convinto che essa sia un mezzo per concretizzare alcuni dei valori del Gruppo. In particolare ritiene che essa discenda dal principio di “comportamento responsabile” e che possa essere attuata solo se i principi e la cultura dell'eco-sostenibilità siano conosciuti e condivisi all'interno del Gruppo.

Il Gruppo Banca Sella ritiene inoltre che un atteggiamento responsabile e virtuoso nei confronti dell'ambiente costituisca anche un imprescindibile presupposto per continuare ad essere un punto di riferimento di eccellenza per le comunità locali e per il territorio.

La Politica Ambientale definisce l'approccio del Gruppo nella gestione responsabile degli impatti sull'ambiente generati dalle proprie attività (impatti diretti) e generati da Clienti e fornitori con i quali le varie società del Gruppo si relazionano (impatti indiretti).

In riferimento a questo approccio ed in particolare all'adozione di soluzioni a maggior efficienza energetica e a minor impatto ambientale al fine di perseguire una progressiva riduzione delle emissioni di anidride carbonica, rimangono in essere gli interventi del 2014 di seguito elencati:

- sul terrazzo della sede centrale del Gruppo in Piazza G.Sella1 a Biella, è in funzione il nuovo impianto solare termico per la produzione di acqua calda, che si affianca all'esistente impianto fotovoltaico e che permetterà una notevole riduzione dei consumi di gas metano;
- è in funzione il nuovo impianto fotovoltaico (il diciannovesimo al servizio degli stabili di proprietà), sulla copertura della sede di Via Italia 2; detto impianto ha potenza nominale di circa 40 kWp e ha portato la potenza fotovoltaica complessiva installata sugli stabili di proprietà a oltre 360 kWp;
- è stato completato l'ampliamento dell'impianto fotovoltaico sulla copertura della manica corta della Nuova Sede; l'impianto ha una potenza nominale di 11 kWp.
- è continuato il consolidamento dei server delle sale CED, con conseguente spegnimento delle apparecchiature obsolete, nell'ambito del progetto di “Server Virtualization” ed è proseguita la razionalizzazione del parco stampanti: grazie anche alle nuove tecnologie utilizzate, queste attività hanno permesso una sensibile riduzione dei consumi elettrici annui rispetto all'anno precedente.

I suddetti interventi volti all'adozione di soluzioni a maggior efficienza energetica e a minor impatto ambientale al fine di perseguire una progressiva riduzione delle emissioni di anidride carbonica, nel 2015 sono stati implementati con i seguenti interventi:

- Realizzazione del teleriscaldamento nello stabile di Via Italia 2 a Biella: consistente nella eliminazione delle singole caldaie a condensazione a servizio di alcune unità immobiliari e collegamento all'unica caldaia esistente;
- Posa in opera di idonea coibentazione termica posta sul solaio piano dell'immobile otto/novecentesco del Lanificio Maurizio Sella in Via Corradino Sella 10 a Biella e destinato ai nuovi uffici denominati “Open Bank”.

Relativamente ai consumi nel 2015:

- gli impianti fotovoltaici del Gruppo (11 in provincia di Biella e 5 in provincia di Lecce) hanno prodotto complessivamente nel corso del 2015 circa 358 megawattora di energia elettrica pulita, evitando l'immissione in atmosfera di oltre 221 tonnellate equivalenti di CO₂;
- il resto dell'energia elettrica prelevata dalla rete nel corso del 2015 dalle società italiane del Gruppo è stata prodotta da fonte rinnovabile (certificata con il marchio "Eaux de la Vallée – Energia pura" e prodotta negli impianti idroelettrici della Compagnia Valdostana delle Acque).

La capogruppo Banca Sella Holding partecipa inoltre alla società Enersel, in cui sono stati conferiti alcuni beni ed immobili del Gruppo. L'obiettivo principale di questa società è la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili. Le due centrali idroelettriche in esercizio, che sfruttano alcuni salti idroelettrici sul torrente Cervo in provincia di Biella, nel corso del 2015 hanno prodotto, da fonti rinnovabili, circa 1,6 Megawattora di energia elettrica, evitando l'immissione in atmosfera di oltre 1.037 tonnellate equivalenti di CO₂.

1. Riduzione dei consumi di carta ed estensione utilizzo di carta ecologica:
 - la carta A4 utilizzata in uffici e Succursali è dotata del marchio EcoLabel, che garantisce la provenienza della carta ottenuta da risorse naturali e rinnovabili, derivanti da fibre di legno certificato e di origine controllata. La produzione avviene secondo i criteri di riduzione dell'impatto ambientale, senza l'utilizzo di sostanze nocive per l'ambiente e per la salute;
 - a partire dal 2006 per la stampa del Bilancio di Esercizio viene utilizzata carta ecologica riciclata.
2. Applicazione più diffusa di uno standard di acquisto in linea con il principio di eco-compatibilità.
In alcune procedure di acquisto sono stati progressivamente introdotti criteri di valutazione che hanno tenuto conto degli aspetti relativi all'impatto ambientale nella produzione, nell'utilizzo e nello smaltimento a fine vita. A ciò si possono ricondurre le seguenti scelte:
 - i veicoli a noleggio del parco auto aziendale sono tutti EURO5;
 - adozione, ove possibile, di toner con tecnologia Ecosys (che impiega componenti di lunga durata riducendo in tal modo sia gli sprechi sia i costi), che vengono re-inchiostriati o smaltiti secondo le opportune procedure;
 - PC, server, stampanti, monitor energeticamente più efficienti;
 - carta ecologica A4 a minore grammatura (75 g/m²).
4. Informazione, comunicazione e sensibilizzazione su temi ambientali
È presente sulla intranet aziendale una sezione dedicata alle News relative alla CSR, ove vengono riportati gli aggiornamenti sulle iniziative eco-sostenibili intraprese dal Gruppo GBS, con l'obiettivo di sensibilizzare i dipendenti sull'importanza di ridurre l'impatto ambientale.

Nel mese di febbraio 2015 il Gruppo Banca Sella ha partecipato per il quinto anno consecutivo all'iniziativa "M'illumino di meno", spegnendo le insegne delle sedi centrali delle Banche del Gruppo e di alcune Succursali. L'iniziativa, organizzata dalla trasmissione radiofonica "Caterpillar" e patrocinata dal Ministero dell'Ambiente, dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri e dal Parlamento Europeo, si pone come obiettivo quello di diminuire i consumi energetici, promuovere la produzione di energia da fonti rinnovabili e sensibilizzare l'opinione pubblica sul tema del risparmio energetico.

Si evidenzia inoltre che il Gruppo Banca Sella appoggia tuttora il movimento ambientalista internazionale Mountain Wilderness, nato nel 1987 sotto gli auspici del Club Alpino Accademico Italiano, della Banca Sella e della Fondazione Sella ed il cui scopo è la difesa senza compromessi dei grandi spazi incontaminati della montagna.

Infine si ricorda la linea di prodotti di Finanziamento 'Energia Pulita' per le imprese, 'Prestidea Ambiente' a sostegno delle energie rinnovabili, degli interventi finalizzati al risparmio energetico nelle abitazioni, dell'acquisto di elettrodomestici a basso consumo energetico e dell'acquisto di veicoli ecologici

Riconoscimenti esterni

Nel corso del 2015 il Gruppo Banca Sella ha ricevuto i seguenti riconoscimenti:

- Premio Tripla A - Milano Finanza Global Award

Sella Gestioni ha ricevuto il premio Tripla A nell'ambito del Milano Finanza Global Awards 2015 promosso da Mf / Milano Finanza. La società del Gruppo Banca Sella ha ottenuto il riconoscimento nella categoria "Fondi Comuni Italiani" grazie al fondo Nordfondo Obbligazioni Paesi Emergenti.

- Mf Innovazione Awards – Milano Finanza

Banca Sella si è aggiudicata il secondo posto nella sezione "Servizi digitali finanziari" per Hype nell'ambito del premio Mf Innovazione Award 2015, organizzato da Mf Milano Finanza in collaborazione con Accenture.

- Miglior Prepagata per i viaggi – Osservatorio Finanziario

Hype ha ottenuto il primo posto nella classifica di Of – Osservatorio Finanziario sulle migliori carte prepagate da portare in viaggio

- Miglior Conto Low Cost 2015- Osservatorio Finanziario

Banca Sella si è aggiudicata il primo posto nella classifica di Of – Osservatorio Finanziario "Miglior Conto Low Cost" con il conto Websella.it

- Adci Awards – Art Directors Club Italiano

Hype ha vinto l'oro nella categoria Cyber per la creatività della sua campagna di lancio "switch to yourself". Il riconoscimento è promosso ogni anno dall'Art Directors Club Italiano che premia le migliori creatività italiane nell'ambito della comunicazione