

GRUPPO BANCA SELLA



RELAZIONE SULLA RESPONSABILITÀ SOCIALE 2005

Documento redatto dal Comitato Etico del Gruppo Banca Sella



COMITATO ETICO

Primus

Pietro Sella

Componente interno

Antonio Fortuna

“ “

Pierfrancesco Galati

“ “

Doris Messina

“ “

Antonio Povero

“ “

Erica Pozzo

“ “

Carlo Prina Della Tallia

“ “

Caterina Sella

“ “

Pier Giuseppe Tarabbo



■ RESPONSABILITÀ SOCIALE

INTRODUZIONE

Il “fare banca” non è un mestiere come tutti gli altri; la banca infatti per i propri clienti è qualcosa di più di un semplice “fornitore”.

Da sempre nel mondo 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 costituita dai cosiddetti *stakeholder*: i clienti innanzitutto, ma anche il personale, i fornitori, le controparti, la comunità locale in genere e infine anche gli azionisti.

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

Solo facendo bene il proprio mestiere, nel rispetto di un comportamento etico, è possibile creare valore non solo per l'azienda, ma per tutti gli *stakeholder*: un comportamento responsabile, ispirato a valori etici, nei confronti di tutti gli *stakeholder* è infatti alla base di una crescita sana e duratura della Banca e del Gruppo.

I valori dunque occupano il primo posto in questa relazione, in quanto, in un contesto economico in dinamico e costante cambiamento, che ha determinato importanti adattamenti strutturali da parte del Gruppo Banca Sella, risulta quanto mai necessario mantenere un senso di identità condiviso e supportato dai più alti valori.

COMITATO ETICO

Dal 2003 è operante il Comitato Etico di Gruppo, il cui *Primus* è l'Amministratore Delegato del Gruppo.

Il Comitato Etico:

- definisce, modifica e aggiorna i principi etici che vigono nel Gruppo;
- diffonde gli stessi 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 con targa “etico” (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 è, inoltre, un meccanismo operativo funzionale alle attività di *business* si debbono caratterizzare commercialmente anche per il rispetto dell'etica e il comportamento responsabile.

Il Comitato Etico ha funzioni consultive, è composto da componenti interni al Gruppo, ma può avvalersi di esperti esterni per l'analisi di problematiche specifiche; riferisce in merito all'attività svolta al Consiglio della Capogruppo.

RISORSE UMANE

PREMESSA

Il Gruppo Banca Sella crede che persone capaci e motivate facciano la differenza nei risultati raggiunti. Un'azienda esiste per servire e creare valore ai propri clienti e i clienti hanno bisogno di persone capaci di gestire le loro richieste, di soddisfare le loro necessità e di trovare per loro soluzioni. Soprattutto nei momenti difficili o nei periodi in cui è necessario superare l'istintiva resistenza al cambiamento, vince l'azienda che ha saputo scegliere e far crescere le persone che hanno voglia di cambiare, con entusiasmo e determinazione nell'ottenere il risultato. Il Gruppo crede fondamentale far crescere le persone di ta-

lento aumentandone la professionalità e la competenza e favorendo e incoraggiando lo spirito di squadra.

Il Gruppo Banca Sella punta quindi su collaboratori che promuovono il cambiamento e che operano con competenza, professionalità e disponibilità ad ampliare il sapere proprio e altrui attraverso processi che favoriscano lo scambio di conoscenze e quindi la crescita reciproca di conoscenze. La collaborazione, unita all'umiltà e alla sincerità, è quindi un presupposto fondamentale per la crescita professionale. E a loro volta la competenza e la professionalità dipendono dalla formazione reciproca, dal continuo affinamento delle pratiche di lavoro nonché dalla correzione degli errori.

Il Gruppo Banca Sella è convinto che l'individuazione della strada giusta nel modo di agire derivi dal contributo di una pluralità di idee e di azioni. Ogni persona è una potenziale fonte preziosa di sviluppo e innovazione per l'azienda, tuttavia perché il potenziale non rimanga tale e si sviluppi in una proattività utile e concreta, deve essere favorita l'emersione delle idee, non bisogna sottovalutare i punti di vista, bisogna approfondire le intuizioni, bisogna agevolare la creazione di un ambiente che sia stimolante e incoraggiante a tutti i livelli.

Da questo presupposto nasce la filosofia della "Porta Aperta", secondo cui ognuno ha la possibilità e il dovere di portare i propri suggerimenti e dare così il proprio significativo contributo alla crescita dell'azienda, oltre che naturalmente alla propria.

Nel 2005 i dipendenti del Gruppo Banca Sella hanno ricevuto in totale (stipendi, TFR e quiescenza) una somma pari a 151.890,93 migliaia di euro.

PARI OPPORTUNITA'

Il Gruppo Banca Sella crede che le responsabilità e i riconoscimenti debbano essere attribuiti a chi li merita ed è capace, sia esso uomo o donna.

La sua vuole essere un'impresa meritocratica, dove si lavora per premiare e far crescere colui che ottiene risultati. La misurazione dei risultati va fatta sulla base di criteri oggettivi documentati e confrontabili. È quindi obiettivo del Gruppo riconoscere i diversi meriti per premiare equamente chi li ha conseguiti e sapere di conseguenza individuare sempre il compito più adatto per ognuno.

La distribuzione dell'organico in Banca Sella, principale società del Gruppo, evidenzia una chiara parità e una gestione di equilibrio tra uomini e donne:

	2003		2004		2005	
	n°	Peso %	n°	Peso %	n°	Peso %
Uomini	1.102	50,69%	1.138	50,27%	1.135	49,56%
Donne	1.072	49,31%	1.126	49,73%	1.155	50,44%
Totale	2.174	100,00%	2.264	100,00%	2.290	100,00%

Circa il 30% dei ruoli di capo succursale è assegnato ad una donna.

Banca Sella inoltre favorisce orari di lavoro flessibili,

per esempio con la formula del part time, che riguarda oltre l'11% del totale dei dipendenti, in grande maggioranza donne.

	n°	Peso %		n°	Peso %
Part time	258	11,27%	Donne in part time	233	10,17%
Totale	2.290		Totale	2.290	

CONVENZIONI E INIZIATIVE PER I DIPENDENTI

I dipendenti di Banca Sella 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 contro gli infortuni, la cui copertura è estendibile anche ai familiari a carico.

Anche per il 2005 Banca Sella ha offerto la possibilità ai propri dipendenti con figli di accedere a un contributo speciale per i figli studenti iscritti e frequentanti corsi regolari di studio in scuole di istruzione secondaria di primo e secondo grado (Scuole Medie Inferiori e Superiori) purché non ripetenti e universitari iscritti al primo anno di corso o a uno degli anni successivi al primo che abbiano superato alla fine dell'anno accademico 2002/2003 tutti gli esami previsti dal piano di studi della facoltà meno due.

Oltre alle condizioni economicamente vantaggiose per i prodotti bancari e finanziari dell'azienda a favore dei dipendenti e dei loro parenti, vengono inoltre mantenute attive e incrementate le convenzioni con fornitori di servizi e prodotti di vario genere allo scopo di offrire condizioni agevolate ai dipendenti del Gruppo. Tutte le convenzioni stipulate sono oggetto di una apposita sezione della Intranet a esse dedicata.

INDAGINE CLIMA AZIENDALE

Nel corso del 2005 sono stati elaborati i risultati dell'indagine interna sul clima aziendale condotta tra i dipendenti del Gruppo nel 2004.

Presso 15 società del Gruppo sono state distribuite 3.300 interviste, 1.865 delle quali sono state reinoltrate, determinando una *redemption* complessiva del 56,51%.

L'indagine si poneva l'obiettivo di analizzare la percezione generale dei dipendenti nei seguenti ambiti dell'attività lavorativa:

- condivisione dei valori aziendali;
- sistema meritocratico;

- ambiente di lavoro;
- qualità della formazione;
- percezione complessiva del proprio ruolo e della propria attività lavorativa.

Essa ha condotto alla definizione di un quadro generale sullo stato del clima aziendale, fornendo numerosi spunti per la programmazione di attività e progetti volti al miglioramento dello stesso.

Nello specifico, tra i principali spunti emersi dall'analisi delle risposte, vanno evidenziati i seguenti aspetti:

- chiarezza dei ruoli e degli obiettivi: se per la maggioranza dei rispondenti è chiaro quale sia il proprio ruolo e le responsabilità a esso connesse, emerge tuttavia una necessità di maggior chiarezza e capillarità del sistema di comunicazioni interne;
- equità del sistema premiante: nonostante sia chiara la relazione tra i riconoscimenti professionali e il raggiungimento degli obiettivi, è evidente la necessità di esplicitare e chiarire maggiormente le logiche e il funzionamento del sistema di valutazione. Inoltre, il giudizio complessivamente espresso sui responsabili evidenzia l'opportunità di un intervento formativo *ad hoc* sugli stessi, allo scopo di migliorarne le competenze manageriali;
- adeguatezza della formazione: emerge una forte richiesta di formazione personalizzata, con la definizione di percorsi formativi mirati sul profilo di appartenenza (operatore di cassa, addetto fidi, amministrativo, organizzativo, ecc...), e realizzati, con l'intensificazione di affiancamenti, tirocini, apprendimento sul campo, ecc... Con riferimento alla formazione d'aula viene inoltre richiesto un deciso intervento sia sul tempo dedicato sia sui contenuti; molto positivo infine il giudizio sui docenti;
- organizzazione e produttività: da una parte emerge l'esigenza di lavorare sul miglioramento della capacità di pianificazione delle attività, e dall'altra, a ulteriore conferma di quanto già emerso per la chiarezza dei ruoli e degli obiettivi, una debolezza dell'efficacia delle comunicazioni interne.

COINVOLGIMENTO ED EVENTI

In riferimento alle iniziative per il coinvolgimento aziendale anche nel corso del 2005 l'azienda ha mantenute vive le seguenti iniziative:

- pubblicazione e distribuzione a tutti i dipendenti del Gruppo dell'*House Organ* trimestrale "Gruppo Banca Sella News": l'obiettivo è di rafforzare la cultura aziendale, evidenziando determinati eventi, celebrando i successi, informando sulla vita lavorativa del Gruppo, facendo conoscere le persone e quindi, in ultima analisi, creando "spirito di squadra"; il trimestrale viene anche tradotto in inglese per i colleghi stranieri;
- pubblicazione della *newsletter* di comunicazione interna della struttura informatica, il "Bollettino dell'Informatica & Organizzazione".

A ottobre 2005 l'azienda ha organizzato un incontro tra l'Amministratore Delegato e gli informatici dell'Area IT, con lo scopo di discutere insieme le particolarità organizzative di questa area, data la numerosità dei dipendenti che la compongono e le peculiarità strutturali. A seguito dell'incontro è nato il Progetto Eccellenza nell'Informatica, che ha lo scopo di rivedere l'organizzazione dei processi informativi di tutte le società del Gruppo, con l'obiettivo di apportare significativi miglioramenti in termini di efficacia, efficienza e quindi di qualità del lavoro e della vita lavorativa.

Il tradizionale incontro di tutti i colleghi del Gruppo in occasione della Cena del Gruppo Banca Sella rappresenta il momento più significativo per il coinvolgimento interno. All'appuntamento del novembre 2005 sono convenuti a Biella quasi 2.000 dipendenti del Gruppo, 32 dei quali sono stati premiati durante la serata per aver conseguito i migliori risultati nelle categorie individuate.

Forti della convinzione che i riconoscimenti siano uno strumento di coinvolgimento e di comunicazione importante e l'occasione per la pubblica celebrazione dei meriti di chi si è distinto durante l'anno per risultati significativi e comportamenti positivi in linea con i valori aziendali, per il 2005 si sono celebrati:

- qualità e cortesia;
- qualità nella formazione (far crescere le competenze

delle persone, valorizzare il potenziale umano dell'azienda);

- qualità ispettiva (migliorare l'organizzazione e il metodo di lavoro attraverso la qualità dei controlli);
- capacità commerciali (nel rispetto dei principi della qualità della vendita e di attenzione al cliente);
- livelli di servizio;
- migliore suggerimento organizzativo (porte aperte, favorire la comunicazione *bottom up*);
- migliore realizzazione (prodotto/servizio) ad alto valore aggiunto (innovazione, creatività, vantaggio competitivo);
- livello di professionalità (generale o in determinati settori quali l'informatica, per premiare le competenze);
- attenzione ai costi;
- recupero produttività: interventi che hanno determinato il recupero di produttività da mansioni ripetitive dando la possibilità ai colleghi di dedicarsi ad attività a più alto valore aggiunto.

Con la finalità di sviluppare la conoscenza reciproca, lo spirito di squadra e il senso di appartenenza e, dopo il buon esito della prima edizione, nel 2005 è stata organizzata, inoltre la seconda Festa della Neve del Gruppo Banca Sella, svoltasi a febbraio a Cervinia (AO).

Con la stessa finalità a luglio è stata inoltre organizzata la prima edizione della Giornata dello Sport, presso un centro sportivo della provincia di Biella, durante la quale i colleghi del Gruppo si sono cimentati in gare e tornei delle più svariate discipline (tennis, basket, calcetto, pallavolo).

FORMAZIONE

Nel 2005 è iniziato il progetto di mappatura delle competenze/abilità possedute e competenze/abilità da sviluppare di tutti i dipendenti del Gruppo Banca Sella in relazione a ruoli e mansioni, con l'obiettivo finale di individuare i principali *gap* formativi rispetto ai ruoli ricoperti e sviluppare piani formativi *ad hoc*.

Sulla base della suddetta analisi si è provveduto a una ristrutturazione dei corsi di Aggiornamento Professionale e alla progettazione di percorsi formativi specialistici per i diversi profili professionali. In totale gli argomenti

proposti sono stati 40, tra i quali quelli relativi ai mercati finanziari, ai fidi, alla gestione dei collaboratori, alla comunicazione scritta, a Excel, alla responsabilità sociale d'impresa.

Nel complesso nel corso del 2005 sono state effettuate quasi 52.000 ore di formazione a livello di Gruppo, a cui vanno aggiunte le ore di fruizione dei corsi *e-learning*. Infine nell'anno 2005 il Gruppo Banca Sella ha ottenuto 1.164.838 euro di finanziamenti alla formazione tramite INPS e Fondo Forte.

Tra i programmi didattici specialistici da segnalare quello riservato a tutti gli ispettori e *internal auditors* del Gruppo, che è stato sviluppato in collaborazione con l'Associazione Italiana Internal Auditors; sono state organizzate 4 edizioni di tre giornate per le quali sono stati formulati giudizi di soddisfazione superiori a 5 su una scala di 6. Inoltre sono state organizzate giornate di formazione specificamente dedicate a Basilea II ed agli IAS.

Nell'ambito di Patti Chiari, l'importante iniziativa sulla trasparenza e qualità nei rapporti con la clientela, le attività formative per il mantenimento nel tempo della conoscenza sui protocolli previsti per ciascuna iniziativa hanno consentito nel corso del 2005 il positivo superamento della prima visita di sorveglianza per il mantenimento del marchio di certificazione.

Al fine di garantire al cliente una consulenza in materia di investimenti di livello qualitativo sempre più elevato e di adeguata efficacia, sono stati effettuati una serie di test atti a selezionare i Personal Banker, quali partner privilegiati nelle scelte di investimento del cliente, e quindi figure di estrema professionalità, in possesso di ottima preparazione in campo finanziario e aggiornati sulla situazione economica generale. Per agevolare la preparazione al test l'Ufficio Formazione ha messo a disposizione dei partecipanti una serie di utili materiali didattici e un *tutor* dedicato per fornire tutti i chiarimenti e le informazioni necessarie.

Con 10.000 ore di formazione, interamente svolte da formatori aziendali, i neoassunti hanno fruito di iniziative personalizzate in base ai rispettivi ruoli professionali.

Per i formatori aziendali è stato realizzato un programma specialistico per l'incremento di competenze sulla progettazione dei corsi, sulla gestione dell'aula, sulla meto-

dologia didattica, sulla realizzazione dei materiali d'aula e sulla verifica dei risultati. Le iniziative d'aula sono state affiancate da riunioni di allineamento e collaborazione. I formatori coinvolti sono stati circa 50, le ore d'aula totali risultano 784.

Si è inoltre puntato ad aumentare il livello di *performance* dell'IT attraverso lo sviluppo delle competenze di programmazione Java e di *database data warehouse* necessarie per trasformare le esigenze di *business* in prodotti funzionali, efficienti e performanti. In totale sono state erogate 4.086 ore di formazione, svolte da formatori interni ed esterni.

Per la formazione manageriale sono state realizzate 9 edizioni del corso "Leadership, motivazione, innovazione", rivolto a responsabili di società, aree, attività e succursali del Gruppo, proseguendo un percorso iniziato a fine 2003 e che ha coinvolto in totale 450 colleghi, per un totale di 11.832 ore.

A livello di *top management* è iniziato un percorso formativo che ha portato in aula 45 tra CEO e Dirigenti del Gruppo per un totale di circa 1.400 ore, su temi relativi alla valorizzazione e gestione delle Risorse Umane e alle capacità decisionali manageriali. I corsi, in parte residenziali, sono stati realizzati con docenza esterna.

Tali corsi hanno previsto, oltre ai laboratori formativi in aula, momenti di "*active learning*", (cioè di sperimentazione pratica e di trasferimento dei contenuti nella propria operatività quotidiana), e sessioni di *follow-up* finalizzate a consolidare e rafforzare quanto appreso e sperimentato.

È stato predisposto un piano di formazione biennale, denominato "Programma di Crescita", dedicato a giovani manager e *professional* di talento, che alterna formazione interna sulla cultura bancaria e di Gruppo, formazione specialistica esterna in aula, *team building*, *stage* all'estero, *project work* e affiancamenti progettati in base alla direzione di crescita.

In relazione alle modalità di erogazione, va segnalato che nel 2005 il Gruppo Banca Sella si è dotato, in seguito a una dettagliata analisi dell'offerta di mercato, di una nuova piattaforma telematica per la formazione a distanza, su cui sono presenti una serie di corsi e test; tale piattaforma permette di monitorare in tempo reale la fruizione degli

stessi, consentendo verifiche puntuali dei risultati e dell'efficacia dei singoli oggetti didattici.

RAPPORTI CON I SINDACATI

Nel corso del 2005 si sono tenuti diversi incontri di aggiornamento sullo stato di attuazione del Piano Strategico 2004/2006.

Nel mese di giugno, la Capogruppo Finanziaria Bansel S.p.A., ha sottoscritto un "Accordo quadro per l'accesso alle prestazioni straordinarie del Fondo di solidarietà per il sostegno del reddito, dell'occupazione e della riconversione e riqualificazione professionale del personale del credito". Il suddetto accordo è stato recepito dalle seguenti altre banche e società del Gruppo: Finanziaria Bansel S.p.A., Banca Sella S.p.A, Banca Arditi Galati S.p.A., Banca di Palermo S.p.A., Banca Patrimoni e Investimenti S.p.A., Gestnord Fondi S.G.R.*

Nel mese di settembre si è tenuto un incontro a livello di Gruppo nel quale è stato individuato, in aggiunta rispetto all'intesa raggiunta nel mese di giugno 2004, un ulteriore nucleo di attività da allocarsi presso la società Selir S.r.l., facente parte del Gruppo Banca Sella con sede in Galati (Romania).

Nel mese di dicembre si sono tenuti due incontri a livello di Gruppo aventi ad oggetto, rispettivamente, "Riorganizzazione a livello di Gruppo - Fusione per incorporazione della società Fiduciaria Sella S.I.M.p.a. nella società

Gestnord Fondi S.G.R.p.A." e "Riorganizzazione a livello di Gruppo - Modifica della denominazione sociale dell'attuale Banca Sella in "Sella Holding Banca S.p.A." - Costituzione della nuova banca da denominarsi "Banca Sella S.p.A." - Cessione di rami di attività".

RAPPORTI CON I CLIENTI

Il Gruppo da sempre favorisce il rapporto personale e di fiducia tra dipendenti e clienti. In base alla filosofia dell'"amore per il cliente" per il Gruppo Banca Sella il cliente non è un numero, la "cultura del sì al cliente" prevede di lavorare per trovare sempre una soluzione per accontentarlo nelle sue specifiche e personali richieste, con disponibilità, gentilezza e cortesia e facendosi carico del suo problema.

Il cliente che affida all'Azienda i propri risparmi le dà fiducia e si aspetta trasparenza (sul rischio, sui costi, ecc.), correttezza, affidabilità, riservatezza. Chiede inoltre efficienza e qualità dei prodotti e dei servizi. Uno degli elementi fondamentali per soddisfare il cliente è la continua innovazione per fornire un'offerta completa e articolata e servizi funzionali e veloci.

La soddisfazione del cliente viene misurata annualmente attraverso un'indagine di Customer Satisfaction: nel caso di Banca Sella, principale società del Gruppo, si tratta di circa 20.000 interviste alla clientela con cui si intende monitorare la percezione di alcuni elementi ritenuti di rilievo, quali per esempio:

Indagine 2005	Soddisfatti %	Molto soddisfatti %	Totale %
Gentilezza e Cortesia	39,5	58,6	98,1
Competenza	49,6	45,1	94,7
Giudizio complessivo sulla Banca	76,9	17,9	94,8

Allo scopo di orientare i dipendenti alla qualità del proprio lavoro e del rapporto con il cliente va rimarcato il continuo impegno dell'Amministratore Delegato e del *management*, sia in aula (l'Amministratore Delegato conduce personalmente numerose ore di formazione ri-

volte ai neoassunti e nel programma interno di crescita manageriale) sia nella pratica quotidiana, volto a sviluppare comportamenti corretti, in modo che essi siano sempre ispirati a rapporto personale, fiducia, innovazione, qualità.

* dal 1° aprile 2006 Sella Gestioni S.G.R. S.p.A., nata dalla fusione per incorporazione di Fiduciaria Sella S.I.M.p.A in Gestnord Fondi S.G.R. S.p.A.

AZIONI PER LA QUALITÀ

Le Azioni per la Qualità concretizzano i principi del Gruppo Banca Sella di qualità, trasparenza, professionalità e competenza allo scopo di far sempre l'interesse del cliente. Nate nel 2002 come indicazioni comportamentali e/o modifiche di processo, oggi le Azioni per la Qualità rappresentano una delle applicazioni pratiche del modo di essere del Gruppo Banca Sella, un progetto in continua evoluzione al quale nuove Azioni continuano ad aggiungersi a quelle esistenti.

1. Carta dei Servizi: rappresenta l'impegno che a tutt'oggi tre banche del Gruppo (Banca Sella, Banca di Palermo e Banca Bovio Calderari) si assumono nei confronti dei clienti sulla qualità dei servizi offerti. Per ciascuno dei servizi presentati la Carta illustra tempi massimi di erogazione del servizio/consegna del prodotto e l'entità del rimborso a cui il cliente ha diritto in caso di mancato rispetto dei tempi indicati.
2. Nuovo modo di variare le condizioni: sono state regolamentate le modalità di comunicazione delle variazioni, la trasparenza e la tempestività delle informazioni date al cliente.
3. Prodotti con spese certe: realizzazione di prodotti con un costo certo dichiarato e connesso all'insieme dei servizi a esso collegati.
4. No barriere all'uscita: partendo dalla convinzione che un cliente fidelizzato resta con il Gruppo per la qualità del servizio offerto e non per i vincoli all'uscita, l'Azienda si impegna a non imporre al cliente altre spese, oltre a quelle vive, nel momento in cui decida di estinguere un servizio.
5. Guida e formazione del cliente: consapevoli che il cliente soddisfatto è colui che ha effettuato le scelte migliori, quelle scelte cioè più adeguate alle sue esigenze economico-finanziarie e al suo profilo patrimoniale, il Gruppo si impegna in un'opera di formazione-informazione della clientela sui temi di interesse finanziario e non. Nel corso del 2005 sono state tenute 120 edizioni in tutta Italia di corsi sul Trading On Line, eventi di comunicazione-formazione su Basilea II rivolti al mondo dell'imprenditoria e delle istituzioni, corsi gratuiti di informatica e di avvicinamento all'*home banking*, sono state inoltre implementate 14 *newsletter* informative e di aggiornamento a cui sono iscritti oltre 250.000 tra clienti e registrati al portale Sella.it.
6. Formazione interna sugli investimenti: nel corso del 2005 il Gruppo Banca Sella ha diplomato 131 colleghi addetti agli investimenti con il titolo di Personal Banker, che hanno seguito un approfondito corso d'aula con relativo esame finale.
7. Trasparenza sul rischio di ogni prodotto finanziario: nel corso del 2005 il Termometro del Rischio, l'indicatore realizzato dal Gruppo Banca Sella per la comunicazione chiara alla clientela del grado di rischio di un investimento, è stato associato al 98% di titoli e prodotti d'investimento e comunicato sia nel rendiconto titoli inviato a domicilio a tutta la clientela, sia su internet all'interno dei servizi dispositivi, nonché reso pubblico sulla sezione *free* del portale. La stessa informazione è inoltre disponibile sulla *intranet* quale strumento di lavoro per i Personal Banker e gli operatori di sportello. È stato inoltre creato Focus Investimenti, l'informativa cartacea per i clienti dedicata al monitoraggio del grado di rischio dei titoli in portafoglio e delle variazioni che subentrano nel tempo.
8. Regole di comportamento nella composizione del portafoglio e nella consulenza: sono state definite regole di qualità, di pratiche operative, di automatismi e di controlli che, oltre a offrire un valido supporto nella gestione del cliente, inducano al corretto comportamento nell'assistenza alla clientela.
9. Trasparenza sui principi e sulle regole nell'erogazione del credito: sono stati regolamentati e migliorati la comunicazione alla clientela della documentazione e l'*iter* che la Banca utilizza per l'erogazione del credito.
10. Tempi certi nell'erogazione del credito: sono stati definiti i tempi massimi entro i quali la Banca si impegna a fornire una risposta sull'erogazione del credito.
11. Patti Chiari: attesta la chiarezza e la trasparenza nei processi di comunicazione e nei servizi verso i

clienti. Banca Sella, Banca Ardit Galati, Banca Bovio Calderari, Banca di Palermo, già certificate su tutte le 8 iniziative nel 2003, nel 2005 hanno superato positivamente la prima visita di sorveglianza per il mantenimento del marchio, mentre contestualmente Banca Patrimoni e Investimenti (costituita il 1° gennaio 2005) ha ottenuto la certificazione sulle due iniziative a cui ha nel frattempo aderito.

12. Presidio della qualità dei prodotti: è stato definito un iter di creazione prodotto, con un comitato di approvazione e avvio di indagini a campione con l'obiettivo di garantire al cliente una qualità "certificata", oggettiva e confrontabile.
13. Obiettivi a partire dal cliente: è stato introdotto un nuovo sistema di verifica dell'assegnazione degli obiettivi che, a partire dalla base del profilo della clientela, richiede a ogni succursale di definire i propri obiettivi annuali.

PRODOTTI ETICI

L'attività e il catalogo prodotti di un istituto bancario che eroga credito e chiede fiducia agli investitori deve essere pervaso da principi e valori etici. I valori del Gruppo infatti sono la linea guida portante alla base della realizzazione di qualunque prodotto/servizio. Questo premesso, il contesto commerciale di oggi richiede di "etichettare" determinati prodotti contrassegnandoli come "etici", permettendo di identificare con tale definizione determinate caratteristiche nelle modalità di investimento o nelle modalità di gestione.

Per il Gruppo Banca Sella sotto questa categoria rientrano i seguenti prodotti.

Prodotti di investimento:

- Nordfondo etico obbligazionario misto: prevede la devoluzione di parte delle commissioni a favore di enti/progetti senza scopo di lucro, con precise finalità benefiche e con esclusione, soprattutto per la componente azionaria, da settori quali tabacco, alcool, gioco d'azzardo e industria bellica; nel 2005 sono stati accantonati 115.108,05 euro devoluti alle associazioni:
 - Aiutare i Bambini: viene sviluppato un progetto

di inserimento lavorativo per ragazzi di età compresa tra i 15 e i 18 anni che, segnalati dai servizi sociali per le loro situazioni di difficoltà e sofferenza ambientale, necessitano di supporto e accompagnamento; sempre nell'ambito dello stesso progetto vengono erogate 10 borse di studio per altrettanti ragazzi con buone potenzialità e motivazione per consentire loro di continuare gli studi superiori nonostante le difficoltà economiche o culturali della famiglia di provenienza;

- Cesvi: la cifra erogata contribuisce allo sviluppo di un progetto di miglioramento del sistema sanitario in Congo che sarà intitolato "dallo Zimbabwe al Congo: contro la malaria e contro tutte le pandemie". Il progetto prevede l'intervento tramite la fornitura di materiale medico, di formazione e presenza sul territorio di personale medico e paramedico;

- Fondo Edo Tempia (ricerca contro i tumori): viene sviluppato un progetto di educazione alimentare nelle scuole del territorio biellese, al fine di insegnare ai ragazzi la cultura del cibo e fornire ai docenti gli opportuni aggiornamenti in materia, il tutto orientato ad una corretta alimentazione e alla prevenzione dei tumori;

- Gestnord azioni ambiente: l'universo investibile del fondo è rappresentato da azioni di società specializzate nel settore dell'ambiente, della salute, delle energie alternative e rinnovabili, con prospettive di crescita.

Carte di credito, che devolvono all'associazione di riferimento il 70% del canone annuale della carta:

- Carta Mastercard Gruppo Abele (il Gruppo Abele si occupa del recupero e del reinserimento di persone in difficoltà fra cui alcolisti, tossicodipendenti, adulti, minori ammalati di AIDS);
- Carta Cooperativa servizi del RnS - Rinnovo nello Spirito Santo (la Cooperativa Servizi del RnS è una società senza fini di lucro da anni impegnata a supporto delle iniziative del Rinnovo nello Spirito Santo);

- Carta Solidarietà Cooperativa Sociale (la cooperativa si occupa dell'inserimento nel mondo del lavoro di disabili, tossicodipendenti, sieropositivi e detenuti);
- Carta FAES (sostiene il Fondo Rette Agevolate gestito dall'Associazione Centri Scolastici e di Orientamento, che opera per l'istituzione di scuole non confessionali ma ispirate a una visione cristiana della vita).

RAPPORTI CON LA COMUNITA'

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.

Le "banche del territorio" (Banca Bovio Calderari, Banca Sella, Banca di Palermo e Banca Arditì Galati), devono conoscere e sostenere, facendo al meglio il proprio mestiere, lo sviluppo e la crescita dell'economia e del risparmio. A lato delle attività bancarie proprie, ogni responsabile di succursale ha a disposizione un piccolo *budget* da utilizzarsi per sostenere iniziative locali di utilità sociale e non solo. Inoltre, come precisa la filosofia del Gruppo, grande disponibilità è data alla crescita e alla diffusione delle conoscenze e competenze in tema economico-finanziario, con la partecipazione di esponenti del Gruppo a momenti formativi dei clienti e con il necessario supporto finanziario a questo tipo di iniziative.

La volontà di salvaguardare il rapporto diretto tra il Gruppo Banca Sella e il territorio di riferimento si è tradotta anche nella scelta di mantenere l'autonomia territoriale alle cinque banche del Gruppo. L'evoluzione dell'organizzazione aziendale prevede, infatti, che l'accantonamento delle funzioni di sede presso la Capogruppo favorisca il modello di "banca-rete" finalizzato a mantenere e rafforzare il rapporto personale e diretto tra banca, comunità locali e clienti.

In particolare Banca Sella ha un forte legame con il territorio biellese in cui è nata e si è sviluppata e ad oggi ha una forte presenza sia in termini di succursali sia di

quota di mercato.

La scelta di continuare a investire sul territorio di origine e non spostare la propria sede verso i grandi capoluoghi di regione, che aveva già portato nel 2004 ad annunciare ai media locali la costruzione nel capoluogo biellese della nuova sede di Banca Sella, viene confermata anche nel 2005 con la presentazione ufficiale dell'opera di ristrutturazione di parte dell'ex Lanificio Maurizio Sella, prestigiosa testimonianza di archeologia industriale, presso cui ospitare un centro polifunzionale dedicato alla formazione dei dipendenti.

In relazione alla propria funzione e responsabilità nella creazione di valore sociale, nel corso del 2005 il Gruppo ha partecipato alla realizzazione di diverse iniziative legate al territorio, fra cui si segnalano:

- le iniziative intraprese nell'ambito del Progetto So.L.E., "associazione di associazioni" di cui Banca Sella è socio fondatore e che vede fra i suoi membri un centinaio di associazioni *non profit*, operanti prevalentemente in Piemonte. Sono stati creati specifici prodotti, di raccolta e impiego, con condizioni agevolate mirate alle specifiche esigenze del settore *non profit*;
- l'impegno, nell'ambito dell'Associazione Sorella Natura, per la promozione della tutela dell'ambiente e della finanza solidale;
- il contributo devoluto per il Master delle Fibre Nobili: lo sviluppo dell'iniziativa e le dimensioni ragionate hanno richiesto la creazione di una specifica istituzione, la "Fondazione del Master delle Fibre Nobili", datata 1997, il cui scopo istituzionale è quello di curare, nell'ambito di Città degli Studi a Biella, l'integrazione della preparazione universitaria o para-universitaria dei giovani candidati;
- l'erogazione di una borsa di studio, nell'ambito del corso di laurea "Economia e gestione delle piccole e medie imprese" tenuto a Città degli Studi di Biella, a favore della migliore tesi di laurea sul tema "Comunicazione nel settore bancario in Italia e in Europa", allo scopo di favorire il collegamento fra università e impresa;
- il finanziamento della cattedra "Strategie delle aziende familiari" presso l'Università Bocconi di Milano;

- la sponsorizzazione della mostra evento "Sul Filo della Lana" svoltasi a Biella presso il Museo del Territorio Biellese, che ha rappresentato, per l'alto valore delle opere esposte, una notevole attrattiva turistica per il territorio Biellese;
- il contributo per la realizzazione della rappresentazione "La Passione di Sordevolo" (Biella), evento di teatro popolare che si svolge ogni cinque anni da giugno a settembre;
- molteplici contributi al mondo dello sport, finalizzati alla diffusione dei valori positivi a esso legati; spiccano tra questi il sostegno alla squadra cittadina di Serie A "Pallacanestro Biella" e ai settori giovanili della stessa (per l'alto valore educativo che lo sport esercita sugli adolescenti), nonché alla rappresentativa maschile cittadina di Pallavolo militante in B1; la sponsorizzazione del "Torneo Internazionale di Tennis Città di Biella" e del "Meeting di Atletica Leggera di Biella"; da segnalare inoltre i contributi alle maratone benefiche "Strabiella" e "Stracada";
- numerose iniziative rivolte ai giovani e al mondo della scuola, tra cui segnaliamo l'organizzazione del premio "Atleta Studente", che ha premiato gli studenti delle scuole biellesi che si sono distinti per particolari meriti sportivi e l'iniziativa "Progetto Scuola", grazie a cui i capi succursale incontrano gli studenti illustrando loro il mondo bancario e finanziario.

Inoltre segnaliamo i contributi a sostegno delle seguenti organizzazioni locali o nazionali:

- Premio Quintino Sella: iniziativa per la commemorazione di Quintino Sella durante il XXXIII Congresso Internazionale di Geologia di Firenze;
- F.A.I. (Fondo per l'Ambiente Italiano);
- Comune di Cerrione per l'erogazione di borse di studio agli studenti meritevoli;
- Fondazione Scientifica Mauriziana Onlus: "Premio Prof. Aurelio Costa", noto clinico di origini biellesi, fondatore del "Centro per le malattie della tiroide", destinato a un giovane ricercatore che si sia distinto per l'originalità degli studi in questo campo;
- Fondazione Nazionale Gigi Ghirotti: per le iniziative

- a sostegno dei malati di tumore e alle loro famiglie;
- Unione Nazionale Veterani Sport e diversamente abili: per il *meeting* nazionale di atletica leggera "Per non essere diversi";
- Comitato Oulx: per le manifestazioni sportive delle XX Olimpiadi invernali;
- Pinoy Club Milano: per l'organizzazione della Festa della Cultura Filippina (l'associazione promuove l'inserimento e lo sviluppo degli immigrati filippini in Italia);
- realizzazione di 21 mostre di artisti locali presso altrettante succursali del Gruppo, nell'ambito di un progetto avviato già da alcuni anni e volto a sviluppare le connessioni tra l'azienda e il territorio attraverso l'arte.

Numerosi sono inoltre stati i contributi alla realizzazione di attività sportive locali e promosse da associazioni senza fini di lucro, testimonianza della convinzione del particolare valore educativo delle stesse.

SOLIDARIETÀ

Nel campo della solidarietà il Gruppo Banca Sella è attivo con una serie di iniziative.

Con i fondi raccolti all'interno del Gruppo Banca Sella tra la fine del 2004 (grazie alle iniziative "Made in India" con un calendario realizzato dai colleghi italiani in India e la sottoscrizione pro "Aid India" un'associazione *non profit* che opera nei pressi di Chennai) e l'inizio del 2005, soprattutto grazie all'evento "Un canestro d'Amore for India", una serata benefica di pallacanestro con i dirigenti del Gruppo Banca Sella e alcuni atleti della rappresentativa di basket cittadina militante in A1, nel 2005 sono stati avviati a Kancheepuram (India), i lavori di costruzione di una scuola, che sarà completata agli inizi del 2006.

Nel corso dell'anno il Gruppo Banca Sella ha inoltre effettuato erogazioni liberali a favore di enti e associazioni varie, tra cui si segnalano:

- Telefono Donna, un centro di ascolto e di consulenza per la donna e la famiglia in difficoltà;
- Sede biellese del Cottolengo - Piccola Casa della Divina Provvidenza, che ospita malati di mente, disabili e

anziani (importo raccolto con la tradizionale lotteria benefica della Cena del Gruppo Banca Sella);

- “Curia Generalizia dei Frati Minori Conventuali” per la costruzione in Ghana di un ospedale dedicato ai bambini affetti da ulcera del Buruli.

Nel complesso, nel corso del 2005 il Gruppo Banca Sella ha erogato una somma pari a 364.761 euro destinata a sostenere progetti di solidarietà, tutela dell'ambiente, sostegno allo sviluppo sociale e all'educazione.

Inoltre da gennaio 2005 per i dipendenti del Gruppo Banca Sella è prevista la possibilità di aderire su base volontaria al Fondo Nazionale del Settore Credito per Progetti di Solidarietà, costituito sulla base del protocollo d'intesa stipulato tra l'ABI e le Organizzazioni Sindacali allo scopo di finanziare iniziative umanitarie di assistenza, in ambito sia nazionale sia internazionale. Nel corso del 2005 sono stati accontati 5.928 euro.

FINANZIAMENTI

Anche nel 2005 è continuato il sostegno del territorio, con la stipula di accordi finalizzati allo sviluppo economico delle realtà locali in cui il Gruppo opera. Tra le iniziative si ricordano:

- anticipo dei crediti IVA alle aziende: Banca Sella ha aderito al protocollo d'intesa, siglato a livello nazionale da ABI, Agenzia delle Entrate e Confindustria, per l'anticipazione bancaria dei crediti IVA, stanziando un *plafond* di 100 milioni di euro. Con questi finanziamenti Banca Sella dà una concreta risposta alle esigenze delle imprese, in un periodo così difficile come quello attuale per l'economia;
- sostegno ai giovani imprenditori nel settore turistico: Banca Sella ha stanziato due *plafond* per un totale di 5 milioni di euro per favorire da un lato la costituzione di nuove imprese su iniziativa di giovani di età compresa tra i 18 e i 35 anni e dall'altro investimenti nel settore turistico e alberghiero nel territorio della Provincia di Biella. L'obiettivo di tali finanziamenti è infatti proprio quello di supportare l'avvio di nuove attività e agevolare la diversificazione produttiva

del Biellese, differenziando i finanziamenti su diversi settori;

- sostegno alle aziende che vogliono crescere all'estero: il Gruppo Banca Sella e Sace, la società di servizi assicurativi del commercio con l'estero del Ministero dell'Economia e delle Finanze, hanno stipulato un accordo per fornire conferme di crediti documentari all'esportazione disposti da banche estere e un'assicurazione dai rischi connessi all'operatività estera delle imprese. Si tratta di un progetto che si colloca nell'ambito dell'offerta di servizi alle imprese che puntano allo sviluppo e al consolidamento sui mercati esteri;
- agevolazioni per progetti di ricerca e sviluppo e aumenti di capitale: Banca Sella, UIB-Fidindustria Biella e Unionfidi Piemonte hanno siglato un accordo per erogare finanziamenti agevolati alle imprese che intendono mettere in atto progetti di ricerca industriale o di sviluppo precompetitivo, e a quelle che intendono rafforzare la propria struttura patrimoniale. Un ulteriore strumento quindi per rinnovare la fiducia del Gruppo Banca Sella nelle imprese con volontà di crescita e innovazione;
- fondi BEI (Banca Europea per gli Investimenti) per l'innovazione: Banca Sella e Biella Leasing (società di leasing del Gruppo Banca Sella) anche nel 2005 hanno continuato a usufruire del prestito di 70 milioni di euro (erogato nel 2004) dalla BEI da destinare al finanziamento di iniziative nel settore dell'industria e dei servizi promosse da piccole e medie imprese e rivolte anche a specifici progetti nei settori dell'energia, della protezione ambientale e dello sviluppo di tecnologie innovative.
Va infine ricordato lo speciale finanziamento erogato a sostegno dello studio;
- prestito d'onore Banca Sella per studenti di master e lauree specialistiche, per aiutare, attraverso mezzi finanziari studenti bisognosi, con percorsi scolastici ed eventualmente professionali di eccellenza, a completare gli studi fino al conseguimento del titolo cui aspirano.

RAPPORTI CON I FORNITORI

In linea con le politiche di trasparenza che disciplinano le attività di selezione dei potenziali fornitori e quelle relative al ciclo degli acquisti, Banca Sella applica alcuni principi ben definiti 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;
- monitoraggio dei fornitori orientato a indurre concorrenza sull'andamento nel tempo dei livelli di prezzo, sulla 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 dipendente che riceva degli omaggi, quale ne sia il loro valore, deve metterli a disposizione dell'Azienda che provvederà:

- a devolverli in beneficenza;
- a includerli nel monte premi della tradizionale lotteria organizzata annualmente nel corso della Cena del Gruppo Banca Sella, il ricavato della quale è devoluto in beneficenza.

Nel 2005 il Gruppo Banca Sella ha erogato in totale ai suoi fornitori una somma pari a 104,7 milioni di euro.

RISPETTO PER L'AMBIENTE

Il Gruppo Banca Sella tiene in elevata considerazione l'impatto ambientale delle proprie attività e in particolare il risparmio energetico, adottando, là dove possibile, soluzioni tecniche ecocompatibili o comunque rispettose dell'ambiente.

Presso uno dei principali immobili di proprietà, per esempio, quello dove ha sede una delle due sale macchine del Gruppo Banca Sella, è stato implementato un sistema per cui il calore prodotto dalla sala macchine in inverno viene riutilizzato per il riscaldamento canalizzandolo nei termosifoni; mentre la quasi totalità dell'energia elettrica utilizzata da Banca Sella proviene da fonte rinnovabile (idroelettrica).

I veicoli a noleggio del parco auto di Banca Sella o dispongono di marmitta catalitica o sono omologati EURO4.

Relativamente all'utilizzo della carta e del relativo consumo dei *toner* delle stampanti, viene disincentivato l'uso degli strumenti cartacei a favore di sistemi di comunicazione e trasmissione dati esclusivamente elettronici (es. procedure telematiche di *e-ordering* da adottare, così come l'adozione di applicativi destinati a gestire l'intero ciclo di acquisto); mentre i *toner* attualmente utilizzati, prodotti utilizzando la tecnologia Ecosys, che impiega componenti di lunga durata riducendo in tal modo sia gli sprechi sia i costi, vengono re-inchiodati o smaltiti. Tutte le stampanti laser, infine, sono dotate di tecnologia *Energy Saving*.

In generale si punta alla sensibilizzazione dei dipendenti per evitare gli sprechi di energia (per esempio istruendo sul corretto utilizzo dei condizionatori d'aria, dei personal computer e relativi schermi, delle luci, ecc.).