

GRUPPO BANCA SELLA



**RELAZIONE SULLA
RESPONSABILITA' SOCIALE
2006**

Documento redatto dal Comitato Etico
Gruppo Banca Sella

 **COMITATO ETICO**

Primus

Pietro Sella

Componenti interni

Pierfrancesco Galati
Doris Messina
Erica Pozzo
Carlo Prina della Tallia
Caterina Sella
Pier Giuseppe Tarabbo

RESPONSABILITA' SOCIALE

PREMESSA

Crediamo che il “fare banca” non sia un mestiere come tutti gli altri; la banca infatti per i propri clienti non è semplicemente un fornitore di servizi.

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 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* e sanciscono i cardini del nostro lavoro.

Solo facendo bene il proprio mestiere, nel rispetto di 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 in così dinamico e costante cambiamento, che ha determinato di riflesso 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 **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 validi per il 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. Esso è, inoltre, un meccanismo operativo, funzionale alle attività di business che vogliamo siano caratterizzate da rispetto dell'etica e comportamento responsabile.

RAPPORTI CON LE RISORSE UMANE

Il Gruppo Banca Sella crede che persone capaci e motivate facciano la differenza nei risultati raggiunti. Un'azienda esiste per creare valore ai propri clienti che hanno bisogno di persone capaci di gestire in modo efficiente le richieste, di soddisfarne necessità, di trovare soluzioni. Nei periodi in cui è necessario superare l'istintiva resistenza al cambiamento, emerge l'azienda che ha saputo scegliere e far crescere le persone che hanno **voglia di cambiare, con entusiasmo, determinazione nell'ottenere il risultato**. Il Gruppo ritiene fondamentale far crescere le persone di talento aumentandone la professionalità e la competenza e favorendo e incoraggiando lo **spirito di squadra**.

La **collaborazione, unita all'umiltà e alla sincerità**, è quindi un presupposto fondamentale per la crescita professionale. A loro volta competenza e 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 preziosa fonte di sviluppo e innovazione per l'azienda, ma perché tale potenziale non rimanga inespresso e si sviluppi altresì in una proattività utile e concreta, occorre che venga favorita l'emersione delle idee, non sottovalutando i punti di vista, approfondendo le intuizioni, agevolando, nella sostanza, la creazione di un ambiente che sia a tutti i livelli stimolante e incoraggiante.

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.

PARI OPPORTUNITA'

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

La nostra vuole essere un'impresa meritocratica, dove ogni responsabile lavora per premiare e far crescere colui che ottiene risultati. La misura dei risultati va fatta su dati oggettivi, misurabili, documentati e confrontati. E' 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 una chiara parità e una gestione di equilibrio numerico tra uomini e donne:

	31/12/2006
Uomini	2180
% uomini/tot	53,6%

donne	1885
% donne/tot	46,4%
Totale	4065

All'interno dell'organico sopra esposto, circa 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 oltre l'8.97% del totale dei dipendenti (dati riferiti ai dipendenti in società italiane), in grande maggioranza donne.

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 gratuitamente anche ai familiari a carico.

Oltre alle condizioni economicamente vantaggiose per i prodotti bancari e finanziari dell'azienda a favore dei dipendenti e dei loro parenti, vengono 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 dedicate.

COINVOLGIMENTO ED EVENTI

In riferimento alle iniziative per il coinvolgimento aziendale anche nel corso del 2006 sono state avviate o proseguite le seguenti azioni di comunicazione interna:

- Avvio di GBS videonews, il Tg aziendale del Gruppo Banca Sella, strumento nato per comunicare, in modo semplice e costante, le linee guida, i cambiamenti organizzativi, le novità su prodotti e servizi, le iniziative commerciali e gli eventi.
- Pubblicazione e distribuzione a tutti i dipendenti del Gruppo dell'House Organ trimestrale "GBS News": l'obiettivo è accrescere la cultura aziendale, mettendo in evidenza in particolare eventi, celebrando i successi, informando sulla vita lavorativa del Gruppo, facendo conoscere le persone che lavorano nel Gruppo e quindi, in ultima analisi, facilitando l'identificazione con l'azienda e fare squadra; il trimestrale viene anche tradotto in inglese e francese per i colleghi stranieri;
- Organizzati incontri dedicati sul tema "rischi e controlli" con oltre 7000 ore di formazione e il coinvolgimento di 1500 dipendenti. Gli incontri hanno avuto come obiettivo la sensibilizzazione, l'informazione e la formazione sui rischi operativi più frequenti nell'attività quotidiana delle diverse figure professionali.
- Organizzati due incontri di una giornata ciascuno rivolto ai Ceo e ai Responsabili del Gruppo, entrambi dedicati ai nostri Fattori Distintivi – Essere GBS - (Fiducia, Rapporto Personale, Qualità, Innovazione) tradotto in un

piano pratico di azioni concrete e processi lavorativi da attuare in modo capillare e in tutte le società del Gruppo.

- Organizzato il tradizionale incontro di tutti i colleghi del Gruppo in occasione della **Cena del Gruppo Banca Sella**. All'appuntamento del novembre 2006 sono convenuti a Biella quasi 2000 dipendenti del Gruppo, 32 dei quali sono stati premiati durante la serata per aver conseguito, nelle categorie individuate, i migliori risultati. Il Gruppo ritiene 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 e in linea con i valori aziendali. Per il 2006 è stata premiata l'eccellenza dei seguenti comportamenti:

- **premi al merito:** nell'anno del 120° anniversario sono stati destinati tre speciali premi destinati a professionalità che hanno fortemente contribuito allo sviluppo del Gruppo con continuità.
- **qualità e professionalità ispettiva:** questi riconoscimenti vogliono porre l'attenzione sulla tematica dei controlli e del rischio premiando il miglioramento dell'organizzazione e il metodo di lavoro attraverso la qualità dei controlli.
- **gentilezza e cortesia;** viene dato rilievo alla professionalità e all'atteggiamento positivo dei dipendenti nei confronti dei propri colleghi.
- **qualità della formazione:** sottolinea l'importanza del far crescere le competenze delle persone, valorizzare il potenziale umano dell'azienda
- **capacità commerciali:** premia i risultati di vendita nel rispetto dei principi della qualità della vendita e di attenzione al cliente.
- **livelli di servizio;** riconoscimento per coloro che lavorano fornendo servizi di eccellente qualità.
- **migliore realizzazione** riconoscimento per coloro che hanno creato prodotti o servizi ad alto valore aggiunto per innovazione, creatività, vantaggio competitivo.
- **livello di professionalità** per i colleghi che in generale o in determinati settori quali l'informatica, hanno evidenziato particolari competenze e capacità professionali.
- **attenzione ai costi;** riconoscimento assegnato a chi si è distinto per l'attenzione al rapporto costi/qualità.
- **recupero produttività:** riconoscimento a chi ha identificato 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.

Dopo il buon esito della prima edizione, nel 2006 è stata organizzata la terza **Festa della Neve del Gruppo Banca Sella**, svoltasi a febbraio a Courmayeur (AO).

Con le medesime finalità di sviluppare la conoscenza reciproca, lo spirito di squadra e il senso di appartenenza, a luglio è stata inoltre organizzata la seconda 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 di diverse discipline (tennis, calcetto, pallavolo).

Week end ai rifugi: in occasione delle celebrazioni dei 120 anni del Gruppo Banca Sella, in considerazione del profondo legame tra la famiglia Sella e la montagna (sia per i valori insiti nella cultura di montagna – determinazione, rigore, rispetto, energia, ecc., sia per la fondazione del Cai, Club Alpino Italiano, ad opera di Quintino Sella) il Gruppo ha messo a disposizione dei dipendenti e delle rispettive famiglie una serie di week end di svago e divertimento presso i rifugi intitolati ai Sella ("Quintino Sella" al Lago Grande di Viso - Crissolo Monviso (CN); "Vittorio Sella" al Lauson - Cogne (AO); "Quintino Sella" - Ragoli (TN); "Passo Sella" - Selva di Val Gardena; "Quintino Sella" al Felik - Gressoney La Trinità).

L'iniziativa è stata accolta con particolare favore registrando il tutto esaurito.

FORMAZIONE

A livello di Gruppo nel 2006 sono state erogate in aula 73.645.4 ore/uomo di formazione. A queste si aggiungono circa 13.200 ore di formazione fruite in e-learning tramite la piattaforma messa a disposizione per il Gruppo, per un totale **complessivo di 86.845 ore/uomo**

Le principali tematiche sviluppate nel corso del 2006 sono:

- vendita e attività commerciale
- prodotti e servizi assicurativi
- rischi e controlli
- finanza di base ed avanzata
- competenze manageriali
- informatica: sviluppo, programmazione, analisi, database
- evoluzione normativa: antitrust, sicurezza, informativa legale per i dipendenti
- abilità comportamentali (comunicazione, gestione delle relazioni interfunzionali, ecc.)
- formazione linguistica

A livello di **Top Management** si è conclusa la prima fase del progetto formativo "La dirigenza del GBS in formazione", iniziato nel 2005, con la presenza di 45 tra CEO e Dirigenti del Gruppo impegnati su temi relativi alla valorizzazione e gestione delle Risorse Umane ed alle capacità decisionali manageriali. Nel 2006 si sono svolte apposite sessioni di follow-up finalizzate a consolidare e rafforzare quanto appreso e sperimentato durante le 1500 ore d'aula svolte nell'anno precedente.

Workshop, incontri specialistici personalizzati, attività di coaching hanno completato il panorama formativo dirigenziale.

Per il **Middle Management** è stato avviato e realizzato un percorso formativo ad ampio raggio, che ha toccato differenti aree tematiche. Dalla gestione e guida dei collaboratori - per un totale di 6 edizioni e 70 partecipanti - a corsi interni di valutazione dei collaboratori, effettuati dalla struttura "Risorse Umane del Gruppo Banca Sella"; dalla predisposizione del budget e del piano strategico alle tecniche più evolute di comunicazione efficace.

Per i **Neoassunti** sono stati sviluppati percorsi formativi di cultura bancaria e finanziaria generale e di introduzione all'organizzazione aziendale che hanno coinvolto 134 nuovi assunti sia junior che colleghi con maggiore esperienza, per un totale di 4.350 ore uomo

E' inoltre proseguito il “**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. Il programma ha visto l'inserimento di 26 nuovi partecipanti e di 643 ore/uomo di formazione. Nell'ambito dello stesso programma ha preso inoltre il via il progetto **Geb Erasmus**, un'iniziativa promossa dal Gruppo che prevede lo scambio di personale tra le banche aderenti al GEB, associazione di banche private europee, con la finalità di conoscere, attraverso un affiancamento all'estero, altre organizzazioni di respiro internazionale e modalità lavorative differenti. Nel 2006 sono stati inviati 3 nostri dipendenti all'estero e ne è stato accolto 1 nel Gruppo Banca Sella

Il programma di formazione specialistico appositamente dedicato ai **Formatori** del GBS, articolato in diverse iniziative su progettazione dei corsi, gestione dell'aula, metodologia didattica, realizzazione dei materiali, verifica dei risultati, tecniche di improvvisazione teatrale per formatori, nel 2006 ha fatto registrare oltre 700 ore d'aula, 50 formatori coinvolti.

Le iniziative d'aula sono state affiancate da riunioni di allineamento e aggiornamento.

Con la finalità di accrescere le competenze e la **cultura organizzativa** del nostro Gruppo, è stato avviato un intenso percorso formativo realizzato con il CETIF - Centro di Tecnologie Informatiche e Finanziarie collegato alla Cattolica di Milano ed alla Business School Insead di Fontainebleau - che ha visto in aula alcuni tra i migliori docenti italiani del settore, per un totale di oltre 3400 ore di formazione e di 43 partecipanti.

E' continuata la formazione in materia di investimenti per formare professionalità di livello qualitativo sempre più elevato. A questo proposito è stata effettuata una serie di test atti a selezionare i **Personal Banker**, quali partner privilegiati nelle scelte di investimento del cliente. Nel corso del 2006 hanno superato il test e sono quindi stati selezionati 173 dipendenti.

La formazione **linguistica** a livello di gruppo ha registrato un significativo incremento rispetto all'anno precedente ed ha interessato oltre 90 colleghi, con iniziative individuali e collettive, in molti casi legate al superamento di esami ufficialmente riconosciuti, quali il Trinity o il First Certificate of Cambridge.

In relazione ai **finanziamenti** per la formazione, nel 2006 il Gruppo ha ottenuto dai fondi Forte, Fondir e INPS circa 50.000 euro. E' stato inoltre approvato il finanziamento Forte per il progetto formativo "Impresa e territorio: lo sviluppo delle competenze tecniche e relazionali" che sarà finanziato per un totale di 308.600 euro.

RAPPORTI CON I SINDACATI

Per quanto attiene allo sviluppo delle relazioni sindacali nel corso dell'esercizio 2006, accanto alle ordinarie attività, dovute in ossequio alle previsioni di legge e di contratto, vi è stata, in particolare, la prosecuzione anche sul piano delle relazioni sindacali dell'attività illustrativa ed informativa relativa al processo di

riorganizzazione previsto dal Piano Strategico attuata mediante incontri fra la delegazione aziendale e la delegazione sindacale di Gruppo. I citati incontri si sono concretizzati nella sottoscrizione dell'accordo relativo alla fusione per incorporazione della società Finanziaria Bansel S.p.A. nella società Sella Holding Banca S.p.A., sottoscritto in data 16.06.2006 e nell'accordo relativo alla cessione di rami d'azienda da Banca Sella a Banca Bovio Calderari S.p.A. sottoscritto in data 25 settembre 2006.

RAPPORTI CON I CLIENTI

Il Gruppo ha proseguito anche nel 2006 la misurazione annuale della soddisfazione dei clienti attraverso un'indagine di Customer Satisfaction, realizzata attraverso interviste dirette. Tra i risultati più significativi si segnalano:

Indagine 2006	Soddisfatti %	Molto soddisfatti %	Totale %
Gentilezza e Cortesia	26.1	71.1	97.2
Competenza	34.9	59.5	94.4
Giudizio complessivo sulla banca	72.3	19.2	91.6

(il dato si riferisce alle prime 8000 interviste)

Quasi il 97% dei clienti ha giudicato il servizio offerto invariato o migliorato rispetto al periodo precedente e quasi l'87% degli intervistati dichiara di avere fiducia nella propria banca

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 (che ha condotto personalmente numerose ore di formazione per i neoassunti e nell'ambito del programma interno di crescita manageriale) e del management, sia in aula sia nella pratica quotidiana, volto a sviluppare comportamenti corretti, in modo che essi siano sempre ispirati a fiducia, rapporto personale, qualità e innovazione.

ESSERE GBS E FATTORI DISTINTIVI

Nell'anno del 120° anniversario dalla fondazione, il Gruppo ha voluto ribadire i propri fattori distintivi di Fiducia, Rapporto Personale, Qualità e Innovazione attraverso numerose iniziative di comunicazione e la redazione di un documento ufficiale intitolato "Essere GBS" che traduce tale identità in principi, azioni e regole da attuare nel lavoro quotidiano di ciascun dipendente. Il progetto comprende ampliandole le Azioni per la Qualità messe in atto fin dal 2003.

Di seguito le principali azioni messe in atto:

Trasparenza sui rischi e regole di comportamento nell'assistenza agli investimenti

Nell'attività di assistenza agli investimenti rivolta al cliente, il Gruppo ha adottato principi di qualità e trasparenza che regolamentano la gestione del risparmio. Per mettere in evidenza al cliente le prospettive, l'adeguatezza e i rischi del proprio

portafoglio investimenti, il Gruppo si è dotato di un apposito Regolamento della gestione del risparmio, ha aderito alla IX iniziativa Patti Chiari “Informativa allo sportello nelle operazioni di Acquisto degli Strumenti Finanziari”, e ha previsto che solo chi ha consolidata e provata esperienza in tema di investimenti svolga tale attività.

Inoltre continuano sia l’attività di informazione attraverso l’indicatore di rischio realizzato dal Gruppo Banca Sella, **il Termometro del Rischio**, e la promozione di **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.

Regole di variazione delle condizioni

Il Gruppo ritiene che nel rapporto con il cliente siano molto importanti la chiarezza e la trasparenza sulle condizioni offerte, e il mantenere le promesse fatte e gli accordi presi al momento della sottoscrizione di un prodotto o servizio.

Per tale ragione si è dotato di regole e principi nel variare le condizioni che prevedono di non apportare cambiamenti in modo ingiustificato, introdurli solo a fronte di maggiore valore per il cliente o di motivazioni comunque sostenibili, spiegandoli al cliente in modo trasparente e informandolo preventivamente.

Regole di assegnazione degli obiettivi

Il Gruppo ritiene importante la coincidenza tra gli obiettivi di chi vende e l’interesse del cliente. Gli obiettivi sono quindi definiti in modo da non indurre i dipendenti in potenziali conflitti di interessi o comportamenti non in linea con gli interessi della clientela.

Guida e formazione del cliente

il Gruppo ritiene che quanto più il cliente è consapevole, quanto più cioè possiede in termini di competenze bancarie e finanziarie, tanto più possiamo fare il suo interesse, supportandolo in modo adeguato nelle scelte che compie.

Per questo il Gruppo, oltre all’informazione continua sul rischio sopra illustrata, si impegna in un’opera di formazione-informazione della clientela sui temi di interesse finanziario e bancario. In particolare nel corso del 2006 sono state tenute 66 edizioni di corsi sul Trading on line in tutta Italia. Nell’ambito delle celebrazioni del 120° anniversario dalla fondazione è stata inoltre realizzata l’iniziativa “Io e la banca” che ha visto il coinvolgimento di oltre 500 bambini e ragazzi di scuole biellesi. In una visita formativa presso le succursali durante la quale sono stati introdotti al mondo del risparmio attraverso un’illustrazione semplice del funzionamento della banca. Si prevede nel 2007 l’estensione diffusa di tale iniziativa ad altre aree geografiche in cui opera il Gruppo.

Continua inoltre l’attività di newsletter telematiche informative e di aggiornamento tramite Sella.it, in particolare su tematiche di analisi tecnica e fondamentale, a cui sono iscritti oltre 240 mila tra clienti e registrati al portale Sella.it.

Inoltre grande attenzione e disponibilità è data alla crescita e alla diffusione delle conoscenze e competenze in tema economico-finanziario, sostenendo la partecipazione di esponenti del Gruppo a momenti formativi presso associazioni, enti,

università e scuole, nonché fornendo il necessario supporto finanziario a tale genere di iniziative.

No barriere all'uscita

Il Gruppo è costantemente impegnato nel miglioramento continuo della qualità dei prodotti e dei servizi offerti, in quanto ritiene che questo sia il miglior fattore di fidelizzazione dei clienti: chi riceve un buon servizio sceglierà infatti consapevolmente di continuare a dare fiducia alla propria banca.

Per tale ragione il Gruppo non ha interesse a trarre guadagno dalle spese di estinzione imponendo al cliente vincoli all'uscita. Da qui la decisione presa di eliminare le spese di estinzione sui conti correnti, sui conti deposito e sul trasferimento titoli in tutte le banche italiane del Gruppo.

Servizio clienti e gestione reclami in 48 ore

Il Gruppo ha realizzato un Servizio clienti organizzato a fianco e a supporto della propria offerta e rete commerciale che garantisce che l'esigenza del cliente venga soddisfatta entro 48 ore dalla richiesta.

Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi rappresenta un impegno sulla qualità e sui tempi dei servizi che eroghiamo. L'obiettivo è quello di migliorare sempre, assumendo anche che al crescere della qualità del servizio possa crescere il prezzo del servizio stesso.

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.

Patti Chiari

Fin dal suo avvio, il Gruppo ha aderito a questo progetto di sistema che ha finalità in linea con quelle del Gruppo stesso, ossia migliorare il rapporto fra banche e società improntandolo alla chiarezza e alla trasparenza dei rapporti. Banca Sella, Banca Ardit Galati, Banca Bovio Calderari (oggi Banca Sella Nord Est), Banca di Palermo, già certificate su tutte le 8 iniziative nel 2003, nel 2006 hanno superato positivamente la seconda visita di sorveglianza per il mantenimento del marchio, mentre contestualmente Banca Patrimoni e Investimenti (oggi Banca Patrimoni, costituita il 1° gennaio 2005) ha ottenuto la certificazione sulle due iniziative a cui ha nel frattempo aderito.



Obiettivi e monitoraggio Livelli di Servizio

Consapevole che i livelli di servizio offerti alla clientela determinano il nostro successo, il Gruppo ha adottato un metodo di misurazione oggettiva degli stessi. Misurare la qualità in termini di tempistica nella risposta, disponibilità ed efficienza del servizio significa porre le basi per un continuo miglioramento delle performance verso i clienti.

Trasparenza sui principi e sulle regole nell'erogazione del credito

Il Gruppo ha ufficializzato un Codice di comportamento nei confronti della clientela che contiene i principi e le regole sull'erogazione del credito. Tale codice è finalizzato a rendere omogenee e a dare una comunicazione semplice e chiara sia internamente che alla clientela di quali siano le regole alla base dell'erogazione del credito nel Gruppo.

PRODOTTI ETICI

Crediamo che tutta l'attività e il catalogo prodotti di un istituto bancario debba essere costituito ispirandosi a valori etici in particolare nella definizione del prezzo e nella trasparenza su rischi e costi. Inoltre, il contesto commerciale di oggi suggerisce di "etichettare" determinati prodotti contrassegnandoli come "etici", e permettendo di identificare con tale definizione caratteristiche specifiche nelle modalità di investimento o nelle modalità di gestione.

Sotto questa categoria rientrano per il Gruppo Banca Sella i seguenti prodotti.

a) Fondi di investimento

- **Nordfondo etico obbligazionario misto:** il regolamento del fondo prevede la devoluzione di parte della commissione a favore di enti/progetti senza scopo di lucro, con precise finalità benefiche. Il fondo non investe in settori quali tabacco, alcool, gioco d'azzardo e industria bellica; nel 2006 sono stati accantonati **170.293,16€** euro da devolvere ad associazioni la cui definizione verrà effettuata nel mese di maggio.
- **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.

b) Sistemi Di Pagamento

- **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 RsN - Rinnovamento nello Spirito Santo** (la Cooperativa Servizi del RnS è una società senza fini di lucro da anni impegnata a supporto delle iniziative del Rinnovamento 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).

Sempre nell'ambito dei sistemi di pagamento si segnala inoltre che il Gruppo mette a disposizione delle associazioni no profit il proprio sistema di pagamento on line Gestpay a condizioni economiche estremamente vantaggiose (puro recupero dei costi vivi). Tra le altre, usufruiscono oggi di questo servizio le seguenti importanti associazioni:

- A.I.S.M. Associazione Italiana Sclerosi Multipla onlus
- Amnesty International Sezione Italiana Onlus ass.
- Associazione Trenta Ore Per La Vita
- Associazione "un sogno per il Gaslini" onlus
- Associazione Amici del San Raffaele onlus
- CBMITalia Missioni Cristiane per i ciechi nel mondo onlus
- Comitato Italiano Per l'Unicef Onlus
- Fondazione Aiutare i bambini onlus
- Fondazione Aldo Garavaglia Dottor Sorriso onlus
- Fondazione Istituto Sacra Famiglia Onlus
- Lega Italiana Fibrosi Cistica ONLUS
- Medici senza frontiere ONLUS
- Onlus World Foundation of Urology
- Telefono Arcobaleno Onlus
- Telefono Azzurro (Sos Il Telefono Azzurro)

RICONOSCIMENTI

Nel corso dell'anno il Gruppo ha ricevuto i seguenti riconoscimenti:

- **“Premio Alberto Falk Azienda familiare del 2006”** assegnato dall'Associazione Italiana delle Aziende Familiari. Si tratta di un riconoscimento all'impegno e alla capacità innovativa di un'azienda che per performance e sviluppo ha conseguito risultati di eccellenza nel rispetto della tradizione;
- **“Premio Welcomeaward 2006 per l'Innovazione”** istituito dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Biella e dall'associazione Etnica al marchio “SWS Sella World Service” per avere attuato un innovativo modello di servizio in grado di dare risposte efficaci e complete alle esigenze bancarie, finanziarie e assicurative dei clienti e delle comunità migranti. Sella Gestioni S.g.r. ha ricevuto il Premio **“Tripla A Previdenza 2006”** per il **Fondo Pensione Aperto Eurorisparmio Az. Europa**. Il **Premio Milano Finanza Tripla A Previdenza** premia annualmente i migliori asset manager nel campo delle gestioni separate, delle unit linked e dei fondi pensione. La premiazione è avvenuta nell'ambito del **Milano Finanza Insurance Awards 2006** che assegna anche i riconoscimenti Insurance Elite, Innovazione Awards, Compagnie di Valore, Leone d'Oro Insurance.
- Per il secondo anno consecutivo Gestnord Azioni Banche ha conseguito la prestigiosa **TRIPLA A** - categoria Azionari Finanza, nell'ambito del **Milano Finanza Global Award 2007** che premia annualmente i fondi che hanno realizzato le migliori performance nel 2006,

RAPPORTI CON LE COMUNITA' LOCALI

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” (Banca Bovio Calderari - oggi Banca Sella Nord Est - , Banca Sella, Banca di Palermo e Banca Arditi Galati) devono conoscere e

sostenere, facendo al meglio il proprio mestiere, lo sviluppo economico e la crescita dell'economia e del risparmio.

La volontà di salvaguardare il rapporto diretto tra le singole società, in particolare le banche, ma in generale l'intero Gruppo Banca Sella e l'area geografica in cui operano si è tradotta anche nella scelta di mantenere l'autonomia decisionale e gestionale alle cinque 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 ad oggi ha una forte presenza sia in termini di succursali sia di quota di mercato.

In tale ambito va letta la scelta di continuare a investire sul territorio di origine con l'avvio dei lavori per la costruzione nel capoluogo biellese della nuova sede di Banca Sella e la definizione del progetto e relativo avvio lavori 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.

Nel corso del 2006 il Gruppo ha partecipato alla realizzazione di diverse iniziative legate al territorio e/o di sostegno allo sviluppo della cultura e competenze bancarie e finanziarie, fra cui si segnalano:

- il **Master "Banca e Finanza"**, realizzato per la prima volta a Città Studi (Biella), organizzato in collaborazione con la facoltà di Economia e Commercio di Torino e che ha richiamato anche laureati di altre regioni italiane. La docenza è completamente affidata a professori universitari e rappresenta un'interessante opportunità di crescita professionale, confronto con esperti in materie economiche-finanziarie ed acquisizione di competenze specifiche. Il master ha previsto anche l'intervento di docenti del Gruppo per la presentazione di case history, l'illustrazione dell'attività lavorativa in banca e l'attivazione di 5 stage da attuare nel 2007 nelle società del Gruppo.
- **L'istituzione di una borsa di studio bandita dalla Fondazione Collegio Puteano per l'Università di Pisa** in collaborazione con la Scuola Superiore Sant'Anna, destinata ad uno studente meritevole residente in Piemonte, iscritto ad una laurea di tipo economico, che coprirà tasse scolastiche, vitto ed alloggio fino al compimento dell'intero ciclo di studi di 5 anni.
- Per il centovesimo anniversario della fondazione del Gruppo Banca Sella, sono stati banditi **8 premi per la realizzazione di Tesi di Laurea Specialistica di argomento economico bancario**, in memoria del fondatore della banca Gaudenzio Sella, ed un **premio di studio per la migliore tesi di laurea** svolta da uno studente iscritto al corso di laurea in "economia e gestione delle piccole e medie imprese" organizzato da Città Studi di Biella, sul tema "Comunicazione nel settore bancario in Italia ed in Europa". L'assegnazione di questi premi avverrà tra il 2007 ed il 2008.
- Il rinnovo del finanziamento della cattedra **"Strategie delle aziende familiari"** presso l'**Università Bocconi di Milano**.
- **Premio Letterario** riservato agli abitanti nella provincia di Biella in occasione del 120° anniversario della fondazione del Gruppo dal titolo: **Banca Sella e il Territorio. Ieri, oggi e domani**. Sogni realizzati, imprese avviate, esperienze

positive del legame presente, passato e futuro tra la banca dei biellesi e il suo territorio. Con questa iniziativa il Gruppo Banca Sella ha voluto coinvolgere il proprio territorio di origine sul tema del rapporto banca-cliente, come esso si è costruito e sviluppato negli anni, incidendo sull'evoluzione economica e sociale della nostra provincia, e al contempo conferendo alla banca quella personalità biellese che oggi connota il nostro gruppo bancario sulla scena nazionale e internazionale.

- Molteplici contributi al mondo dello sport, finalizzati alla diffusione dei valori positivi ad esso legati; spiccano tra questi l'importante 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 Biellese, storica squadra di calcio della città; la sponsorizzazione del "Torneo Internazionale di Tennis Città 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 l'organizzazione del premio "Atleta Studente", destinato agli studenti delle scuole biellesi che si sono distinti per particolari meriti sportivi e scolastici
- realizzazione di 25 mostre di artisti locali presso altrettante succursali del Gruppo, nell'ambito di un progetto avviato già da alcuni anni e volto a sviluppare attraverso l'arte le connessioni tra l'azienda e il territorio;

SOLIDARIETA'

Nel corso del 2006, il Gruppo Banca Sella ha messo in atto diverse iniziative sui territori in cui opera tra le quali segnaliamo le più significative:

- **Eureka School (India):** ha aperto e iniziato regolarmente le lezioni lo scorso 12 giugno la scuola intitolata a **Friends of Banca Sella Group** e realizzata in India, a Kancheepuram nel Chennai, grazie ai fondi raccolti tra i dipendenti, i clienti e non clienti del Gruppo Banca Sella e il Gruppo stesso, tra la fine del 2004 e l'inizio del 2005. Il governo del Tamil Nadu, tramite un attestato di riconoscimento ha voluto esprimere tutto il proprio favore al Gruppo Banca Sella, operativo in India con la società Sella Synergy, per aver dato vita a questa iniziativa, definita meritevole e a sostegno del Paese.
- **Pia Fondazione di Tricase (LE):** contributo per l'acquisto di un microscopio per l'Unità Trapianti di midollo nell'ospedale gestito dalle Suore Martelline.
- Nell'ambito delle iniziative per il 120° anniversario dalla fondazione del Gruppo Banca Sella, è stata deliberata una **donazione al nuovo ospedale di Biella attualmente in costruzione** per l'**allestimento del reparto di Pronto Soccorso**. Tale reparto, che verrà intitolato a Ernesto Sella, Presidente dell'istituto fino al 1974, sarà interamente allestito grazie a tale donazione erogata nel corso di un triennio. Il Gruppo si farà carico dell'acquisto delle apparecchiature e degli arredi del reparto di prima emergenza del nuovo ospedale.
- Il ricavato della tradizionale lotteria benefica della Cena del Gruppo Banca Sella è stato devoluto per metà all'Eureka School e per metà alla sede biellese del Cottolengo - Piccola Casa della Divina Provvidenza, che ospita malati di mente, disabili e anziani

- Comitato Italiano per l'UNICEF: messa in vendita presso **le nostre succursali dei biglietti augurali natalizi realizzati da Unicef** con l'obiettivo di raccogliere fondi per finanziare progetti di sostegno all'infanzia in più di 150 paesi nel mondo.

Nel corso del 2006 il Gruppo Banca Sella ha erogato una somma pari a 429.000 Euro destinata a sostenere progetti territoriali di solidarietà, tutela dell'ambiente, sostegno allo sviluppo sociale e all'educazione

Inoltre 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.

FINANZIAMENTI

Anche nel 2006 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 e la continuazione di quelle già in essere.

- **Finanziamento Progetto Estero:** 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, ecc...
- **Finanziamento Energia Pulita** a sostegno delle energie rinnovabili e della diffusione dei sistemi fotovoltaici, per **il pagamento del costo di installazione di impianti fotovoltaici** promosso con l'istituzione del Conto Energia da parte del Ministero delle Attività Produttive per l'incentivazione dell'energia solare. Tenuto conto che il principale ostacolo alla diffusione dei sistemi fotovoltaici è costituito ancora dai costi iniziali di investimento, l'intervento del Finanziamento Energia Pulita del Gruppo Banca Sella consente di **pagare una rata del finanziamento stesso invece che la bolletta relativa al consumo di energia**
- **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 difficile per l'economia biellese.
- **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.

Si tratta, quindi di un ulteriore strumento 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 2006 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,** il quale persegue la finalità di sostenere studenti bisognosi di mezzi finanziari per compiere i loro studi, aventi percorsi scolastici ed eventualmente professionali di eccellenza, nel continuare la loro attività scolastica sino al conseguimento del titolo cui aspirano

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, Banca Sella applica alcuni definiti 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.

Nel 2006 il Gruppo Banca Sella ha fatturato in totale ai suoi fornitori una somma pari a 145.278 migliaia di Euro

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.

Nel caso in cui il dipendente riceva degli omaggi si ritiene che, alla luce del fatto che il risultato del nostro lavoro è frutto di un impegno di squadra e che gli omaggi ricevuti siano un riconoscimento del buon lavoro di tutti i dipendenti del nostro Gruppo e non solo di chi li riceve personalmente, esso non debba trattenerlo per sé, quale ne sia il valore, ma recapitarlo al 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 nel corso della Cena del Gruppo Banca Sella, il ricavato della quale è devoluto in beneficenza.

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 nostri principali immobili, quello dove ha sede una delle due sale macchine del Gruppo Banca Sella, è stato implementato un sistema mediante il quale 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 secondo la normale procedura. 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...).

A questo proposito è stata messa a disposizione sulla intranet aziendale della guida: **"Salva l'ambiente con un click. Guida all'uso sostenibile dell'energia sul posto di lavoro"** realizzata dall'Associazione Bancaria Italiana, attraverso il Consorzio ABI Energia, con il patrocinio del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio.

La guida è destinata agli operatori degli istituti di credito per aiutare a utilizzare gli strumenti di lavoro e gli impianti disponibili negli uffici in modo più consapevole.

Ricordiamo infine il già citato Finanziamento Energia Pulita, strumento proposto dal Gruppo Banca Sella a sostegno delle energie rinnovabili e della diffusione dei sistemi fotovoltaici

Valutazione delle prestazioni ambientali del progetto della nuova sede del Gruppo

In vista della costruzione della nuova sede del Gruppo a Biella è stata commissionata a Lifegate, società nata con la mission di diffondere coscienza ecologica e promuovere uno stile di vita etico, eco-sostenibile, equo-solidale. un'approfondita analisi di ecocompatibilità del progetto con i seguenti obiettivi:

- 1) definire il livello di ecocompatibilità complessiva delle soluzioni progettuali prospettate, sommando le prestazioni ambientali specifiche di diversi requisiti
- 2) proporre interventi di integrazione e/o modifica, al fine di migliorarne la prestazione ambientale complessiva.