

Lettera al Consumatore

TRATTA DALLA DNF - BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019

Sella

Promossa da



Realizzata da



DICEMBRE 2020

Caro Consumatore,



Ora è il tempo della consapevolezza per qualificare e orientare le scelte di acquisto, in particolare per i servizi finanziari, bancari, assicurativi



Covid 19 ha dimostrato che l'incertezza e l'imprevedibilità sono le matrici del nostro tempo, che il modello di sviluppo si è rivelato fragile, vulnerabile e miope. **La necessità di cambiare passo e concretizzare seriamente uno sviluppo sostenibile è irrinunciabile nella strategia di ogni Impresa che ambisce al progresso verso il futuro.** Ugualmente i Consumatori cercano maggiori informazioni per rivedere gli stili di vita e il modo di consumare. Il tempo del Consumatore "terra di conquista" è al tramonto, quello del Consumatore partner attento e informato, protagonista di fatto, sta prendendo forma. Ora è il tempo della consapevolezza per ottimizzare l'armonia tra profittabilità e Sostenibilità; una consapevolezza fondamentale per qualificare e orientare le scelte di acquisto, in particolare per i servizi finanziari, bancari, assicurativi. Un'attività produttiva, che dimostra di non credere solo al profitto, interessandosi anche al benessere delle persone e del territorio, allo sviluppo dell'economia locale, con un comportamento affidabile, ha maggiore opportunità di affermarsi valorizzando con efficacia la propria reputazione. Per conquistare la fedeltà dei Consumatori occorre affermare una relazione autentica e sistemica che vada oltre il prodotto, impegnandosi su valori e prospettive d'interesse generale, orientati a **migliorare il modo di produrre e facilitare il consumo consapevole. La qualità frutto di una governance sostenibile assume un significato e una attrattività superiore.** Un'Impresa sostenibile è solida, per bene, lungimirante e generosa. Abbiamo letto la Dichiarazione non Finanziaria 2019 (il Bilancio di Sostenibilità) unitamente alla Relazione e al Bilancio Consolidato



**Un'Impresa
sostenibile è solida,
per bene, lungimirante
e generosa; la DNF
di Sella persegue
questo obiettivo**



del gruppo Sella; sottoponiamo alla tua attenzione questa sintesi in cui abbiamo selezionato quelle che riteniamo siano le attività più significative e di maggiore interesse. Ti invitiamo comunque a leggere il testo completo, in forma sintetica, perché ben fatto, concreto e accessibile; la infografica chiara ed equilibrata, riesce a documentare con particolare efficacia la realtà dei processi e dei prodotti, oltre ai valori concretizzati dalla governance sostenibile. La Banca nasce nel 1886 con l'ispirazione di Quintino Sella, tre volte ministro delle Finanze nell'Italia appena unita, e sulla base dei principi etici, sociali e aziendali che guidano da 450 anni la storia imprenditoriale della famiglia Sella.

Il gruppo Sella mantiene un forte legame con il suo territorio di origine come testimoniato dal fatto che pur in presenza di una espansione territoriale che lo ha portato ad aprire importanti sedi in diverse città italiane come Milano, Torino, Roma, Salerno, Lecce, Palermo, ha voluto mantenere la sua Sede e Direzione Generale a Biella.

Ulteriore prova di questo attaccamento al territorio è il recupero dell'immobile della ex manifattura tessile di famiglia per insediarvi le aule di formazione, l'innovation lab e il centro di calcolo.

Gli imprenditori sono il motore dell'economia e solo un altro imprenditore può coglierne appieno i bisogni e le aspettative. Il gruppo Sella, imprenditori nel settore bancario da più di 130 anni, comprende le loro esigenze e li guida nella pianificazione delle scelte che riguardano il patrimonio personale ed il business aziendale: dalla gestione patrimoniale al wealth management, dagli investi-



Sella è oggi una realtà articolata che opera, con un organico di 4.627 persone, in 300 succursali in Italia e all'estero



menti nei private markets alla finanza d'impresa. Un'Impresa familiare come il gruppo Sella, ancorché ben strutturata, ha impostato la sua missione su questo principio, potenziandolo con una avanzata innovazione tecnologica, accessibile e aperta.

Il gruppo Sella è oggi una realtà articolata che opera, con un organico di 4.627 persone, in 300 succursali in Italia e all'estero, offrendo un'ampia gamma di prodotti e servizi bancari, finanziari e assicurativi in maniera integrata e con uno spirito omogeneo.

Il gruppo assiste il Cliente con una esaustiva opportunità di scelta nei settori: Private Banking e Servizi di investimento, Banca commerciale, Open Banking, Information Technology e Servizi; in pratica, oltre i servizi generali di banca commerciale e di commercio elettronico, il leasing, il credito al consumo, cessione del quinto dello stipendio e della pensione, la gestione di patrimoni mobiliari, l'attività fiduciaria, la gestione del risparmio, il venture capital, l'intermediazione e la consulenza assicurativa.

Grazie all'avanguardia tecnologica che caratterizza i suoi prodotti e servizi il gruppo Sella è riconosciuto come una delle realtà più innovative del settore.

Oggi è leader in Italia nel settore dell'e-commerce e dei finanziamenti online, è tra i principali broker di trading online e tra i maggiori operatori nazionali nell'ambito dei sistemi di pagamento elettronici (POS, carte di credito) e delle piattaforme digitali.

Il sito, inoltre, è stato tra i primi siti web finanziari italiani. **Per l'impegno nel fintech il gruppo Sella assume un ruolo di assoluto rilievo nel nostro Paese.**

Questo è il risultato, da un lato, del buon lavoro e dei



La soddisfazione della Clientela è il punto centrale del Codice Etico che viene declinato nell'organizzazione all'interno del gruppo



buoni risultati del passato, dall'altro della responsabilità che contraddistingue il modo di essere, di fare banca e Impresa. La lunga tradizione del gruppo Sella è fondata sulla capacità di rinnovarsi e innovare, costantemente e profondamente per fornire ai Clienti un servizio migliore e soluzioni innovative e di qualità. Aiutare i Clienti ad avere successo significa soddisfare le loro esigenze finanziarie, bancarie e assicurative in modo prudente, responsabile e corretto, conseguendo profitti in modo sostenibile, stabilmente e nel lungo periodo.

La centralità del Cliente, la tutela del Consumatore, il contatto stretto con il territorio, l'attenzione all'ambiente, gli aspetti sociali ed economici sono da sempre principi cardine che guidano l'attività quotidiana del gruppo Sella e la presenza nel mercato.

Essere sostenibili per il gruppo Sella significa aiutare concretamente i Clienti nel soddisfare i loro bisogni, generando un impatto positivo sul proprio futuro, quello della propria famiglia e dell'ambiente che li circonda. La soddisfazione della Clientela, centrale nel Codice Etico di gruppo, viene declinata all'interno dell'organizzazione grazie anche ad una specifica policy sui reclami, a cui fanno riferimento le norme interne, le procedure e il processo, che insieme ne disciplinano la gestione operativa e la loro risoluzione.

Il gruppo Sella si sta specializzando su un modello organizzativo finalizzato a puntare con decisione sul binomio consulenza personalizzata e nuove tecnologie al servizio del Cliente, oltre che nell'open banking.



La tradizione di Sella è fondata sulla capacità di rinnovarsi e innovare per fornire ai Clienti un servizio avanzato



Data la pervasività degli effetti della rivoluzione digitale in tutti gli ambiti della vita (dalle attività private a quelle economiche e sociali), il gruppo Sella, oggi come nel passato, coglie con favore ed entusiasmo le importanti opportunità dei cambiamenti strutturali del mondo finanziario, concorrendo con proprie iniziative alla trasformazione in corso, anticipando o adeguandosi a:

- innovazioni tecnologiche (mobile, cloud, intelligenza artificiale, block chain, big data analysis, chatbot, etc);
- nuove aspettative dei Clienti (real-time, omni-channel, iper-personalizzazione, customer centricity);
- cambiamenti normativi (Payment Services Directive 2 – PSD2);
- competizione con nuovi player anche non strettamente finanziari.

L'approccio all'innovazione del gruppo si concretizza nella sua capacità di individuare le opportunità per essere first mover in ambiti specifici, nonché nel **saper cogliere con apertura e rapidità le sollecitazioni e le possibilità che provengono dai cambiamenti tecnologici, demografici e sociali.**

Nella storia del gruppo, e prima ancora in quella della famiglia Sella, la passione per il nuovo, l'apertura alla contaminazione di idee, alla collaborazione, all'imprenditorialità e all'esplorazione delle opportunità che ci circondano, costituiscono un driver di crescita. La tecnologia è un fattore abilitante per costruire, per primi, strade dove non esistono, con un solo obiettivo: soddisfare al meglio i bisogni delle persone.



L'approccio all'innovazione sta nella capacità di individuare le opportunità per essere first mover



Il 2020 è l'anno zero di un nuovo paradigma per l'industria finanziaria: quello della rivoluzione Open Banking che porterà nel prossimo futuro le banche a diventare piattaforme collaborative, in continua evoluzione. Si affermeranno sul mercato quelle realtà che, indipendentemente dalle loro dimensioni, saranno in grado di offrire ai Clienti servizi personalizzati e digitali.

La strategia per il futuro prevede quattro trasformazioni:

- **la relazione con il Cliente, imperniata su consulenza e customer experience;**
- **il modello di business, individuando nuove forme di ricavo e affermando il modello di piattaforma;**
- **l'operatività, caratterizzata da eccellenza tecnologica, per una crescente efficienza con l'automazione;**
- **la conferma dei valori e dei principi che hanno consentito il solido sviluppo.**

Tra le diverse Imprese del gruppo citiamo Fabrick, Hype e Centrico.

La prima accompagna il modello di banca verso il nuovo paradigma Open Banking, supportandone la trasformazione culturale e operativa; allo stesso tempo fornisce alle fintech gli strumenti per integrarsi e collaborare con le banche, creando le condizioni per creare, insieme, servizi innovativi per i Clienti finali.

La seconda propone la soluzione di digital banking e payment destinata al mercato consumer, con un target specifico di soggetti utilizzatori di servizi digitali fruibili via smartphone; l'obiettivo è affermare



L'Investimento sostenibile e responsabile (SRI) è una parte essenziale nel comportamento strategico di Sella



un nuovo modello di servizi bancari e di pagamento che semplifichi la gestione quotidiana del denaro.

La terza è specializzata nei servizi di Information Technology (IT), open banking system e di Business Process Outsourcing (BPO) a favore di banche e istituzioni finanziarie sia interne che esterne al gruppo.

Accanto al primato tecnologico possiamo indicare i valori fondanti che guidano il gruppo: Etica, Apertura, Persona, Innovazione, Intraprendenza e Fiducia.

I principi e i valori a cui la Banca si ispira sono espressi nel Codice Etico del gruppo, all'interno del quale viene sottolineata l'importanza di un impatto sostenibile della propria azione nel lungo periodo, non solo dal punto di vista economico ma anche ambientale.

L'Investimento sostenibile e responsabile (SRI) è una parte essenziale nel comportamento strategico del gruppo Sella; citiamo in proposito il primo fondo comune in Italia caratterizzato da una politica di investimento ad impatto, allineando l'obiettivo di un ritorno finanziario con la volontà di contribuire concretamente alla creazione di valore ambientale e sociale.

Il segno tangibile dell'attenzione rivolta alla società e al territorio di appartenenza è rappresentato dalle diverse iniziative messe in campo; di seguito ne riportiamo alcune tra le più rappresentative:

Sostegno al progetto #scuole di Classe, con la onlus Mission Bambini, volto alla ristrutturazione di due scuole nelle città di Torino e Palermo.

Adesione alla campagna di crowd-funding "Give the beat", organizzata dalla medesima Fondazione, per finanziare interventi di cardiocirurgia pe-



Molteplici le iniziative nell'ambito della Corporate Social Responsibility, segno tangibile di attenzione alla società e al territorio



diatrice in favore di bambini che non avrebbero altrimenti chance di vita.

Supporto al programma umanitario per debellare la polio promosso dalla Fondazione Rotary, destinando quota di parte del canone annuo e una percentuale del ricavo netto generato dalle Rotary Credit Card (inserite appositamente dal gruppo Sella nella propria offerta di carte di credito).

Sostegno all'Associazione Gomitolo Rosa, che si dedica alle donne con malattie oncologiche, promuovendo il lavoro a maglia per contribuire al benessere delle pazienti e favorendo il recupero delle lane autoctone in sovrapproduzione che altrimenti andrebbero distrutte.

Sponsorizzazione dell'iniziativa organizzata dall'Associazione genitori scuola primaria De Amicis di Biella (ispirata al Friday for Future del 15 marzo 2019) che ha visto la realizzazione dell'installazione artistica "Together we can save the planet" e l'organizzazione di giochi dedicati al tema del riciclo.

Organizzazione della quindicesima edizione del "Premio Atleta Studente", rivolto agli studenti delle scuole secondarie di I e II grado della provincia di Biella che sono riusciti a ottenere ottimi risultati sia nelle attività scolastiche che in quelle sportive.

Sottoscrizione da parte della Banca di un protocollo d'intesa tra ABI, UICI (Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti) e CNN (Consiglio Nazionale del Notariato) in tema di accessibilità e a sostegno dell'inclusione finanziaria di persone con disabilità visiva.



Amplia l'offerta di prodotti e servizi aventi specificatamente finalità sociali e ambientali



Sostegno al territorio mediante il protocollo d'intesa siglato con la Regione Piemonte che sancisce la disponibilità all'anticipo delle indennità di cassa integrazione straordinaria ai lavoratori delle aziende piemontesi in difficoltà.

Istituzione del nuovo "Mutuo Green" dedicato all'acquisto di abitazioni con classe energetica B, A o superiore. Il finanziamento prevede interessi azzerati per i primi 12 mesi.

Partecipazione alla giornata del risparmio energetico e degli stili di vita sostenibili "M'illumino di Meno", promossa dalla trasmissione Caterpillar e da Rai Radio2. L'adesione a questa iniziativa si inserisce nel quadro più generale dell'attenzione e dell'impegno del gruppo sul fronte del rispetto ambientale e dello svolgimento ecosostenibile delle proprie attività.

Infine di rilievo il sostegno per i restauri della Basilica Superiore del Santuario di Oropa, il cui valore è stato riconosciuto patrimonio mondiale dell'umanità dall'UNESCO.

Il gruppo Sella ha inoltre sviluppato prodotti e servizi aventi specificatamente finalità sociali e ambientali; ne sono un esempio esempio:

Fondo Per lo Studio, protocollo di intesa tra ABI e la Presidenza del Consiglio a favore di giovani meritevoli ma privi dei mezzi finanziari per intraprendere o completare un percorso di studi.

Prestito d'onore, concesso a favore di studenti italiani o stranieri laureati e/o persone già inserite nel mondo del lavoro che vogliano frequentare Master italiani o internazionali.

Prestidea Ambiente, finanziamento destinato ad



Estrema attenzione è dedicata all'adozione di soluzioni a maggior efficienza energetica e a minor impatto ambientale



acquisto di elettrodomestici di classe A+ (o superiore), di autovetture alimentate a fonti energetiche pulite o ibride, interventi sull'immobile finalizzati al risparmio energetico.

Fondo di garanzia prima casa, Protocollo di Intesa tra ABI e il Ministero dell'Economia e delle Finanze che si pone l'obiettivo di favorire l'accesso al credito da parte delle famiglie per l'acquisto dell'abitazione principale.

Finanziamenti Energia Pulita, erogati a privati ed imprese permettono di realizzare piccoli e grandi interventi, offrendo soluzioni dedicate a tutti i progetti green.

Infine ricordiamo il collocamento del Fondo Investimenti Sostenibili e dei PIR (Piani Individuali di Risparmio) di Sella SGR, senza dimenticare almeno una ventina di sponsorizzazioni e erogazioni liberali.

Il gruppo Sella è fortemente impegnato nell'adozione di soluzioni a maggior efficienza energetica e a minor impatto ambientale, per perseguire una progressiva riduzione delle emissioni di anidride carbonica, lotta agli sprechi, economia circolare; la maggior parte dell'energia elettrica utilizzata dal gruppo è energia verde.



**Anche tu devi fare
la tua parte affinché
la cultura della
Sostenibilità diventi
una guida per oggi
e per il futuro**



Caro Consumatore,

il Centro Studi ConsumerLab ha promosso la redazione di questa Lettera per evidenziare realtà poco conosciute che servono a valutare l'attività del gruppo Sella in maniera più consapevole.

Ci stiamo impegnando affinché anche tu possa fare la tua parte, con la responsabilità della consapevolezza, adottando stili di vita attenti e partecipati affinché la cultura della Sostenibilità acquisti una prospettiva realistica di successo a tutto campo e diventi una guida per oggi e per il futuro, orientando le scelte di acquisto con una nuova sensibilità. La tua valutazione sarà determinante per inserire la Dichiarazione non Finanziaria (il Bilancio di Sostenibilità) del gruppo Sella nell'Index FUTURE RESPECT.

Nota importante

La Lettera al Consumatore è redatta sulla base dei contenuti e delle azioni così come riportate nella Dichiarazione non finanziaria 2019; si riferisce alla loro modalità attuativa connessa all'efficacia consumeristica. Non valuta o qualifica specificatamente prodotti e i servizi del gruppo Sella. Si precisa che ConsumerLab, nel pieno rispetto delle leggi e delle prassi vigenti, non ha alcuna connessione d'interessi con le Imprese; intende svolgere un'azione informativa per la diffusione della cultura delle Sostenibilità, per migliorare il modo di produrre e consumare; non intende svolgere alcuna azione promozionale e pubblicitaria atta a favorire la diffusione nel mercato di beni/servizi prodotti da terzi; l'obiettivo di ConsumerLab, si ribadisce, è quello di divulgare le migliori pratiche di governance sostenibili da parte delle Imprese. Per quanto sopra nulla è dovuto a ConsumerLab e alle Associazioni partecipanti per la redazione di questa Lettera che è affidata alla Markonet.