

Dichiarazione Non Finanziaria Consolidata

ai sensi del D.lgs. 254/2016



Esercizio 2017

Redatto da Banca Sella Holding. Capogruppo del Gruppo Bancario
Società per Azioni - Sede in Biella - Capitale e Riserve euro 647.813.989
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi
Iscritta all'Albo della Banche e dei Gruppi Bancari
Società Capogruppo del Gruppo Banca Sella
Reg. Impr. C.C.I.A.A. Biella - Cod. Fisc. e P. IVA 01709430027
Telefax 015 28663 - Telefono 015 35011
Sito Internet: www.gruppobancasella.it - E-mail: info@gruppobancasella.it

Sommario

Lettera del Presidente	4
Nota Metodologica	6
1. Il Gruppo e la sua storia	8
1.1 <i>Le origini</i>	10
1.2 <i>Valori</i>	12
“Il nostro primo valore”	12
Codice Etico e Sostenibilità.....	12
1.3 <i>Identificazione delle tematiche materiali e degli stakeholder</i>	13
1.4 <i>Identità e brand management</i>	15
1.5 <i>Governance del Gruppo, modello di organizzazione e gestione</i>	15
1.6 <i>Gestione dei rischi e sistema dei controlli interni</i>	19
I rischi del Gruppo bancario	21
1.7 <i>Lotta alla corruzione: Modelli di organizzazione e organismo di vigilanza e controllo D.Lgs 231/01</i>	23
1.8 <i>Responsabilità economica, performance</i>	25
Valore economico generato e distribuito (EVG&D).....	25
1.9 <i>Innovazione strategica</i>	26
2. Gli Stakeholder	33
2.1 <i>Relazione con azionisti</i>	33
2.2 <i>Le Risorse Umane</i>	34
Gestione e sviluppo delle risorse umane.....	38
Gestione della retribuzione e della remunerazione variabile correlata alla performance	40
Welfare e worklife balance.....	41
Formazione.....	42
Relazioni industriali	45
Salute e sicurezza	46
2.3 <i>I Clienti</i>	48
Supporto al tessuto imprenditoriale, alle famiglie e al territorio	48
2.4 <i>Gestione degli impatti ambientali</i>	61
2.5 <i>La catena di fornitura</i>	67
3. Tabella dei confini delle tematiche materiali e riconciliazione con i topic GRI	69
4. GRI Content Index	71
5. Relazione della Società di revisione	84

Lettera del Presidente

Il Bilancio consolidato 2017 del Gruppo Sella, redatto dalla capogruppo Banca Sella Holding, si è chiuso con buoni risultati economici. In uno scenario congiunturale caratterizzato da buoni segnali di consolidamento della ripresa, infatti, il Gruppo ha confermato di essere in utile e di essere molto solido. Sono aumentati i Clienti, la raccolta, gli impieghi e anche la qualità del credito continua a migliorare, testimoniando i buoni risultati ottenuti nell'attività al servizio delle famiglie e delle imprese e la fiducia che i Clienti ci accordano. Questi risultati sono anche il frutto della propensione che storicamente ci contraddistingue a lavorare in modo etico e responsabile, per aiutare i nostri Clienti ad avere successo e contribuire a realizzare le loro aspirazioni, creando così valore su tutti i territori in cui operiamo e per tutte le comunità di cui siamo parte. "Il nostro Istituto – si legge ad esempio nella relazione all'Assemblea degli azionisti del 1966 – è pronto a dare, come ha sempre fatto in passato, ogni possibile aiuto alle nuove imprese locali, specie a quelle che sorgono dal piccolo, ed oggi, più volentieri, a quelle di campo diverso da quello laniero". Dare credito al territorio e "ad ogni sana richiesta della Clientela, in particolare di quella medio-piccola, tanto che l'utilizzo di tutte le diverse forme di finanziamenti è aumentato", come si legge nella relazione del 1975, è dunque un nostro tratto storico.

Le parole "amore per il Cliente" per noi non sono una dichiarazione astratta, ma rappresentano un vero e proprio principio operativo al quale da sempre ci ispiriamo. Così come l'intraprendenza e l'innovazione – e oggi più che mai l'*open innovation*, cioè l'apertura al contributo e alla "contaminazione" con tutti i nostri *stakeholder* – sono valori per noi imprescindibili, che continuiamo ad adottare e che fondano le loro radici nei principi per la conduzione della banca che furono messi a punto dal fondatore Gaudenzio Sella, mettendo insieme senso morale ed esperienza. "Quando si deve prendere una deliberazione – è una delle sue frasi significative, che ancora oggi guidano le scelte strategiche del Gruppo Sella – bisogna prima indagare se sia conforme alla giustizia e al proprio dovere. Fra due o più soluzioni conformi alla giustizia e al dovere si sceglierà la più utile". Con questo spirito, anche quest'anno, abbiamo portato avanti investimenti in tutti i principali settori di business: abbiamo promosso la nascita di un Fintech District a Milano; ci siamo adeguati con ampio anticipo alla direttiva europea sui pagamenti Psd2 aprendo l'infrastruttura tecnologica di Banca Sella a imprese e startup e creando la prima "open banking platform" italiana; abbiamo programmato di aprire il nostro polo di innovazione per le imprese SellaLab in diverse regioni; abbiamo messo a punto l'app di gestione del denaro via smartphone Hype il cui numero di Clienti sta crescendo in modo esponenziale; ci siamo rafforzati nel Private Banking grazie alla partnership strategica e al conferimento del ramo italiano di Wealth Management di Schroders in Banca Patrimoni Sella & C.

Particolare rilevanza riveste per noi il tema della corporate governance, perché siamo convinti che a una governance valida corrispondano decisioni migliori. Per questo da sempre facciamo proprie e possibilmente anticipiamo le *best practice* in quest'ambito, come testimonia ad esempio già nel 1982 sia

l'introduzione della figura dei consiglieri indipendenti nei Cda delle società del Gruppo, in anticipo rispetto a quanto richiesto dalla normativa, sia l'essere stati tra i primi in assoluto a sottoporre il bilancio a certificazione esterna, quando questa non era ancora richiesta.

Le nostre specificità si riflettono anche nel nuovo *brand* "Sella", che vedete sul frontespizio di questo bilancio. È un cambiamento stilistico che in realtà, attraverso i caratteri rinnovati, più moderni e riconoscibili, sottintende una sostanziale conferma dei valori che hanno sempre contraddistinto la nostra storia e la nostra evoluzione. Il nuovo *brand*, dunque, è anche un modo per ribadire questo nostro modo di essere verso colleghi, Clienti, azionisti e tutta le comunità in cui operiamo, che trova le sue principali espressioni in un "Documento sui Valori" e in un "Codice etico" di cui ci siamo dotati da tempo. L'attenzione è anche alla sostenibilità, a cominciare dall'impatto ambientale delle nostre attività. Lo facciamo, tra le altre cose, lottando contro gli sprechi, sfruttando il digitale per consumare meno carta e dotandoci di sedi ed edifici che adottano soluzioni di efficienza energetica e minor impatto, riduzione delle emissioni di anidride carbonica e maggiore autosufficienza energetica. L'attenzione all'ambiente l'abbiamo tradotta anche in attività finanziarie, come dimostra ad esempio il fondo Investimenti sostenibili di Sella Gestioni, il primo fondo quotato che investe in strumenti in linea con aspetti ambientali, sociali e di governance che generano un impatto positivo, annualmente quantificato in un apposito report. Continuare a seguire questi precetti è la condizione necessaria per quella crescita socialmente responsabile che il nostro Gruppo da sempre persegue.

Il Presidente

(Maurizio Sella)



Nota Metodologica

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2017 di Banca Sella Holding S.p.A. e delle società da essa controllate (di seguito anche il “Gruppo Sella” o “Gruppo”) è stata redatta secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 254/16 (in seguito anche “Decreto” o “D.Lgs.254/16), che recepisce la Direttiva 2014/95/EU relativa alle informazioni di carattere non finanziario. In osservanza dell’art. 5 del D.Lgs. 254/16, il presente documento costituisce una relazione distinta rispetto alla Relazione sulla Gestione.

Il documento relaziona, nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell’attività di impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto dalla stessa prodotti, in merito alle tematiche rilevanti ai sensi dell’art. 3 del Decreto.

I contenuti oggetto di rendicontazione, che fanno riferimento all’anno solare 2017 come primo anno di applicazione della normativa, sono stati individuati attraverso un’analisi di materialità di cui è data descrizione della sezione “Identificazione delle tematiche materiali e degli stakeholder”. La periodicità del report è impostata su base annuale e, al fine di permettere la comparabilità dei dati e delle informazioni nel tempo, ove possibile è stato inserito il dato riferito all’anno precedente. Nella presente dichiarazione è stato limitato il ricorso a stime, che laddove presenti, sono opportunamente segnalate.

Il perimetro dei dati economici riportati nel presente documento coincide con il perimetro dei dati della Relazione e Bilancio Consolidato del Gruppo Sella al 31 dicembre 2017.

Il perimetro dei dati e delle informazioni sociali risulta essere composto dalle società consolidate integralmente all’interno della Relazione e Bilancio Consolidato del Gruppo Sella, risultate significative per la rendicontazione delle tematiche di cui all’art.3 del D.Lgs. 254/2016. Non rientrano nel perimetro di questa dichiarazione in quanto non presentano impatti significativi dal punto di vista delle tematiche di sostenibilità:

- Immobiliare Sella S.p.A. in quanto non ha dipendenti;
- Immobiliare Lanificio Maurizio Sella S.p.A. in quanto non ha dipendenti;
- Finanziaria 2010 S.p.A. in quanto non ha dipendenti e si limita a detenere partecipazioni;
- Miret S.A. in quanto la sua attività è limitata esclusivamente alla gestione di contenziosi legali pregressi;
- Brosel S.p.A. in quanto pur appartenente al Gruppo civilistico non fa parte del Gruppo bancario;
- Sella Synergy India P.LTD in quanto non è più operativa;
- Sella Capital Management SGR S.p.A. in quanto in liquidazione;
- Mars 2600 S.r.l. in quanto società veicolo per la cartolarizzazione.

Sella Open Fintech Platform S.p.A., essendo stata costituita il 21 dicembre 2017, non presenta dati operativi

nel corso del 2017 ed è per questa ragione stata esclusa dalla rendicontazione oggetto di questa dichiarazione.

Con riferimento ai dati ambientali si segnala che sono escluse dal perimetro Banca Sella S.p.A. Chennai Branch e Selir S.r.l. per le quali il Gruppo Sella sta implementando sistemi di monitoraggio dei consumi energetici e dei consumi di materiali.

Si segnala che ulteriori eventuali delimitazioni di perimetro sono opportunamente indicate nel testo.

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario è stata predisposta in conformità agli standard "GRI Sustainability Reporting Standards" pubblicati nel 2016 dal Global Reporting Initiative, in ottemperanza all'opzione "core" con riferimento alle informazioni contenute nel GRI Content Index incluso nella presente dichiarazione.

Con riferimento a quanto richiesto dall'Art. 3, comma 2 del D.Lgs 254/16 non sono riportate nel presente documento alcune informazioni in quanto ritenute non rilevanti al fine di fornire una dichiarazione non finanziaria necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività d'impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e degli impatti dalla stessa prodotti. Le informazioni considerate non significative sono: impiego di risorse idriche e altre emissioni inquinanti (oltre alle emissioni di gas effetto serra).

Il Gruppo Sella mantiene elevata la propria attenzione ai temi della presente Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario, in un percorso di ulteriore miglioramento nell'ambito dei temi e delle politiche praticate rispetto alla riduzione degli impatti ambientali, allo sviluppo di politiche sociali e attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e all'impegno costante alla lotta contro la corruzione attiva e passiva. Questo includerà una maggiore integrazione dell'ambito dell'analisi dei principali rischi generati o subiti ed una progettualità di un percorso di sviluppo con riferimento alle principali tematiche di sostenibilità, come di seguito indicato.

AMBIENTE, ASPETTI SOCIALI, ATTINENTI AL PERSONALE E RISPETTO DEI DIRITTI UMANI: la Capogruppo valuterà l'adozione di una specifica policy che definisca le linee di indirizzo in ambito di sostenibilità e l'integrazione di tali tematiche nelle policy già esistenti; ciò al fine di promuovere lo sviluppo di politiche, strategie e obiettivi da parte delle Società controllate relativamente ai temi ritenuti rilevanti rispetto alle specifiche attività di impresa.

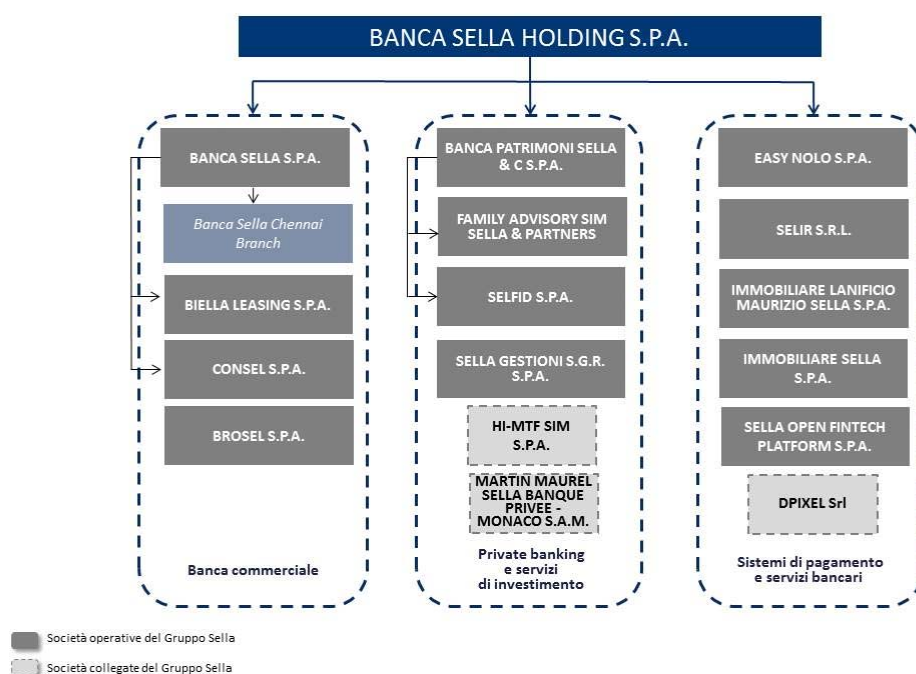
Lo sviluppo e l'implementazione di tale progettualità potrà ragionevolmente richiedere un periodo di circa 12-24 mesi di attività (completamento entro dicembre 2019).

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2017, approvata dal Consiglio di Amministrazione di Banca Sella Holding S.p.A. in data 19 marzo 2018 e sottoposto, secondo quanto previsto dal D.Lgs. 254/16 art.3 comma 10, a giudizio di conformità da parte della Società Deloitte & Touche S.p.A. secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised, la cui relazione di revisione è allegata alla presente dichiarazione. La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2017 è disponibile anche sul sito web **www.gruppobancasella.it**.

1. Il Gruppo e la sua storia

Il Gruppo Sella è composto da 19 società attive in molteplici aree geografiche con una vasta gamma di prodotti e servizi: al vertice c'è Banca Sella Holding S.p.A., che, in qualità di Capogruppo, svolge le attività di direzione, coordinamento e controllo, definendo gli orientamenti strategici e le linee guida per lo sviluppo del Gruppo. Tale attività risponde all'esigenza di garantire il funzionamento del gruppo bancario tramite una "sana e prudente gestione" nonché di esercitare un controllo strategico sull'evoluzione delle diverse aree di attività in cui opera e sui rischi correlati alle attività esercitate.

Mapa del Gruppo Sella al 31 dicembre 2017¹



Di seguito vengono elencate le principali aree di attività:

Banca commerciale:

- **Banca Sella S.p.A.:** banca commerciale del Gruppo, ha una presenza a livello nazionale che conta quasi 300 succursali ed è riconosciuta per le sue eccellenze in particolare nei settori della consulenza ai Clienti, del private banking, dei sistemi di pagamento, del commercio elettronico e delle soluzioni digitali. Banca Sella dispone di una branch in India, (Chennai Branch), interamente dedicata alla fornitura di servizi informatici di delivery di soluzioni software e analytics,

¹ **Altre società consolidate integralmente:** Finanziaria 2010 S. p.A

Miret S.A.; Sella Synergy India P.LTD; Mars 2600 S.r.l (società veicolo di operazioni di Cartolarizzazione del Gruppo); Sella Capital Management Sgr S.p.A. in liquidazione.

Società partecipate consolidate a Patrimonio Netto: Martin Maurel Sella Monaco S.A.M (ceduta in data 3 gennaio 2018), HI-MTF Sim S.p.A.; S.C.P. VDP 1 Enersel S.p.A. DPixel S.r.l.

esclusivamente per il Gruppo Sella.

- **Biella Leasing S.p.A.:** società operante nel comparto della locazione finanziaria, in particolare nei settori di leasing di autoveicoli, di beni strumentali, nel settore immobiliare e nautico.
- **Consel S.p.A.:** società che opera nel settore del credito al consumo, offrendo alla clientela un'ampia gamma di prodotti.
- **Brosel S.p.A.:** società attiva nel settore dell'intermediazione e della consulenza assicurativa.

Private Banking e Servizi di investimento:

- **Banca Patrimoni Sella & C. S.p.A.:** banca la cui attività è focalizzata nella gestione di patrimoni mobiliari, nella consulenza sugli investimenti e nella valorizzazione dei patrimoni complessivi della clientela.
- **Selfid S.p.A.:** società che svolge l'attività fiduciaria cosiddetta "statica" per la clientela.
- **Sella Gestioni SGR S.p.A.:** società attiva nel settore del risparmio gestito (nel comparto della gestione collettiva) e nel settore delle gestioni individuali e della previdenza complementare.
- **Family Advisory SIM Sella & Partners S.p.A.:** società di intermediazione mobiliare che svolge attività di advisory in ambito multi family office;

Sistemi di pagamento e Open Banking

- **Easy Nolo S.p.A.:** società che opera nel settore dei sistemi di pagamento elettronici e delle soluzioni digitali.
- **Sella Open Fintech Platform S.p.A.:** società costituita a fine dicembre 2017, destinata ad operare attraverso partecipazioni e attività di supporto in società attive nel settore dei servizi e sistemi di pagamento e nei settori delle soluzioni tecnologiche digitali applicate al mondo della finanza personale e commerciale e della progettazione, sviluppo e gestione di infrastrutture e piattaforme tecnologiche.

Servizi

- **Selir s.r.l.:** società che opera nel settore della progettazione e sviluppo di prodotti informatici e nella fornitura di servizi amministrativi con sede a Galati in Romania opera prevalentemente nei confronti del Gruppo Sella.

Altri settori di attività

- **Immobiliare Sella S.p.A. e Immobiliare Lanificio Maurizio Sella S.p.A.:** società immobiliare del Gruppo Sella.
- **Finanziaria 2010 S.p.A.:** società che detiene alcune partecipazioni estere del Gruppo
- **Miret S.A.:** società lussemburghese di diritto comune che si occupa esclusivamente della gestione

delle attività amministrative derivanti dalle passate gestioni di Sella Bank Luxembourg S.A.

Altre società

- **Mars 2006:** società veicolo per la cartolarizzazione.
- **Sella Synergy India P.Ltd:** società indiana che dal 2010 ha ceduto le proprie attività informatiche alla Chennai Branch di Banca Sella S.p.A. La società è attiva ma non più operativa.
- **Sella Capital Management S.p.A.:** società in liquidazione.

1.1 Le origini

Ispiratore dell'istituto di credito che porta il nome della famiglia e ancora oggi ha sede a Biella può essere considerato Quintino Sella (1827-1884), tre volte ministro delle Finanze nell'Italia appena unita, leader della Destra Storica, fondatore del CAI nel 1863, ricostitutore dell'Accademia di Lincei negli anni '70. Determinante fu inoltre il contributo di Giuseppe Venanzio, fratello di Quintino, il quale aprì ai Sella la strada verso la creazione di una banca di famiglia: Giuseppe Venanzio riteneva che fosse essenziale agevolare l'afflusso dei risparmi, purché in modo oculato, verso gli investimenti industriali.

Fu appunto questo l'obiettivo che perseguirà più tardi il suo terzogenito, Gaudenzio, il quale insieme ad altri 6 tra fratelli e cugini costituì nel 1886 l'istituto di credito che si trova alle origini dell'attuale Gruppo Sella. Il 23 agosto 1886 venne registrata la costituzione della "Gaudenzio Sella & C." allo scopo di "esercitare il commercio bancario come sconti, anticipazioni, conti correnti, compra vendita di valori, come recitava l'atto costitutivo. Gaudenzio Sella (1860-1934) restò alla guida dell'istituto fino alla sua morte, utilizzando le sue doti di riflessione per imprimere alla gestione dell'istituto una guida prudente e corretta. Negli anni Trenta, la banca iniziò sotto la nuova gestione a differenziarsi e a uscire dalle dimensioni di banca locale: fino a quell'epoca, infatti, non erano stati aperti sportelli oltre a quello della sede centrale. Iniziò allora una politica di sviluppo ed espansione che vide aprire nel 1937 la prima succursale fuori Biella, a Ponzzone - Trivero e nel 1949 divenire una società per azioni. Nei primi anni Sessanta l'espansione si estese in ambito provinciale.

L'espansione territoriale continuò alla fine degli anni Settanta nelle province di Torino, Cuneo e in Valle D'Aosta. A cent'anni dalla fondazione la banca aprì la sua sede di Torino in piazza Castello e l'All'ampliamento territoriale si combinò una progressiva diversificazione di business grazie alla quale si affiancarono a Banca Sella società operative in altri settori; questo permise nell'agosto del 1992 la costituzione del Gruppo Banca Sella. Oggi il Gruppo può contare su oltre 300 anche grazie all'acquisizione, a partire dagli anni Ottanta, di diversi istituti di credito locali.

Il Gruppo Sella è oggi una realtà articolata che opera in varie aree geografiche e offre un'ampia gamma di prodotti e servizi bancari e finanziari: è leader in Italia nel settore dell'e-commerce e dei finanziamenti online, è tra i principali broker di trading on line e tra i maggiori operatori nazionali nell'ambito dei sistemi di pagamento elettronici (POS, carte di credito). Sella.it, inoltre, è tra i primi siti web finanziari italiani.

Il Gruppo opera con un modello ispirato al nuovo ecosistema aperto dell'innovazione digitale e del Fintech mediante attività di open banking (con la piattaforma platfr.io), accelerazione di imprese (SellaLab) e venture capital (Sella Ventures) finanziando diverse startup, fondi, incubatori e acceleratori italiani.

Una storia di innovazione

La lunga tradizione del Gruppo Sella è fondata sulla capacità di rinnovarsi e innovare sempre, costantemente e profondamente per fornire ai Clienti un servizio migliore e soluzioni innovative e di qualità. Focalizzando l'attenzione sugli anni più recenti possiamo ripercorrere alcune delle tappe più importanti che hanno caratterizzato la storia dell'innovazione del Gruppo:



Anni 1950 –'60

Viene installato il primo Centro Meccanografico, che diventa Centro Elettronico con l'introduzione del computer



Anni 1970

Primi in Italia ad utilizzare la macchina Chubb, antenato dello sportello Bancomat.

Viene adottato il "tempo reale", che consente ai Clienti di poter operare sui propri conti su tutti gli sportelli.

Una nuova gestione del risparmio: Banca Sella è tra le prime banche in Italia a collocare BOT allo sportello.



Anni 1980

Banca Sella fa il suo ingresso nel settore dei sistemi di pagamento elettronici.

Società Autostrade sceglie Banca Sella per sperimentare Viacard.

Tra i primi in Italia ad avere una società di gestione del risparmio e a offrire al risparmiatore fondi di investimento.



1995

Banca Sella è tra le prime banche a lanciare il proprio sito Internet. Tra i primi gruppi bancari a cogliere l'opportunità di sviluppo di sinergie internazionali in ambito IT, con la nascita di Selir, in Romania.



1996

Banca Sella diventa Principal Member di Visa e MasterCard. Nasce a Chennai (India) Sella Synergy India, Global In house Center (CIG) di soluzioni bancarie e finanziarie.



1997 - 1998

Banca Sella è la prima a fornire il servizio di Internet Banking in Italia. È la prima in Italia ad eseguire un'operazione di trading online in tempo reale.



2008

Primi in Italia a realizzare una banking app per iPhone. Banca Sella entra nel mondo dei Social Media con "La Banca che Piace", la community dedicata ai Clienti che possono votare i prodotti ed inserire suggerimenti.



2010

Viene avviata l'attività di emissione di carte prepagate in co-branding con importanti player e "issued by Banca Sella". Banca Sella apre la pagina ufficiale su Facebook per migliorare il coinvolgimento e il confronto con i Clienti.



2013

Nell'ambito delle soluzioni di pagamento tramite cellulare viene lanciato UP Mobile. La Banca promuove l'imprenditorialità creando SellaLab, l'acceleratore di imprese. Primi nella realizzazione di un Home Banking app su Facebook.



2015

Nasce il Light Banking con HYPE, la nuova soluzione di moneta digitale "powered by Banca Sella".



2017

Lancio di Platfr.io, la prima Open Banking API Platform in Italia. Tra le prime banche italiane a integrare Apple Pay e Amazon Pay sulla propria piattaforma per i pagamenti e a rilasciare la funzionalità di bonifico istantaneo. Nasce a Milano il Fintech District: punto di accesso all'ecosistema fintech italiano che riunisce diversi stakeholder, per favorire lo sviluppo dell'industria finanziaria del futuro e la crescita delle aziende del settore.

1.2 Valori

Onestà, correttezza e lealtà verso i Clienti e comportamento responsabile verso tutti gli stakeholder hanno guidato la crescita del Gruppo Sella sin dal 1886, costruendone la solida reputazione e consentendo di ottenere la fiducia dei Clienti.

I Valori del Gruppo sono stati custoditi e trasmessi attraverso la pratica quotidiana, sino a che le dimensioni dell'azienda hanno permesso a chi vi lavorava di condividere naturalmente un "sentire comune" che era in primo luogo una comunanza di esperienze. Lo sviluppo successivo del Gruppo si è fisiologicamente accompagnato ad una maggiore complessità geografica ed organizzativa, che ha evidenziato la necessità di formalizzare i valori comuni in un documento che ne favorisse la diffusione, la comprensione e la concreta applicazione da parte di tutti: nel 2003 è stato pertanto realizzato il "Documento dei Valori del Gruppo Banca Sella".

"Il nostro primo valore"

Il "fare banca" non è un'attività come tutte le altre. Per un Cliente la banca è qualcosa di più di un semplice fornitore, essa svolge un vero e proprio ruolo sociale nei confronti non solo del Cliente stesso, primo e diretto interlocutore, ma anche verso un'ampia rete di stakeholder. Da sempre nel mondo la prosperità di un paese, di una regione, di una comunità locale dipendono anche dal buon funzionamento del sistema bancario. "Fare banca" significa ben più che il semplice lavoro individuale o il realizzare profitti: lavoro e profitto sono la premessa indispensabile al benessere di una grande comunità costituita dai diversi stakeholder: i Clienti, i dipendenti, gli azionisti, i fornitori e i partner commerciali, il territorio e la comunità locale e finanziaria, le Istituzioni.

Codice Etico e Sostenibilità

Dal 2014 il Gruppo si è dotato di un Codice Etico, che richiama fortemente quanto espresso nel "Documento sui Valori", perché dal lavoro, dalle capacità e dall'azione di persone orientate al rispetto e alla difesa di tali valori discende la capacità del Gruppo e delle Società che lo compongono di conformarsi a principi etici rigorosi.

"Documento sui Valori" e "Codice etico" descrivono l'approccio fondato sull'amore per il Cliente, sulla soddisfazione e l'orgoglio di saper fare l'interesse del Cliente offrendo una risposta alle sue esigenze tramite un servizio personalizzato e di qualità, innovando continuamente e agendo sempre con correttezza e onestà. Aiutare i Clienti ad avere successo, soddisfacendo le loro esigenze finanziarie, bancarie ed assicurative nel rispetto dei valori, in modo prudente, responsabile e corretto, a vantaggio di tutti gli stakeholder e conseguendo profitti in modo sostenibile, stabilmente e nel lungo periodo.

Dal 2003 opera il Comitato Etico di Gruppo, nominato dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, che ha la mission di "perseguire obiettivi di definizione dei comportamenti del Gruppo Sella, affinché vengano rispettati i principi etici deliberati e diffusi, e fungere da supporto operativo funzionale alle attività

di business che si debbono caratterizzare commercialmente anche per il rispetto dell'etica e il comportamento responsabile".

Il Comitato Etico, che si riunisce di norma ogni due mesi circa, ha funzioni consultive e propositive, ma non opera di propria iniziativa e non ha una delega in proposito. È formato da componenti interni al Gruppo Sella, ma può avvalersi di esperti esterni per l'analisi di problematiche specifiche: con riferimento alla dichiarazione di carattere non finanziario, non sono emersi temi specifici che il Comitato Etico ha avuto l'onere di affrontare. Il Codice Etico contiene riferimenti alle tematiche economico, ambientali e sociali sebbene ad oggi, all'interno del Gruppo Sella non sia stata formalizzata una specifica delega sulle tematiche di cui alle disposizioni del D.Lgs. 254/2016. Nel corso del 2017 non sono state adottate misure specifiche per sviluppare e migliorare la conoscenza collettiva di argomenti ESG ², sebbene già a partire dal 2004 veniva redatta la Relazione sulla Responsabilità Sociale. La predisposizione della Dichiarazione non Finanziaria ex D.Lgs. 254/16 ha sicuramente sensibilizzato il Gruppo Sella, favorendo la focalizzazione sulle relative tematiche rilevanti. Il Gruppo Sella non aderisce o partecipa a progetti o associazioni che abbiano un particolare focus sulla sostenibilità, sebbene nel corso del 2017 abbia aderito al gruppo di lavoro "ABI Consumer Bank e sostenibilità".

1.3 Identificazione delle tematiche materiali e degli stakeholder

Il concetto di materialità è un principio fondamentale degli standard di riferimento per il reporting di sostenibilità redatti dal Global Reporting Initiative (GRI)³ ed è ripreso nelle linee guida dell'Unione Europea⁴ sul reporting non finanziario e nell'atto di emanazione della CONSOB del 18 gennaio 2018. Sulla base degli Standard GRI, con il termine **materialità** ci si riferisce all'identificazione di quei temi che:

- riflettono gli impatti economici, ambientali e sociali significativi dell'organizzazione; e/o
- influenzano in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder.

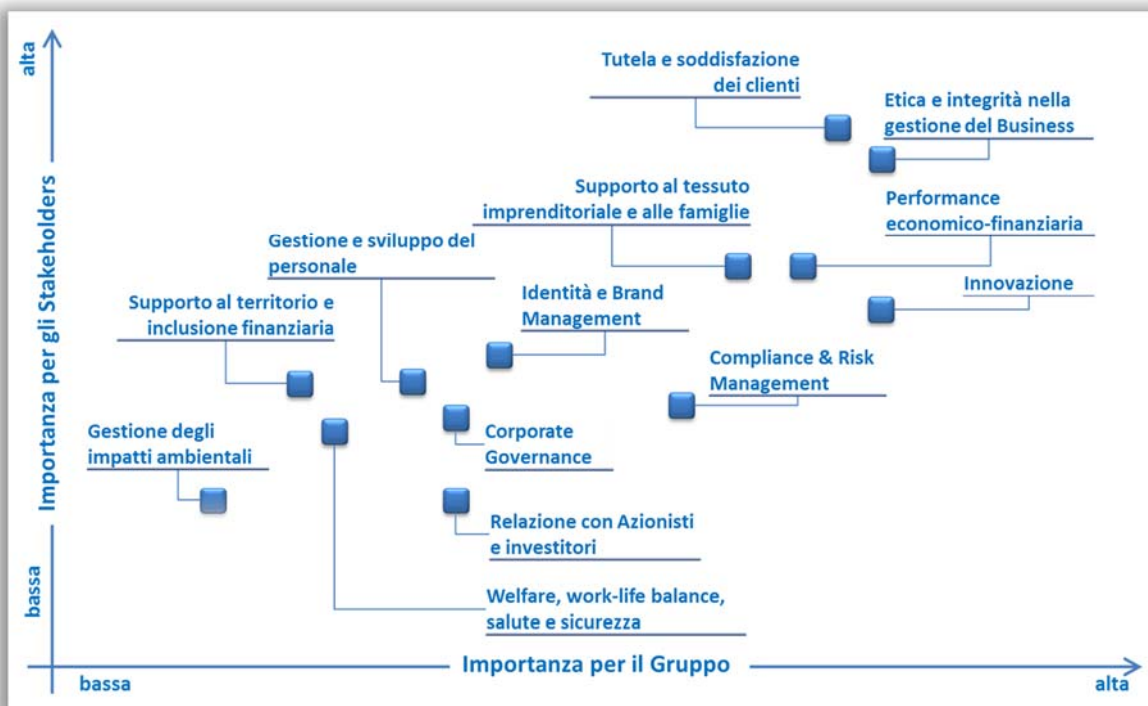
La determinazione della materialità costituisce quindi il primo passo per la definizione del processo di reporting delle informazioni non finanziarie. Per ciascuna tematica individuata come "materiale" sono stati valutati i potenziali rischi/opportunità di business, i possibili impatti sugli stakeholder esterni e interni e sulle strutture aziendali in un'ottica di lungo periodo. Ciò ha permesso di definire anche la struttura di reporting e le disclosure gestionali correlate a ciascun tema della Dichiarazione non Finanziaria, con l'obiettivo di offrire agli stakeholder una rappresentazione completa delle performance. Nell'illustrazione che segue, viene rappresentato il risultato dell'analisi svolta, la matrice di materialità di Gruppo Sella.

² ESG: Environmental, Social And Governance

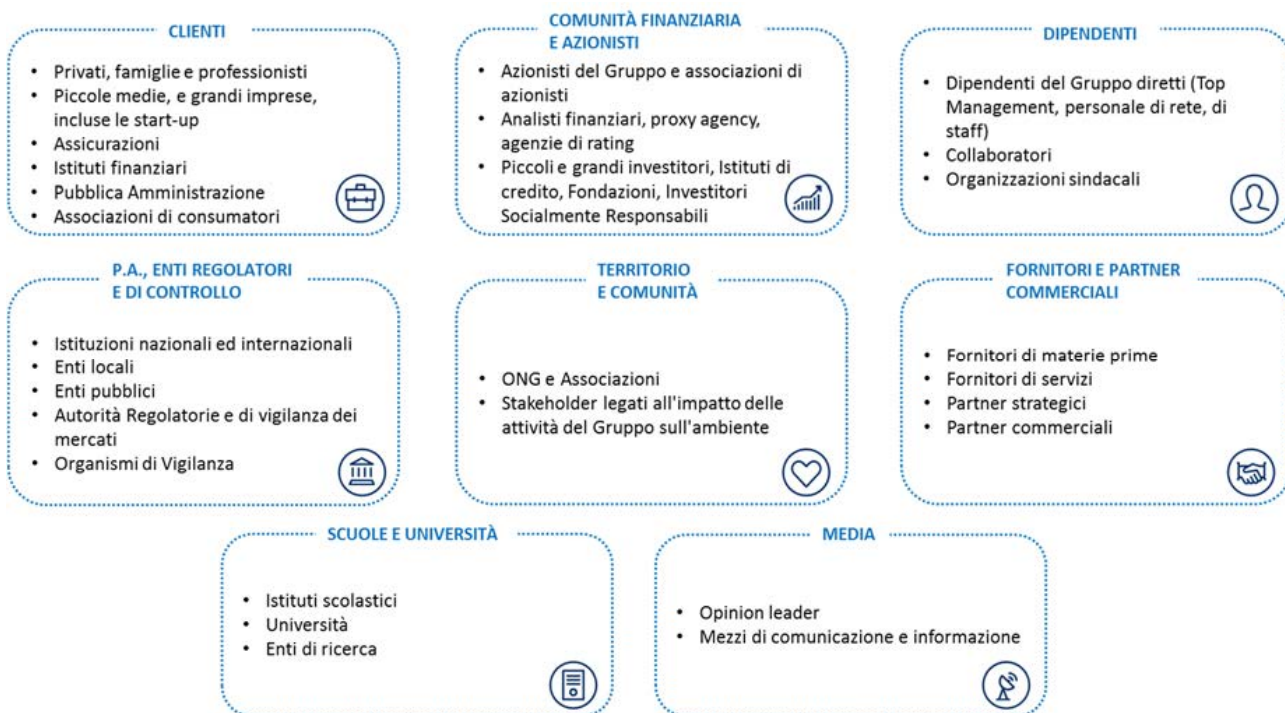
³ Global Reporting Initiative - Sustainability Reporting Standards 2016

⁴ Commissione Europea - Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario (Metodologia per la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario)

Matrice di materialità di Gruppo Sella



Inoltre, al fine di identificare quei soggetti che il **Gruppo Banca Sella considera come propri stakeholder**, è stata svolta un’analisi condotta secondo i principali standard riconosciuti come best practice a livello internazionale. A conclusione di tale analisi, sono stati definiti i seguenti stakeholder:



Attualmente non esiste un processo formale per comunicare specificamente criticità in temi di sostenibilità. In generale può essere utilizzata la procedura del “Ciclo del Controllo” (“CICO”) per il censimento criticità.

1.4 Identità e brand management

Il periodo storico che stiamo attraversando evidenzia straordinarie opportunità: in un mondo interconnesso e digitale, è necessario sapersi adattare e trasformare in un’azienda capace di competere in questo nuovo scenario. Questa trasformazione richiede anzitutto che siano modificati gli elementi della nostra identità, aggiornando i valori a cui fare riferimento e identificando una purpose in cui sapersi riconoscere, che sia capace anche di attrarre nuovi talenti che si uniscano alla squadra del Gruppo Sella. L’elemento di sintesi della nuova identità, rappresentato dal nuovo Brand “Sella”, ha richiesto una trasformazione, avviata al termine del 2017, che nel quadro del Piano Strategico permetterà di cogliere la sfida internazionale e il modello di banca basato sull’intermediazione.

Nel Gruppo Sella la responsabilità del coordinamento operativo di branding è presidiata ed ha responsabilità operative cross-societarie, e viene concretizzata in specifici meccanismi organizzativi all’interno dei quali, oltre al CEO della Capogruppo che ne coordina i lavori, siedono anche i membri della Direzione Generale, nonché funzioni di staff (Comunicazione, Marketing e Media Relations).

Nel corso del 2018 saranno definite policy, regolamenti e procedure valide per tutto il Gruppo Sella, anche al fine di rafforzare ancora di più i presidi già ora attivi sui potenziali rischi, in genere di tipo reputazionale e/o di copyright e tutela dei marchi del Gruppo nel mondo.

1.5 Governance del Gruppo, modello di organizzazione e gestione

Banca Sella Holding è la società Capogruppo controllante il Gruppo Bancario denominato “Gruppo Banca Sella” ed ha sede in Piazza Gaudenzio Sella in Biella. Il Gruppo Sella opera principalmente in Italia; la principale controllata, Banca Sella S.p.A., si avvale di una branch indiana specializzata nella produzione di software; inoltre il Gruppo comprende una società di servizi e sviluppo software con sede in Romania (Selir S.r.l.).

”L’assetto proprietario, che fin dal 1886 ha sempre caratterizzato l’impresa, ne ha altresì determinato l’assetto di governance, favorendo il mantenimento nel tempo di quei valori e principi alla base di un prudente modo di fare banca, orientato alla stabilità e sostenibilità dello sviluppo nel lungo periodo, basato sul saper fare l’interesse del Cliente, curando un’attenta assunzione e gestione del rischio.

L’esercizio del buon governo societario richiede una struttura societaria che realizzi al meglio la relazione di coerenza necessaria tra assetto proprietario ed assetto di governance, la cui presenza costituisce premessa e fondamentale fattore di successo dell’impresa.

Il sistema di amministrazione tradizionale, adottato per tutte le società del Gruppo, prevede la nomina diretta da parte dell’assemblea dei soci dell’Organo con funzione di supervisione strategica e dell’Organo

con funzione di controllo, dando vita ad un legame particolarmente stringente tra base azionaria e rappresentanti degli organi sociali. Il Consiglio di Amministrazione di ogni società ha nominato, con funzione gestoria, un Amministratore Delegato, definendo le modalità di esercizio degli stessi e la periodicità con la quale l'organo delegato riferisce circa l'attività svolta nell'esercizio delle deleghe attribuite.

Le società sono amministrate da un Consiglio di Amministrazione, la cui determinazione del numero dei componenti spetta all'Assemblea al momento della nomina. Gli Amministratori devono possedere, i requisiti di professionalità e onorabilità previsti dalla normativa, anche sotto i profili regolamentari. Non possono essere nominati componenti del Consiglio coloro che ricoprono incarichi di amministrazione, direzione o controllo in più di quattro società italiane con azioni quotate nei mercati regolamentati italiani o di altri paesi dell'Unione Europea o società emittenti strumenti finanziari diffusi fra il pubblico in misura rilevante ai sensi della normativa vigente.

Il Consiglio di Amministrazione delle singole società valuta la sussistenza dei requisiti di indipendenza:

- in occasione della nomina, in capo ad un nuovo Amministratore che si qualifica indipendente;
- in occasione del rinnovo della carica, in capo a tutti gli Amministratori che si qualificano indipendenti.

Il Consiglio di Amministrazione delle rispettive Società è investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria, con facoltà di compiere tutti gli atti che ritiene opportuni per il raggiungimento e l'attuazione dello scopo sociale, esclusi soltanto quelli che la legge, in modo tassativo, riserva all'Assemblea degli Azionisti.

Inoltre, il Consiglio di Amministrazione adotta un regolamento avente ad oggetto le proprie modalità di funzionamento e le proprie competenze, nel rispetto delle previsioni di legge e di statuto. Oltre alle attribuzioni non delegabili a norma di legge, sono riservate all'esclusiva competenza del Consiglio le decisioni concernenti gli indirizzi strategici.

Di seguito viene esposta la composizione del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo Banca Sella Holding S.p.A.⁵, composto per il 21,4% di amministratori di genere femminile (di cui il 7% tra i 30 e 50 anni ed il 14% maggiore di 50 anni) e per il 78,6% di uomini (di cui il 36% tra i 30 e 50 anni ed il 43% maggiore di 50 anni):

⁵ Nominato con Assemblea degli Azionisti del 23 aprile 2016, in carica fino all'approvazione del Bilancio al 31 dicembre 2018.

Consiglio di Amministrazione di Banca Sella Holding⁶

	Membri del CdA	Fascia d'età	Posizioni coperte
	SELLA Maurizio	Oltre 70 anni	<i>Presidente</i>
	SELLA Sebastiano	Oltre 60 anni	<i>Vice Presidente</i>
	SELLA Giacomo	Oltre 40 anni	<i>Vice Presidente</i>
	SELLA Pietro	Oltre 40 anni	<i>Amministratore Delegato e Direttore Generale</i>
	BONZANO Mario	Oltre 60 anni	<i>Amministratore indipendente</i>
	CAVALIERI Franco	Oltre 60 anni	<i>Amministratore</i>
	CONDINANZI Massimo	Oltre 50 anni	<i>Amministratore</i>
	FITOUSSI Jean Paul	Oltre 70 anni	<i>Amministratore indipendente</i>
	PETRELLA Giovanni	Oltre 40 anni	<i>Amministratore indipendente</i>
	RIZZETTI Ernesto	Oltre 40 anni	<i>Amministratore</i>
	SELLA Federico	Oltre 40 anni	<i>Amministratore</i>
	ARNABOLDI Francesca	Oltre 30 anni	<i>Amministratore indipendente</i>
	NICODANO Giovanna	Oltre 50 anni	<i>Amministratore indipendente</i>
	SELLA Caterina	Oltre 50 anni	<i>Amministratore</i>

Relativamente alla struttura di governance dell'organizzazione, inclusi i comitati con i massimi poteri decisionali si rimanda allo statuto di Banca Sella Holding S.p.A., anche in qualità di Capogruppo, ed agli statuti delle singole società, mentre sui processi di nomina e selezione per il più alto organo di governo ed i suoi comitati e le relazioni sulla remunerazione, si rimanda all'informativa al pubblico sul governo societario di Banca Sella Holding⁷.

⁶ Si segnala che ad oggi sono presenti 5 amministratori indipendenti, pari al 35,7% dei componenti del Consiglio di Amministrazione.

⁷ https://www.gruppobancasella.it/bsh/chi_siamo/index.jsp

Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo è il massimo organo decisionale, supportato dai tre Comitati endoconsiliari istituiti: Rischi, Nomine e Remunerazione. Tra i meccanismi interni alla struttura esecutiva di Capogruppo sono istituiti ed operano i Comitati di indirizzo, i Comitati di delibera, i Comitati di controllo ed i Comitati di verifica andamento.

Come è emerso anche dall'esito dall'analisi di materialità condotta⁸, la Corporate Governance è risultata un tema di particolare rilevanza perché il buon governo societario – a livello di gruppo e di singola entità - rappresenta con la buona organizzazione aziendale e la base di un'azienda sana e prospera. L'assetto del gruppo Sella è regolato con il "progetto di governo societario", mentre, nell'ambito della gestione, l'assetto organizzativo prevede che le funzioni aziendali siano definite tramite i mansionari di unità organizzativa, ovvero documenti che specificano i motivi per i quali l'unità organizzativa è costituita (mission), di quali processi o attività risponde (responsabilità), svolgendo quali azioni (compiti operativi) in relazione a quali processi.

In tema prettamente di governo societario non si sono identificati oggi eventuali rischi generati o subiti: nel caso si verificassero, l'organizzazione prevede di fare riferimento direttamente al Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, supportato, in caso di necessità, dal Comitato Rischi.

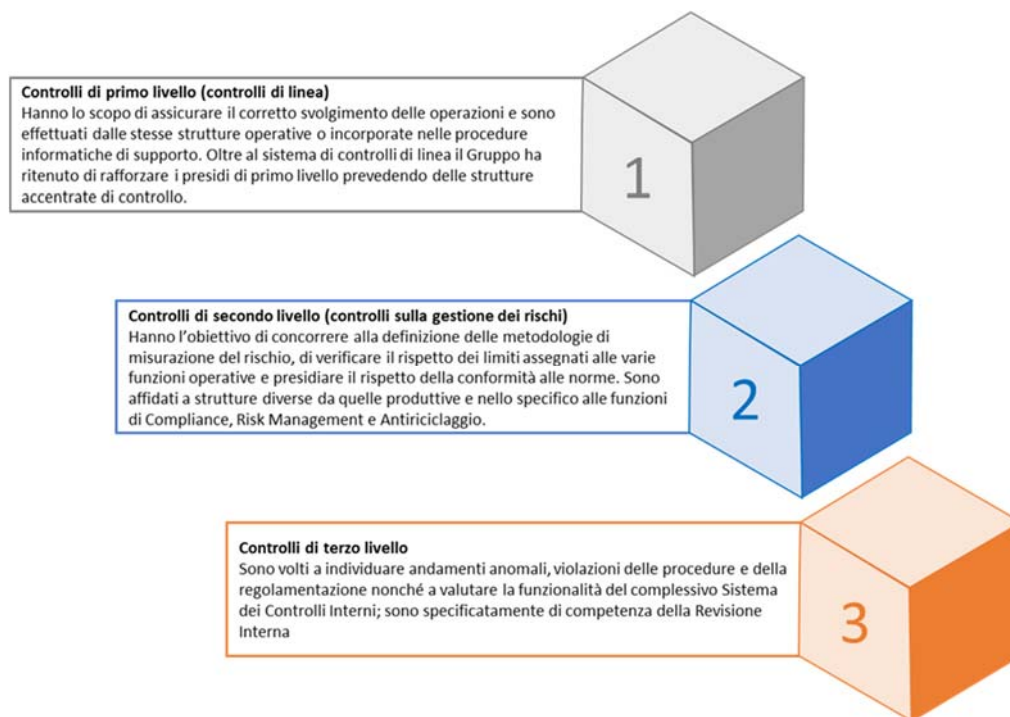
In materia di conflitti di interesse i processi sono stati regolamentati dal consiglio di amministrazione della Capogruppo e conseguentemente recepiti dai consigli di amministrazione delle Società interessate, tramite l'emanazione e il recepimento di appositi documenti normativi, tra cui, in particolare per Banca Sella S.p.A., "la Policy di gestione dei conflitti di interesse", la "Policy e procedure per la gestione delle operazioni con soggetti collegati e le Politiche dei controlli interni" la "Procedura per operazioni con parti correlate."

Esiste inoltre, come da disposizioni normative, la possibilità dell'utilizzo della procedura di "whistleblowing", con segnalazione diretta riservata e tutelata al responsabile della Revisione Interna: in caso di eventi e circostanze di elevata gravità e rischio di impatto, esiste la possibilità di attivare, all'occorrenza, il Comitato di Crisi. In ogni caso, per segnalazioni che provengano dall'esterno, vi sono i consueti canali di comunicazione, quali indirizzi mail oppure il canale dedicato ai reclami a cui si fa riferimento nella sezione "Clienti" della presente dichiarazione.

⁸ Cfr. paragrafo 1.3 *Identificazione delle tematiche materiali e degli stakeholder*.

1.6 Gestione dei rischi e sistema dei controlli interni

L'assetto organizzativo del "Sistema dei Controlli Interni" del Gruppo Sella, nel rispetto di quanto previsto dall'Autorità di Vigilanza, si articola su tre livelli:



Le Funzioni Aziendali di Controllo di secondo e terzo livello sono caratterizzate da principi comuni ispirati al Codice Etico ed ai Valori del Gruppo Banca Sella, nonché all'insieme delle *best practice* di settore. Il sistema dei controlli interni nel Gruppo Banca Sella ha rilievo strategico: la cultura del controllo e della sana e prudente gestione del rischio ha una posizione di rilievo nella scala dei valori aziendali e non riguarda solo le Funzioni Aziendali di Controllo ma tutta l'organizzazione aziendale.

I principi essenziali che guidano le Funzioni Aziendali di Controllo sono l'indipendenza, la separatezza, l'obiettività, l'autonomia, l'integrità, la riservatezza e la competenza.

Tali principi sono declinati nella Policy in materia di Sistema dei Controlli Interni del Gruppo Banca Sella, all'interno della quale il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo ha definito le linee di indirizzo del Sistema dei Controlli Interni. Nello specifico in tale policy, diffusa a tutte le strutture interessate, sono definiti i compiti e le responsabilità dei vari organi e funzioni di controllo, i flussi informativi tra le diverse funzioni/organi e con gli organi aziendali nonché le modalità di coordinamento e collaborazione.

Sempre in applicazione delle disposizioni emanate dalla Banca d'Italia con la Circolare n. 285 e successivi aggiornamenti, la responsabilità primaria per l'attuazione e per il funzionamento del sistema dei controlli e per la sana e prudente gestione dei rischi è rimessa agli Organi aziendali delle Società del Gruppo (Organo con funzione di supervisione strategica, Organo con funzione di gestione, Organo con funzione di

controllo), ciascuno secondo le rispettive competenze, comunque in coerenza con le strategie e la politica del Gruppo fissate in materia di controlli.

Concorrono al funzionamento del sistema dei controlli interni anche gli organismi di vigilanza ai sensi del d. lgs. 231/01 rispettivamente costituiti nelle diverse Società ed il Comitato Rischi di Capogruppo nonché meccanismi costituiti dalle strutture esecutive interne, aventi specifiche competenze per temi in materia di controllo; in sintesi:

- il **Comitato Rischi**: rientra tra i comitati endoconsiliari di Capogruppo, ha il compito di fornire supporto al Consiglio di Amministrazione della in materia di rischi e sistema di controlli interni e opera con funzioni consultive, istruttorie e propositive. E' composto da tre Amministratori indipendenti nominati dal Consiglio. Il Consiglio provvede, tra i tre componenti, a designare il Presidente;

Tra i meccanismi di Gruppo attivi nell'ambito della struttura esecutiva si segnalano:

<p>Comitato Controlli</p>	<p>Analizza a livello di Capogruppo l'evoluzione dei profili di Rischio Operativo, di Rischio di Non Conformità, di Rischio Riciclaggio e del Rischio Reputazionale, al fine di favorire e supportare nel continuo soluzioni che incrementino l'efficacia del sistema dei controlli di primo e secondo livello, tenendo conto anche degli assetti organizzativi e delle responsabilità di Gruppo in vigore tempo per tempo e dell'impatto su tutti i rischi.</p>
<p>Comitato di Controllo del Rischio di Credito</p>	<p>Discute l'andamento e le previsioni di evoluzione delle variabili macroeconomiche in relazione all'evoluzione del profilo della rischiosità degli impieghi e delle metriche di rischiosità; monitora gli scostamenti tra valori mensili a consuntivo e attese previsionali relativamente ai limiti del RAF (Risk Appetite Framework) e alle rettifiche di credito; mantiene un registro riportante le principali criticità emerse e le responsabilità assegnate; monitora il rispetto delle scadenze e l'efficacia delle azioni correttive connesse ad anomalie o all'esito dei controlli della Circolare 285 (ex 263/2006) e successivi aggiornamenti; pianifica i momenti di approfondimento su specifici punti di attenzione e verifica l'aderenza delle Entità alla governance definita nelle policy di Risk management della Capogruppo.</p>
<p>Comitato Market Abuse</p>	<p>Ha il compito di esaminare le operazioni in strumenti finanziari ammessi alla negoziazione o per le quali sia stata presentata la richiesta di ammissione alla negoziazione su un mercato regolamentato dell'Unione Europea, al fine di identificare quali debbano essere segnalate alla Commissione Nazionale per la Società e la Borsa ("CONSOB") ai sensi della Direttiva 2014/57/UE del Parlamento europeo e del Consiglio e del Regolamento (UE) n. 596/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio del 16 aprile 2014 relativo agli abusi di mercato.</p>

Ai Comitati sopramenzionati si aggiungono ulteriori meccanismi coinvolti nel presidio di specifici rischi a cui è esposto il Gruppo, quali:

<p>Comitato ALM</p>	<p>Ha l'obiettivo di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • monitorare periodicamente le esposizioni determinate dalla composizione dell'attivo e del passivo delle Società del Gruppo e del Gruppo allo scopo di verificare il rispetto dei limiti di assunzione di rischio assegnati dagli organi competenti ed elaborare previsioni su possibili scenari futuri, individuando di tempo in tempo le soluzioni più opportune; • suggerire le iniziative necessarie nell'ambito dell'assunzione dei rischi di tasso, cambio, liquidità e matching delle scadenze.
<p>Comitato Modelli di Gruppo</p>	<p>Ha la mission di analizzare i risultati delle validazioni dei modelli statistici previsionali utilizzati nel Gruppo (prima della messa in produzione nel caso di nuovo modello o su base periodica per i modelli esistenti), indirizzando le azioni correttive necessarie al fine di minimizzare il rischio modello definito all'interno del RAS</p>
<p>Riunione di allineamento e verifica di andamento</p>	<p>È un momento di confronto delle Società del Gruppo (vi partecipano i CEO delle diverse società, la Direzione di Capogruppo e i quadri dirigenti delle funzioni di staff di quest'ultima)</p>

I rischi del Gruppo bancario

Rischio di riciclaggio: la funzione Antiriciclaggio della Capogruppo, svolge attività di coordinamento delle funzioni antiriciclaggio delle società del Gruppo: le attività di controllo di secondo livello condotte nel 2017 hanno riguardato principalmente la valutazione di rischio ex ante di nuovi prodotti o processi prima della loro messa in produzione; la produzione, controllo e trasmissione mensile ad UIF dei dati statistici concernenti le registrazioni contenute nell'Archivio Unico Informatico ed il monitoraggio della lavorazione delle posizioni inattese evidenziate dall'apposita procedura entro i termini previsti dalla normativa interna.

Rischio di Compliance: la Funzione di Compliance, è responsabile di presidiare la gestione del rischio di non conformità alle norme sia di etero-regolamentazione (leggi, regolamenti, disposizioni delle autorità di vigilanza) sia di auto-regolamentazione (normativa interna, codici di condotta, codici etici, ecc.). Essa governa un processo trasversale e polifunzionale che riguarda molti aspetti della vita aziendale. In Banca Sella Holding è operativa la Funzione GBS Compliance, permanente ed indipendente e parte integrante del Sistema dei Controlli Interni. Inoltre, le Società del Gruppo Sella, per cui vige uno specifico obbligo normativo, hanno istituito la Funzione di Compliance e/o nominato il Responsabile di Compliance.

Rischio legale: La normativa interna del Gruppo Sella, recepita dal Consiglio di Amministrazione delle Banche, stabilisce l'obbligo di utilizzare schemi contrattuali i cui contenuti rispondano, quanto più possibile, a caratteristiche di standardizzazione preventivamente valutate dalle preposte strutture a livello di Gruppo. L'ufficio Servizi Legali di Banca Sella è il punto di riferimento in ordine alla predisposizione e disamina di bozze contrattuali, alla redazione di pareri legali, alla disamina di problematiche giuridiche e relativa consulenza, per le società del Gruppo Banca Sella.

Rischio di credito: Le politiche creditizie ed i processi di erogazione e monitoraggio del credito sono definiti in modo da coniugare risposte positive alle esigenze della clientela e di business con la necessità di garantire il mantenimento di un'elevata qualità delle attività creditizie in un contesto congiunturale difficile.

Le attività di misurazione e controllo del rischio di credito sono demandate alle funzioni Risk Management della Capogruppo e delle società e al servizio Qualità e Controlli Credito di Banca Sella.

Con specifico riferimento alle attività seguite dalla funzione Risk Management della Capogruppo, è proseguita anche nel 2017 la manutenzione evolutiva dei processi e delle procedure informatiche a supporto della valutazione del rischio di credito.

Il monitoraggio e la gestione del rischio di credito, del rischio di concentrazione e del rischio residuo sono formalizzati nelle rispettive Policy, che contengono sia il dettaglio degli indicatori di rischio sia le azioni da intraprendere in caso di superamento delle soglie individuate in ambito RAF (Risk Appetite Framework).

Rischio di tasso, mercato e liquidità: il rischio di tasso, inteso come il rischio che una variazione dei tassi d'interesse si rifletta negativamente sulla situazione finanziaria ed economica del Gruppo, è monitorato internamente sia nell'ambito del banking book sia nell'ambito del trading book.

Il rischio di mercato, inteso come perdita potenziale ricollegabile ad avverse variazioni dei prezzi delle azioni, dei tassi di interesse e di cambio, nonché della loro volatilità, viene misurato utilizzando la metodologia standard Banca d'Italia.

La gestione e il controllo del rischio di mercato è sancita da un Regolamento di Gruppo e da specifica Policy, documenti che definiscono le regole entro le quali le singole società del Gruppo possono esporsi a tali tipologie di rischio.

Il monitoraggio e la gestione della liquidità sono formalizzati nella Policy Controllo dei Rischi, contenente sia le linee guida per la gestione del rischio di liquidità sia le strategie da intraprendere nei momenti di criticità.

Anche il processo di gestione e controllo del rischio tasso d'interesse sul banking book è formalizzata all'interno della Policy di Controllo dei Rischi, avente lo scopo di disciplinare le regole e le modalità di gestione, di misurazione e di controllo del rischio tasso per garantire un'efficace gestione delle condizioni di equilibrio economico e finanziario del Gruppo Banca Sella. La policy è stata recepita dai rispettivi Consigli di Amministrazione.

Rischio operativo: con l'obiettivo di migliorare costantemente la cultura e la gestione dei rischi operativi e di garantire adeguati flussi informativi, il Gruppo utilizza, da diversi anni, il cosiddetto "Ciclo del Controllo", processo organizzativo che regola il trattamento delle anomalie/osservazioni, la rimozione degli effetti e delle cause che le hanno generate.

Anche nel corso del 2017 il Gruppo ha dedicato particolare attenzione alla gestione dei rischi operativi, attraverso il costante rafforzamento dei presidi organizzativi e degli strumenti di mitigazione e controllo, mediante tra l'altro:

- l'attività di rivalutazione dei processi tramite la conduzione del Risk Self Assessment (RSA) con il coinvolgimento dell'owner del processo;
- la valutazione del rischio operativo relativamente alle nuove iniziative della società;
- la valutazione del rischio informatico relativamente alle applicazioni di competenza della società;
- l'attestazione e la consuntivazione dei livelli di servizio e dei controlli di linea;

Il monitoraggio del rischio si traduce anche in funzionalità di reporting mirato a tutti i livelli dell'organizzazione aziendale, in conformità alla normativa che prevede che siano assicurate informazioni tempestive in materia di rischi operativi. Il Ciclo del Controllo fornisce la base informativa che, al verificarsi dell'evento anomalo/osservazione segnalato e secondo precisa escalation, origina flussi di comunicazione ai soggetti interessati.

Inoltre, al fine di consentire una valutazione delle performance della gestione del rischio operativo, la funzione Risk Management della Capogruppo produce regolarmente prospetti sintetici e di dettaglio che riportano il grado di rischio assunto relativamente:

- agli eventi anomali/osservazioni e alle perdite operative segnalati nel database del Ciclo del Controllo, ponendo in evidenza le anomalie con gravità più elevata;
- all'esito dei controlli di linea;
- all'andamento dei livelli di servizio;
- al monitoraggio del rispetto delle soglie di RAF (*Risk Appetite Framework*) per gli indicatori di rischio operativo.

Nel corso del 2017 il Gruppo non ha rilevato e quindi di conseguenza gestito la tipologia di rischi ambientali o sociali, ha altresì in programma per il 2018 di definire un framework su Conduct Risk e Rischio reputazionale, e le tematiche sociali ed ambientali rientreranno in tale attività.

1.7 Lotta alla corruzione: Modelli di organizzazione e organismo di vigilanza e controllo D.Lgs 231/01

“Essere responsabili, corretti e trasparenti nei rapporti con gli altri, nella nostra azienda, acquista un valore preponderante e rappresenta il terreno su cui tutti gli altri valori ed il lavoro di squadra possono crescere e radicarsi”.

Nel codice etico del Gruppo Banca Sella viene riportata la definizione di Comportamento responsabile: siamo convinti che correttezza e lealtà debbano essere messe in atto sempre nei confronti di tutti i soggetti che intrecciano relazioni con la nostra impresa: non solo i Clienti risparmiatori, gli investitori e gli azionisti, ma anche dipendenti, fornitori, comunità locali, istituzioni, ambiente e future generazioni. Il Gruppo Sella, nell'ambito di tutte le proprie relazioni, si impegna a contrastare eventuali fenomeni di corruzione, anche solo potenziali, ed adotta in tal senso ogni misura atta ad assicurare tolleranza zero rispetto a tali fenomeni. Il Gruppo ha formalizzato le proprie procedure organizzative in materia di lotta alla corruzione attraverso l'adozione di modelli di organizzazione e controllo - adottati dalle singole entità - volti a prevenire i reati derivanti dal D. Lgs. 231/2001 in materia di responsabilità amministrativa delle persone giuridiche e degli enti.

Ogni società operativa del Gruppo si è dotata di un proprio specifico Modello 231 ad eccezione delle entità estere quali Chennai Branch e Selir che soggette a leggi e regolamenti locali diversi relativamente al

contrasto alla corruzione, hanno comunque assunto le stesse politiche generali del Gruppo sull'argomento.

I Modelli 231 si fondano su un'analisi dell'operatività aziendale, costantemente aggiornata, effettuata con l'obiettivo di individuare le aree potenzialmente interessate dalle fattispecie di reato, così come definite dalla normativa, che necessitano di un elevato standard di controlli interni. L'individuazione delle aree esposte a rischio di reato è l'esito di un Self Assessment costantemente aggiornato.

In particolare Banca Sella Holding S.p.A. e Banca Sella S.p.A. hanno identificato le principali attività sensibili ai reati contro la pubblica amministrazione ed ai reati di corruzione fra privati ed istigazione alla corruzione fra privati, quali, ad esempio: stipula e gestione dei rapporti contrattuali con la clientela privata e pubblica, partecipazione a gare ad evidenza pubblica ed erogazione di servizi a favore di Soggetti Pubblici (es. Tesoreria), gestione delle procedure acquisitive dei beni, dei servizi e degli incarichi professionali, gestione dei pre contenziosi/contenziosi giudiziari e degli accordi transattivi, gestione dei rapporti con le Autorità di Vigilanza, Giudiziaria e di Pubblica Sicurezza, nonché con ispettori pubblici per la verifica degli adempimenti obbligatori, Gestione delle attività connesse all'omaggistica, liberalità e alle sponsorizzazioni, selezione, assunzione e gestione del personale, gestione delle attività di fatturazione (attiva/passiva) e delle transazioni finanziarie (incassi/pagamenti), gestione rapporti con agenti/promotori finanziari e/o mediatori creditizi.

I Protocolli di prevenzione e controllo sono fondati sui seguenti principi generali:

-  **Separazione dei compiti**
-  **Principi comportamentali**
-  **Regolamentazione**
-  **Ruoli e responsabilità**
-  **Poteri di firma e poteri autorizzativi**
-  **Tracciabilità**
-  **Protocolli di controllo specifici**

Il personale è costantemente informato delle procedure da adottare che sono parte integrante del corpus normativo interno; appositi piani di formazione, anche attraverso l'utilizzo di tecniche di formazione a distanza, coinvolgono gli esponenti aziendali ed il personale sia al momento dell'assunzione sia durante l'esercizio della propria attività.

In generale gli esponenti aziendali e tutto il personale sono stati inseriti in un programma di formazione specifico per i reati 231/2001 nel biennio 2016 - 2017, le società estere si uniformano alle linee guida della Capogruppo in materia di corruzione, anche se non hanno gli obblighi normativi vigenti in Italia. Nell'anno 2017 non si è evidenziata in Capogruppo ed in Banca Sella la necessità di valutare operazioni specifiche per rischi legati alla corruzione né sono emersi rischi significativi connessi.

In tale ambito le procedure da utilizzare sono state comunicate a tutto il personale dipendente sia nel corso dell'anno 2016 sia nel corso dell'anno 2017 in occasione dell'aggiornamento annuale del modello 231/2001. Inoltre le attività svolte dalle rispettive funzioni aziendali di controllo prevedono altresì la verifica della presenza e dell'efficacia delle misure di prevenzione dei reati di cui al D. Lgs. 231/2001 fra cui i reati contro la pubblica amministrazione, la corruzione fra privati e l'istigazione alla corruzione fra privati.

Il sistema dei controlli interni adottato dal Gruppo garantisce inoltre l'emergere di eventuali comportamenti illeciti. Esso si fonda su una procedura di segnalazione e gestione degli eventi anomali che oltre alla verifica ed alla rimozione delle cause dello specifico evento prevede l'adozione o la modifica di procedure operative al fine di evitare il possibile ripetersi di analoga casistica.

A completamento e presidio delle misure adottate l'Assemblea di Banca Sella Holding, in data 29 aprile 2014, all'unanimità ha deliberato di attribuire a partire dal 1° luglio 2014 al Collegio sindacale della Banca le funzioni dell'Organismo di Vigilanza della Capogruppo. L'organo con funzione di controllo (Collegio sindacale) svolge, di norma, le funzioni dell'Organismo di Vigilanza – eventualmente istituito ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001, in materia di responsabilità amministrativa degli enti – che vigila sul funzionamento e l'osservanza dei modelli di organizzazione e di gestione per prevenire i reati rilevanti ai fini del medesimo decreto legislativo. Analoga delibera è stata presa dalle altre società del Gruppo dotate di Modello 231 che hanno attribuito anch'esse ai rispettivi componenti del collegio sindacale la funzione di Organismo di Vigilanza ai sensi del D. Lgs. 231/01.

Caso particolare risulta essere Sella Gestioni per la quale, pur non essendo richiesta una specifica formazione sulla lotta alla corruzione per la SGR, in linea con i principi ed i Valori di Gruppo, ha fissato una procedura sui "Principi generali in tema di D. Lgs. 231" che illustra i contenuti del Decreto e detta le principali regole di comportamento da tenere da parte dei vari soggetti interessati.

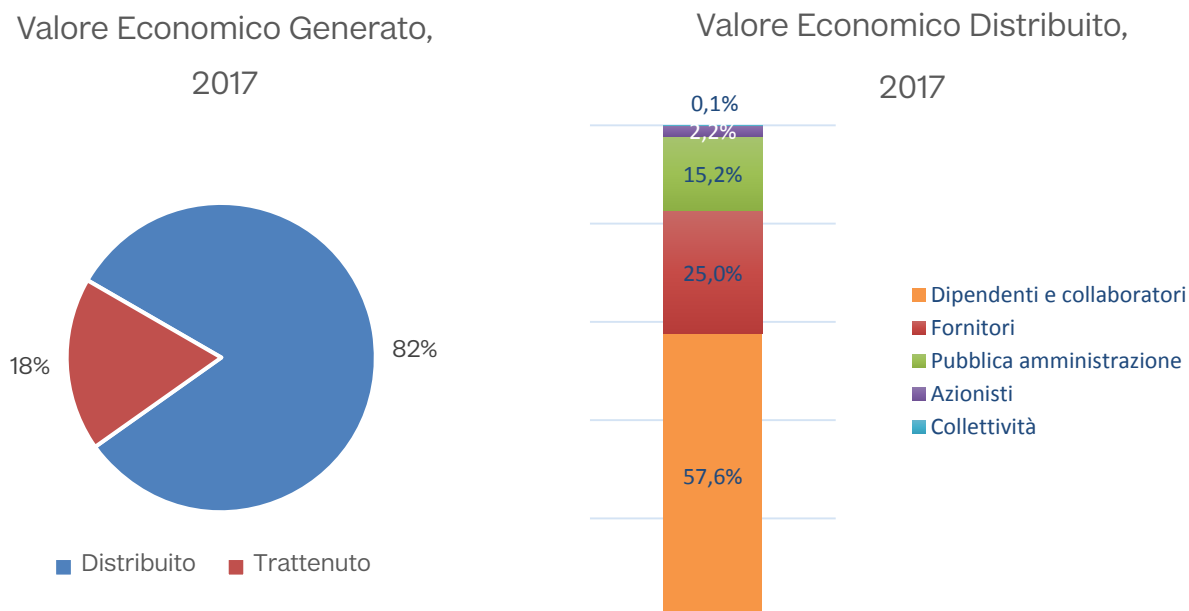
1.8 Responsabilità economica, performance

Valore economico generato e distribuito (EVG&D)

Il Gruppo Sella ha chiuso il bilancio consolidato del 2017 con un risultato positivo dell'utile netto, la conferma dell'elevata solidità patrimoniale, un ulteriore miglioramento della qualità del credito e l'aumento della raccolta e degli impieghi. Il 2017, dunque, è stato un anno di crescita per il Gruppo, che ha investito in tutti i suoi principali settori di business: ha promosso la nascita del Fintech District a Milano, ha programmato l'apertura del proprio polo d'innovazione per le imprese SellaLab in diverse regioni, ha aperto con le API l'infrastruttura tecnologica di Banca Sella a imprese e startup, creando la prima "open banking platform" italiana e anticipando la direttiva europea sui pagamenti Psd2, e ha rafforzato la presenza nel Wealth Management grazie alla partnership strategica e al conferimento del ramo italiano di Wealth Management di Schroders in Banca Patrimoni Sella & C. in cambio di una partecipazione azionaria. I Clienti complessivi del Gruppo sono aumentati, superando nel corso dell'anno il numero di 1 milione. Hype, l'app per la gestione del denaro e pagamenti via smartphone, in particolare, ha registrato una crescita esponenziale raggiungendo i 150.000 Clienti.

La creazione e la distribuzione tra i diversi stakeholder del Valore Aggiunto costituiscono l'anello di congiunzione tra i dati economici e finanziari e la rendicontazione sociale.

Il valore economico generato viene distribuito tra i principali stakeholder, ossia tra i soggetti che hanno interessi nei confronti del Gruppo.



Il Valore economico generato dal Gruppo nel 2017 è pari a 631,8 milioni di euro, ed è stato distribuito per l'82%. Gran parte del valore economico distribuito (57,6%) è stato utilizzato per i dipendenti ed i collaboratori nella forma di stipendi, retribuzione variabile e contributi previdenziali (circa 297 milioni di euro), il 25% è andato a remunerare e sostenere il sistema di imprese delle filiere di fornitura: complessivamente il Gruppo ha effettuato acquisti per oltre 129 milioni di euro. Gli impatti economici del Gruppo si misurano anche nel sostegno alla spesa pubblica attraverso la compartecipazione al gettito fiscale (15,2%) e nella remunerazione del capitale degli azionisti (2,2%), favorendo così ulteriori investimenti. La generazione e la distribuzione di valore economico da parte del Gruppo ha avuto un impatto particolarmente significativo sul territorio italiano; le tipologie di acquisti si distribuiscono prevalentemente in servizi informatici, gestione immobili, spese per servizi professionali e altre spese varie.

Nel 2017 il Gruppo ha erogato oltre 300 mila euro come contributi ad enti ed associazioni, in particolare a fondazioni (Fondazione Sella, Fondazione Umberto Veronesi) università, onlus, Croce Rossa e circolo aziendale Ca Sella.

1.9 Innovazione strategica

Da sempre il Gruppo Sella fonda il proprio sviluppo sull'innovazione quale mezzo per servire meglio la Clientela, migliorare i processi ed anticipare le risposte alle sfide future. Un approccio che si riverbera inevitabilmente anche nei territori ove opera, contribuendo positivamente sia allo sviluppo economico che a quello sociale. In particolare, 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 (PSD2);
- competizione con nuovi player anche non strettamente finanziari.

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

Per questo motivo si procede di volta in volta all'analisi dei rischi specifici connessi con il progetto in corso, piuttosto che definire "ex ante" eventuali rischi riconducibili in modo generico e generalizzato rispetto al tema generale.

Con la stessa attenzione, l'attività di confronto con il sistema esterno viene effettuata con regolarità direttamente dalle aree organizzative owner dei processi, attraverso la partecipazione a seminari e convegni esterni o a gruppi di lavoro tematici interaziendali, attraverso la collaborazione con università ed istituti di ricerca o anche grazie a uno studio continuo, ad attività di ricerca e azioni di networking.

La sfida in corso non può tuttavia prescindere da una coerente evoluzione e trasformazione del funzionamento organizzativo di tutto il Gruppo, proseguendo in diversi casi nel percorso già intrapreso, oppure in altri casi avviando nuove importanti trasformazioni in specifici ambiti organizzativi interni, a partire dalle politiche di gestione e sviluppo del personale, alla produttività individuale, all'efficienza dei processi, alla gestione degli immobili nonché alla sostenibilità dei consumi.

Open Banking

Connettività diffusa, mobilità, cloud computing, tecnologia user friendly hanno comportato un'evoluzione nell'accesso da parte della Clientela ai servizi bancari, nuovi modelli di relazione interpersonale e, di conseguenza, una crescente digitalizzazione dei servizi, dei processi e della multicanalità relazionale.

Open Banking (insieme di interfacce atte a permettere l'accesso controllato a servizi del sistema informativo di Gruppo da parte di terzi, quali Startup e Aziende) e Light Banking (soluzioni di pagamento e moneta elettronica offerti da operatori puramente digitali e non bancari) si pongono come una nuova spinta commerciale. Nel 2017, a fine dicembre, è nata Sella Open Fintech Platform S.p.A., che ha pertanto iniziato la sua operatività nel 2018, società facente parte del Gruppo Banca Sella, posseduta al 100% da

Banca Sella Holding, specializzata in partecipazioni nel settore dei servizi e sistemi di pagamento e nei settori delle soluzioni tecnologiche digitali applicate al mondo della finanza personale e del fintech. Motori principali della nuova area sono la società Easy Nolo e SellaLab. Sono infatti pianificate nel corso del 2018 – e in corso di perfezionamento alla stesura della presente relazione – alcune operazioni societarie interne al Gruppo, come il conferimento in Sella Open Fintech Platform della partecipazione di controllo in Easy Nolo, con la piattaforma tecnologica Hype e il Coordinamento Commerciale della Rete Agenti, e di Sella Lab.

SellaLab

SELLALAB è una piattaforma di innovazione rivolta a startup consolidate e aziende corporate con l'obiettivo di supportare i processi di open innovation e trasformazione digitale. SELLALAB nasce a Biella nel 2013, su iniziativa del Gruppo Banca Sella, con l'obiettivo di diffondere e supportare l'innovazione, essendo questa oggi l'asse portante dello sviluppo e della crescita dell'economia e dei territori, oltre per dar vita al proprio progetto di "corporate innovation". Oggi SELLALAB ha sede a Biella, Torino, Milano, Lecce e Salerno.

SELLALAB, con la sua attività di scouting e la collaborazione con i principali attori dell'ecosistema dell'innovazione in Italia e all'estero (acceleratori, università, fondi venture capital, programmi dedicati, etc...), vede ogni anno alcune centinaia di progetti di startup: l'output di questa selezione continua, viene messo a fattor comune delle imprese dei territori con cui SELLALAB opera per supportarne l'innovazione.

Relativamente agli spazi fisici questi sono adibiti, secondo un modello di co-working, a startup consolidate e professionisti del territorio, per dare vita a nuove connessioni e nuovi business. Partendo da questo, e attraverso un'importante attività formativa su temi quali trasformazione digitale, comunicazione e industry 4.0, ogni luogo diviene così punto di incontro per tutti coloro che sono attenti ai temi di imprenditorialità, futuro e innovazione. Sono luoghi studiati e strutturati per favorire le connessioni e le relazioni, mettendo a disposizione sale riunioni, wi-fi gratuito, salotti per gli incontri con i Clienti e, ovviamente, il supporto e la consulenza bancaria offerta da Banca Sella.

SELLALAB svolge quindi un ruolo di facilitatore e abilitatore di un ecosistema, rivolgendo ogni sua attività allo sviluppo delle imprese e al territorio.

Nel 2017 l'attività di SELLALAB ha generato un indotto di 3.277 nuovi Clienti, avviando progetti importanti come la piattaforma Platfr.io e il Fintech District, veicolando il brand in 124 eventi dove SellaLab ha avuto un ruolo attivo. Inoltre ha collaborato per la valutazione di 76 pratiche di credito verso startup innovative, ha veicolato 275 candidature dal sito sellalab.com e svolto attività di ricerca e sviluppo/consulenza sia per il Gruppo Banca Sella sia per aziende terze, alcuni tra questi sono, Conio, The RockTrading e MistralPay, Marketplace Gestpay, Voice Banking, sito di gruppo, GBS News, Osservatori di innovazione su lot e Regtech. Inoltre sono stati effettuati 9 workshop di innovazione rivolti ai colleghi delle aree di business e delle Società del Gruppo.

Platfr.io

Open Banking è un nuovo modo di fare banca basato sul modello di Piattaforma Aperta che consente a molteplici attori (Clienti finali, imprese, operatori terzi, player fintech, altre banche, etc) di interagire e transare tra di loro attraverso un'infrastruttura di API (interfacce software pubblicamente accessibili che consentono l'accesso a dati e funzionalità di applicazioni software).

Dal punto di vista del modo di fare banca, l'Open Banking può cambiare radicalmente il modo in cui crea valore per i propri Clienti mettendo a loro disposizione servizi innovativi, propri e di terzi, e abilitando nello stesso tempo la valorizzazione della grande quantità di dati generati dall'utilizzo di una piattaforma aperta. Un tale modello, consente anche alle banche di rispondere efficacemente ai requisiti imposti dalla nuova direttiva Europea PSD2 che a partire dal 2018 imporrà alle banche Europee di "aprire" i loro sistemi e permettere a terze parti di accedere ai dati dei Clienti bancari, previa loro autorizzazione.

Nell'ambito dello sviluppo di tale strategia di piattaforma, il Gruppo Sella è stato il primo gruppo bancario a lanciare un "open banking platform" in Italia, Platfr.io, con la quale ha aperto ai propri Clienti e all'ecosistema delle "fintech" europee una piattaforma basata su API, che permette di integrare i servizi bancari direttamente all'interno di piattaforme tecnologiche e servizi informatici. Tale piattaforma anticipa "de facto" molti dei temi, delle complessità e delle sfide - tecniche e funzionali - che la normativa PSD2 sta introducendo nel contesto bancario italiano.

Platfr.io è l'infrastruttura tecnologica e applicativa di *Web API open* alla base della costruzione di una Piattaforma Open Banking più estesa, che ha l'obiettivo strategico di realizzare un'offerta completa di funzioni API, oltre quelle richieste nell'ambito del contesto normativo PSD2, al fine di abilitare servizi innovativi, bancari e non bancari, in modalità "platform as a service".

Ad oggi, Platfr.io, è in regime di produzione con volumi crescenti e un catalogo di API in costante crescita già "pronto" rispetto al perimetro delle funzioni della PSD2. Tra i principali casi d'uso, accessibili attraverso le API disponibili ci sono:

- Cash Account Management
- Gestione SCT, anche nella versione instant payment
- Pagamento CBILL, Bollettini, PAGOPA
- Verticalizzazione su sistemi per Marketplace e Crowdfunding

Easy Nolo

La Società, con sede a Biella, opera nel mondo dei sistemi di pagamento elettronici ed è specializzata nel settore dell'e-commerce gateway di pagamento, dei POS e dei VAS funzionali a supportare ed ottimizzare il business del merchant; inoltre ha recentemente iniziato ad operare nella realizzazione di soluzioni mobile rivolte alla clientela consumer. La sua attività comprende: sviluppo software per sistemi di accettazione di pagamenti su circuiti nazionali ed internazionali; noleggio, collegamento e manutenzione di apparecchiature POS per esercenti e Clienti istituzionali; creazione e gestione di servizi a valore aggiunto erogabili sui POS; consulenza specialistica nell'ambito delle soluzioni standard e innovative per l'accettazione di pagamento; struttura dedicata per lo sviluppo ed il coordinamento di rete vendite focalizzate sui sistemi di pagamento elettronici e relativi VAS; sviluppo software di applicazioni mobile rivolte a clientela consumer per la gestione della moneta elettronica.

La gestione nel corso del 2017 è stata caratterizzata dal consolidamento dei business POS ed e-commerce e la crescita del brand HYPE in termini di awareness e numero di Clienti attivi che ha superato le 100.000 unità.

Il valore della produzione si è attestato a 15,1 milioni di euro, con un incremento dell'19,8% rispetto al precedente esercizio. I costi di produzione, attestandosi a 14,8 milioni di euro, risultano superiori del 60,6% rispetto all'anno precedente. Conseguentemente la differenza tra ricavi e costi di produzione si attesta a 0,3 milioni, in diminuzione di 3 milioni rispetto al precedente esercizio. I Principali incrementi dei costi sono legati agli investimenti per la promozione e il collocamento del prodotto Hype (maggiori costi per circa 1 milione di euro nel 2017 rispetto al 2016) e forti investimenti nell'organico della società (maggiori costi per circa 3 milioni di euro) che ha visto crescere il numero dei dipendenti medio da 4 nel 2016 a 36 nel 2017. In particolare Easy Nolo ha adottato una gestione del Capitale Umano ispirata ad un modello OPEN, dove collaborano dipendenti, imprenditori e lavoratori autonomi e dove sono state messe in essere azioni di retention sul personale che ricopre un ruolo strategico all'interno della Società.

La Società chiude l'esercizio con un utile netto di 0,3 milioni di euro rispetto a 2,3 milioni di euro del passato esercizio.

Per la gestione 2018 si punterà sia all'ulteriore crescita dei business POS ed e-commerce attraverso nuove funzionalità ed offerte commerciali sia all'evoluzione e maggior affermazione della piattaforma Hype.

Hype

È la soluzione del Gruppo Banca Sella destinata al mercato consumer, con un target specifico di soggetti non bancarizzati e/o appassionati digitali. HYPE ha l'obiettivo di affermare un nuovo modello di servizi bancari e di pagamento che semplifichi la gestione quotidiana del denaro attraverso lo smartphone. Questa innovazione passa attraverso le strategie di comunicazione, di realizzazione del prodotto e di gestione del rapporto con il Cliente.

Dopo il lancio nel febbraio 2015 come main sponsor della Social Media Week di Milano, HYPE, prima piattaforma di servizi “as-a-challenger bank” nel panorama Italiano, ha contribuito all’affermazione di un mercato oggi sempre più promettente e alla definizione di standard di design, di comunicazione e di tecnologia adottati da competitor italiani ed esteri. Il grande interesse suscitato dai Clienti Italiani ha reso HYPE uno dei servizi digitali più conosciuti e utilizzati, soprattutto da chi è alla ricerca di uno strumento semplice, innovativo e smart con cui gestire comodamente spese, acquisti e risparmi direttamente dal proprio smartphone. Ma non solo, grazie alla carta di pagamento collegata al conto di moneta elettronica e all’abilitazione dei pagamenti con Apple® Pay HYPE è oggi la prima scelta anche per chi è alla ricerca di uno strumento di pagamento conveniente e flessibile.

HYPE può essere sottoscritto dai 12 anni in su ed è richiedibile direttamente online; nel caso di minorenni occorre il previo consenso di un genitore. Queste caratteristiche distintive hanno permesso ad HYPE di superare i 100.000 Clienti in Italia nel corso del 2017, anche grazie al passaparola degli utilizzatori, sempre più veri e propri ambassador del prodotto.

Sella Venture

L’attività del Gruppo Banca Sella nel venture capital si è sviluppata nel tempo a partire dagli anni 2000, principalmente attraverso investimenti in fondi di venture capital (Jupiter), attività di advisory e mentorship tramite l’attività più recente svolta da SellaLab dal 2013, investimenti diretti in startup.

Al fine di cogliere le opportunità che tale settore offre e implementare l’attività di investimento nel venture capital, a fine 2015 si è ritenuta opportuna un’evoluzione della struttura con la creazione di un servizio dedicato a tali attività, Sella Ventures, nell’ambito dell’Area Finanza di Banca Sella Holding.

Nel 2017 il Gruppo Sella risulta essere uno degli attori bancari più attivi all’interno del panorama italiano del venture capital. Rispetto alla dotazione iniziale di Sella Ventures di 30 milioni, a fine esercizio risultano investiti circa 26 milioni di euro, sia indirettamente in fondi di venture capital sia direttamente in startup, PMI, incubatori e società del settore. Il focus geografico è prevalentemente europeo, ma comprende anche alcuni veicoli di investimento basati negli Stati Uniti.

L’attività di investimento di Sella Ventures, in stretta correlazione con SellaLab e il Fintech Open District, si pone gli obiettivi di:

- offrire un punto di vista privilegiato su nuovi mercati e tecnologie, per mezzo dell’individuazione ed analisi di nuove opportunità di investimento da parte di un team di gestione dedicato;
- individuare nuove direzioni strategiche tentando di anticipare le dinamiche evolutive del mercato;
- garantire un ritorno finanziario dell’investimento operando in settori contigui (attraverso fondi e investimenti diretti) o differenziali (attraverso fondi) rispetto a quello in cui opera il Gruppo;
- creare un’offerta alternativa di investimenti.

Fintech District

Fondato e promosso da SellaLab, la piattaforma di innovazione del Gruppo Sella per startup e aziende corporate, e da Copernico, la piattaforma di spazi di lavoro che promuove lo smart working, il Fintech District ha sede in Copernico Isola for S32, in via Filippo Sassetti 32 (per informazioni sull'immobile si rimanda a pagina 71 della presente relazione), nel cuore del distretto finanziario del capoluogo lombardo. Il Fintech District ha come obiettivo la creazione di un network di soggetti operanti nel settore della finanza più innovativa, con lo scopo di contribuire alla crescita del tessuto imprenditoriale italiano attraverso l'open innovation, momenti di incontro, di condivisione di best practices, messa in comune di servizi e competenze, avvio di nuove partnership e organizzazione di eventi per l'educazione finanziaria. I soggetti che aderiscono hanno la possibilità di lavorare insieme per favorire la nascita di collaborazioni industriali e commerciali, attrarre nuovi investimenti e dare impulso allo sviluppo del settore fintech, sulla scia di altre esperienze già presenti a livello internazionale come Level39 a Londra o Station F a Parigi.

Le attività del Fintech District si basano su tre pilastri:

- il know-how, ossia la messa in comune delle conoscenze da parte dei partecipanti alla community ed in particolare da parte di società di consulenza strategica, studi commerciali e legali, agenzie di marketing, imprese e istituzioni finanziarie, per aiutare gli aderenti a dare vita a nuove startup, a scoprire opportunità, a tutelare la proprietà intellettuale, individuare forme di finanziamento e conoscere le varie normative e così via;
- la tecnologia, ossia la messa a disposizione di strumenti tecnologici (ad esempio software o piattaforme) per la gestione ordinaria delle attività o tecnologie abilitanti nuovi modelli di business;
- il capitale: con il coinvolgimento di incubatori, acceleratori, business angel e fondi di venture capital, anche a livello internazionale, che possono apportare finanziamenti alle nuove idee e ai soggetti partecipanti al Fintech District.

Aderire al Fintech District, quindi, vuol dire avere a disposizione strumenti e occasioni per favorire la nascita di nuove collaborazioni o partnership strategiche oltre a poter stabilire relazioni con associazioni internazionali e istituzioni finanziarie partner. I membri hanno anche accesso a conferenze ed eventi del settore per identificare le linee di sviluppo dei propri progetti e del settore in generale, partecipare a pitch day per individuare potenziali investitori o nuovi Clienti e, ancora, accedere a soluzioni tecnologiche che possono far progredire il proprio modello di business o la propria idea imprenditoriale.

2. Gli Stakeholder

2.1 Relazione con azionisti

I servizi che si occupano delle relazioni con i Soci, hanno la mission di rappresentare il punto di riferimento per gli Azionisti, per soddisfare le loro richieste o esigenze connesse allo status di Socio ed agevolare la conoscenza e la comprensione dell'andamento, delle strategie e dei risultati del Gruppo, delle Banche e delle Società, con l'obiettivo di rendere i Soci "sostenitori informati" dei progetti e delle realizzazioni del Gruppo. Da questa impostazione, completamente orientata al Socio, è nata da alcuni anni la volontà di avere un servizio dedicato alla relazione con gli Azionisti. Le best practices maturate e consolidate di gestione degli Azionisti di Capogruppo sono state, laddove possibile, estese all'azionariato di Banca Sella, andando ad arricchire il set di momenti informativi già previsti normativamente dallo status di emittente diffuso di Banca Sella. La centralità dell'Azionista viene di volta in volta declinata in una gestione professionale e trasparente della relazione, differenziata a seconda della Banca di cui si è azionisti, e si concretizza nell'invio di comunicazioni periodiche di aggiornamento sull'andamento, attraverso la costante implementazione del sito internet istituzionale (in particolare per Banca Sella), l'organizzazione delle assemblee e di eventuali eventi ad hoc per gli Azionisti. Vengono inoltre predisposte e inviate comunicazioni informative quali una selezione delle principali notizie di stampa che hanno interessato il Gruppo Banca Sella e di una rivista aziendale inizialmente in versione cartacea poi evoluta in SellaNews, il canale di informazione digitale del Gruppo Banca Sella, per favorire il costante aggiornamento dei Soci sulle attività del Gruppo.

Nella relazione con gli Azionisti si evidenzia l'esigenza di una gestione dell'eventuale rischio reputazionale derivante da comunicazioni non adeguate. Questa eventualità viene mitigata e gestita attraverso un costante presidio della comunicazione, con il coordinamento e la supervisione delle comunicazioni da parte del servizio Comunicazione di Gruppo e, se del caso, con il coinvolgimento della Direzione delle singole banche e società.

Si evidenziano, inoltre, potenziali rischi operativi, in relazione alla gestione delle operazioni con parti correlate e delle informazioni privilegiate connesse allo status di emittente diffuso di Banca Sella, adeguatamente mitigati attraverso l'adozione, di specifici regolamenti e di processi che prevedono puntuali attività di verifica e di controllo.

Le prassi di relazione vengono nel tempo aggiornate ed adattate alle sempre nuove esigenze che gli Azionisti manifestano, sia attraverso il contatto diretto con il servizio Relazioni con i Soci, sia attraverso il contatto del servizio centrale con i referenti commerciali degli Azionisti sul territorio che ne diano rilievo al servizio centrale.

Il Servizio mira costantemente a migliorare i propri standard, incrementando e facendo evolvere le diverse attività e facendo benchmarking con altre realtà di Sistema. Annualmente viene effettuata inoltre una rilevazione, su un campione di soci, circa il gradimento sul servizio reso dalla struttura preposta alla

relazione con gli Azionisti. In particolare al fine di avere una valutazione dell'evoluzione della qualità del servizio nel tempo. Dall'analisi dei risultati scaturisce la ricerca di nuove best practices da adottare per una sempre maggiore e soddisfacente relazione con l'azionariato.

2.2 Le Risorse Umane

Al 31 dicembre 2017 l'organico del Gruppo Sella si attesta a 4.240 dipendenti, con un decremento di 24 unità rispetto al dato di fine 2016. A fine 2017 l'età media dei dipendenti del Gruppo risulta pari a circa 42 anni e la componente femminile rappresenta il 50% della forza lavoro complessiva. L'età media è in leggero aumento rispetto allo scorso esercizio, quando si era attestata a 41,7 anni, mentre la componente femminile era pari al 50,2% del totale.

L'età media è più alta in Italia dove si attesta a 44 anni, mentre è più bassa in India dove si attesta a 31 e in Romania a 32.

Il Gruppo Sella da sempre ritiene un fattore vincente la diversità in genere, testimoniata in particolare dalla presenza in India e Romania da oltre 20 anni e da una suddivisione sostanzialmente uguale fra personale di genere maschile e femminile

Diversità ed inclusione sono da sempre parte della quotidianità del Gruppo, con un continuo scambio culturale favorito dalla consolidata presenza in India e Romania anche grazie ai quotidiani contatti lavorativi fra colleghi.

Parallelamente, per innovare in ottica open e inclusiva il concetto di forza lavoro, nel 2017 è stata applicata una politica di gestione comune per tutti coloro che, a vario titolo, fanno parte del "Team Sella" e contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi strategici di Gruppo.

Considerando la struttura organizzativa del "Team Sella" ovvero l'insieme di tutti coloro che svolgono un'attività lavorativa all'interno del Gruppo, pur non essendo lavoratori dipendenti, il numero complessivo dei lavoratori al 31 dicembre 2017 è pari a 4606 di cui 368 consulenti finanziari che operano per conto di Banca Patrimoni, 92 agenti in attività finanziaria e 43 consulenti (quest'ultimi per lo più riconducibili al mondo del project management e dello sviluppo informatico).

Numero dei dipendenti del Gruppo Sella, per tipo di inquadramento professionale, genere e area geografica

Area geografica	Inquadramento professionale	al 31.12.2017			al 31.12.2016		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	Dirigenti	87	12	99	80	12	92
	Quadri	740	313	1.053	755	302	1.057
	Impiegati	951	1.429	2.380	991	1.474	2.465
Totale		1.778	1.754	3.532	1.826	1.788	3.614
Estero	Dirigenti	17	6	23	12	6	18
	Quadri	35	20	55	43	22	65
	Impiegati	286	344	630	256	311	567
Totale		338	370	708	311	339	650
Totale	Dirigenti	104	18	122	92	18	110
	Quadri	775	333	1.108	798	324	1.122
	Impiegati	1.237	1.773	3.010	1.247	1.785	3.032
Totale		2.116	2.124	4.240	2.137	2.127	4.264

Numero dei dipendenti del Gruppo Sella, per tipo di contratto (full-time/part-time), genere

Tipologia contrattuale	al 31.12.2017			al 31.12.2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	1.866	1.588	3.454	2.098	1.685	3.783
Part-time	250	536	786	39	442	481
Totale	2.116	2.124	4.240	2.137	2.127	4.264

Numero dei dipendenti del Gruppo Sella, per tipo di contratto (tempo indeterminato/determinato), genere e area geografica

Area geografica	Tipologia contrattuale	al 31.12.2017			al 31.12.2016		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	Tempo determinato	11	12	23	16	10	26
	Tempo indeterminato	1.767	1.742	3.509	1.810	1.778	3.588
Totale		1.778	1.754	3.532	1.826	1.788	3.614
Estero	Tempo determinato	45	85	130	51	86	137
	Tempo indeterminato	293	285	578	260	253	513
Totale		338	370	708	311	339	650
Totale	Tempo determinato	56	97	153	67	96	163
	Tempo indeterminato	2.060	2.027	4.087	2.070	2.031	4.101
Totale		2.116	2.124	4.240	2.137	2.127	4.264

Percentuale dei dipendenti del Gruppo Sella, per genere, fascia d'età e area geografica

Inquadramento professionale	al 31.12.2017						Totale
	<30		30-50		>50		
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna	
Dirigenti	0%	0%	1%	0%	1%	0%	3%
Quadri	0%	0%	11%	6%	7%	2%	26%
Impiegati	6%	5%	20%	33%	4%	4%	71%
Totale	6%	5%	32%	39%	12%	6%	100%

Inquadramento professionale	al 31.12.2016						Totale
	<30		30-50		>50		
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna	
Dirigenti	0%	0%	1%	0%	1%	0%	3%
Quadri	0%	0%	11%	6%	7%	2%	26%
Impiegati	5%	5%	20%	33%	4%	4%	71%
Totale	5%	5%	33%	39%	12%	6%	100%

Di regola tutti i dipendenti, compresi i dirigenti sono residenti nel paese della società presso cui lavorano; vi è un solo caso di dirigente, al momento dell'assunzione, non residente nella comunità locale della sede estera presso cui è operativo.

Nella categoria del "Senior Management" sono inclusi tutti i dirigenti assunti in Italia, e tutti coloro che nella branch indiana e in Selir ricoprono un ruolo di responsabilità manageriale assimilabile in Italia a quello del dirigente.

Con riferimento alle altre categorie professionali, si evidenzia che il personale femminile ha un peso maggiore nella categoria degli impiegati (dove rappresenta il 59%) e inferiore nella categoria dei quadri (dove rappresenta il 30%) e dei dirigenti (dove rappresenta circa il 15%).

Nel corso del 2017 le assunzioni sono state 247 di cui 85 in Italia e 162 all'estero, registrando un turnover in ingresso del 3,6% in Italia e del 22,9% nelle sedi estere.

Le cessazioni di personale over 50 in Italia sono state particolarmente rilevanti perché 68 dipendenti hanno avuto accesso su base volontaria all'esodo anticipato, usufruendo delle prestazioni del Fondo di Solidarietà di settore. Nel complesso, le cessazioni sono state 271 di cui 167 in Italia e 104 all'estero, facendo registrare un turn-over in uscita del 4,7% in Italia e del 14,7% nelle sedi estere.

Numero di dipendenti entrati e turnover, per genere, fascia d'età e area geografica

		Entrate				
Area geografica	Genere	2017				
		<30	30-50	>50	Totale	Turnover
Italia	Uomo	14	26	14	54	3,0%
	Donna	55	15	3	73	4,2%
	Totale	69	41	17	127	3,6%
	Turnover	48,9%	1,6%	2,3%	3,6%	
Estero	Uomo	59	16	0	75	22,2%
	Donna	55	31	1	87	23,5%
	Totale	114	47	1	162	22,9%
	Turnover	36,8%	12,0%	14,3%	22,9%	
Totale	Uomo	73	42	14	129	6,1%
	Donna	68	46	4	118	5,6%
	Totale	141	88	18	247	5,8%
	Turnover	31,3%	2,9%	2,4%	5,8%	

Numero di dipendenti usciti e turnover, per genere, fascia d'età e area geografica

Uscite						
Area geografica	Genere	2017				
		<30	30-50	>50	Totale	Turnover
Italia	Uomo	5	33	64	102	5,7%
	Donna	4	29	32	65	3,7%
	Totale	9	62	96	167	4,7%
	Turnover	6,4%	2,4%	12,7%	4,7%	
Estero	Uomo	36	11	1	48	14,2%
	Donna	25	30	1	56	15,1%
	Totale	61	41	2	104	14,7%
	Turnover	19,7%	10,5%	28,6%	14,7%	
Totale	Uomo	41	44	65	150	7,1%
	Donna	29	59	33	121	5,7%
	Totale	70	103	98	271	6,4%
	Turnover	15,5%	3,4%	12,9%	6,4%	

Gestione e sviluppo delle risorse umane

La gestione e lo sviluppo del personale sono tradizionalmente temi di primaria importanza per il Gruppo: trovandosi ad operare nel contesto attuale di rivoluzione digitale che ha un forte impatto sui servizi di intermediazione finanziaria, il Gruppo ha avuto cura di perseguire un processo di riorganizzazione interna e avviare importanti percorsi di sviluppo del personale volti a preparare l'organizzazione ad operare in maniera agile ed aperta nel contesto in rapido divenire.

Il Gruppo Sella ha l'obiettivo di gestire il capitale umano facendo in modo che vi sia un alto ed adeguato livello di competenze, adesione di valori, motivazione ed engagement.

In particolare, le attività di sviluppo seguono una linea condivisa a livello di Gruppo e si concentrano sul far evolvere la professionalità innalzando il livello di preparazione e competenze delle persone, coerentemente con le esigenze di mercato, di contesto e di ruolo affinché le persone siano in grado di portare avanti con successo le responsabilità e le mansioni loro affidate. Lo sviluppo individuale delle persone è orientato all'evoluzione del talento di ciascuno, affinché tutti possano contribuire pienamente, al meglio delle proprie possibilità, al raggiungimento degli obiettivi.

Il Processo di valutazione professionale prevede un momento formale di dialogo e confronto tra responsabile e collaboratore. Rappresenta l'occasione per una riflessione comune sul lavoro svolto e consente al collaboratore di ricevere un feedback dal proprio responsabile sui risultati conseguiti e sui comportamenti espressi, al fine di poterli migliorare. E' un momento importante per definire gli obiettivi

futuri su cui lavorare. In tal modo si intende promuovere la cultura di feedback regolari e continui per meglio indirizzare i comportamenti individuali verso il raggiungimento degli obiettivi strategici. Attualmente il processo per la valutazione delle performance non contempla anche argomenti ambientali o sociali, mentre la valutazione delle performance economiche avviene mensilmente tramite i report del controllo di gestione e trimestralmente attraverso le segnalazioni di vigilanza e la predisposizione dei resoconti contabili: i primi sono presentati ed i secondi approvati nei Consigli di Amministrazione, delle singole società e della Capogruppo per quelli consolidati. Si segnala che la totalità dei dipendenti del Gruppo Sella ha ricevuto regolarmente un feedback sullo sviluppo di carriera e delle performance, nel corso del biennio di riferimento.

Inoltre nel Gruppo, attraverso iniziative personali o attraverso la partecipazione ad eventi di progettazione, è possibile esprimere le proprie idee illustrandole a qualunque livello gerarchico, portando così il proprio contributo alla crescita dell'azienda.

Gestione della retribuzione e della remunerazione variabile correlata alla performance⁹

Per ciò che riguarda la gestione delle retribuzioni fisse, per tutto il personale assunto in Italia il Gruppo Sella applica i Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro e, nello specifico, quelli del Credito, Complementare del Credito e Commercio, che fissano i livelli salariali minimi per inquadramento. In Italia nella maggior parte delle realtà, ad integrazione dei contratti collettivi, sono previsti accordi di contrattazione di secondo livello. Anche in Selir è presente un accordo aziendale stipulato con le organizzazioni sindacali.

La struttura retributiva, oltre alla retribuzione fissa e alla retribuzione variabile, è correlata alle performance e prevede anche dei benefits specifici e definiti all'interno di ogni società del Gruppo: i benefit sono concessi ai dipendenti indipendentemente dalla forma contrattuale (assunzione a tempo determinato o indeterminato) e dall'orario di lavoro (tempo pieno o parziale).

Per quanto riguarda i lavoratori italiani, tutte le risorse hanno la possibilità di accedere al fondo di previdenza complementare per ottenere al momento del pensionamento, a fronte del versamento di contributi aziendali ed individuali, un trattamento pensionistico integrativo a quello erogato dall'INPS (diversamente modulato tra le diverse società del Gruppo in considerazione degli accordi di secondo livello tempo per tempo vigenti).

Per i dipendenti delle società estere, in materia di Fondi Pensione non sono previste forme di accordo complementari rispetto a quanto è applicato ai sensi della normativa vigente. Riguardo alle sedi operative all'estero è stabilito un salario minimo a livello locale e il rapporto del salario di livello base applicato ai dipendenti del Gruppo rispetto al salario minimo stabilito è di 1,27 in Romania e di 2,06 in India.

Di seguito si rappresentano il rapporto della remunerazione donna/uomo e il rapporto tra il compenso dell'individuo più pagato e la media degli altri individui:

Percentuale dello stipendio base e della remunerazione delle donne rispetto agli uomini

Area geografica	Inquadramento o professionale	2017		2016	
		Remunerazione fissa %	Remunerazione globale %	Remunerazione fissa %	Remunerazione globale %
Italia	Dirigenti	79%	67%	88%	79%
	Quadri	86%	81%	88%	84%
	Impiegati	99%	97%	99%	97%
Estero	Dirigenti	209%	280%	214%	263%
	Quadri	75%	73%	72%	72%
	Impiegati	68%	67%	71%	72%

⁹ Per le modalità attraverso le quali è definito il collegamento tra la remunerazione e le performance si rimanda alla "Relazione sulla Remunerazione" disponibile sul sito web istituzionale del Gruppo Banca Sella.

Rapporto del compenso totale annuale per l'individuo più pagato dell'organizzazione

Compenso annuale		
Area geografica	2017	2016
Italia	22,16	18,14
Romania	11,36	10,34
India	8,52	9,16

Welfare e worklife balance

L'attenzione che il Gruppo pone sul work-life balance è significativa ed i progetti volti a migliorarla toccano gli ambiti più svariati.

Il benessere dei dipendenti è ricercato anche attraverso l'abitudine all'ascolto coltivata dal management che attua una politica di "porte aperte" nei confronti di tutti i dipendenti che desiderassero un confronto. Nell'ottica di sostenere il benessere delle persone nell'organizzazione e mantenere alto il livello di motivazione ed engagement, in continuità con gli anni precedenti, è stato arricchito e promosso il sistema di welfare aziendale a disposizione di tutti i dipendenti italiani e gestito attraverso un portale al quale i dipendenti possono accedere anche fuori dalla rete aziendale. Sul portale i dipendenti possono utilizzare il premio di produttività usufruendo di vari servizi quali ad esempio convenzioni sanitarie e previdenziali, buoni acquisto e rimborsi per spese legate allo studio, al work-life balance ed al tempo libero per sé e per il nucleo familiare fiscalmente a carico.

Ogni anno, anche accogliendo le richieste dei colleghi, il numero dei servizi previsti all'interno del portale di Welfare aziendale viene modificato o esteso.

Nella sede di Biella è dal 2010 attivo il micro-nido aziendale che accoglie figli dei dipendenti da 0 a 3 anni, aperto tutto l'anno e con orari estesi in modo da coprire ogni esigenza di bilanciamento delle esigenze lavorative e personali da parte dei colleghi.

Nel corso del 2017 è stato avviato un progetto-pilota di smartworking che consente al personale coinvolto (al 31/12 124 persone) di poter svolgere per un giorno a settimana la prestazione lavorativa in luoghi scelti dal dipendente e diversi dalla sede di lavoro: il progetto è stato avviato con l'intenzione, se l'esito della sperimentazione sarà positivo, di estenderlo durante il 2018 ad una più ampia popolazione e anche per un numero maggiore di giorni settimanali.

Al fine inoltre di consentire ai colleghi di poter lavorare anche in sedi aziendali differenti dalla sede di lavoro principale, anche ottimizzando le trasferte per lavoro, sono presenti spazi di co-working ad esempio a Biella, Milano, Lecce, Firenze, Bologna e Roma.

Dal 2016 è stato implementato un progetto di car-sharing a disposizione di tutti i colleghi italiani per la condivisione del tragitto casa-lavoro.

In Italia sono anche disponibili:

- condizioni economicamente vantaggiose per i prodotti bancari, finanziari e assicurativi dell'azienda riconosciute a favore dei dipendenti e dei loro parenti;

- convenzioni di vario genere stipulate dal Circolo interaziendale dei dipendenti di Gruppo allo scopo di offrire la possibilità di acquistare beni e servizi a condizioni agevolate.

Con particolare riferimento a Selir, si segnalano le principali iniziative di welfare aziendale realizzate o avviate nel 2017:

- la formazione tramite il servizio di leasing di libri, Bookster;
- un progetto pilota di smart-working;
- la previsione di servizi medicali gratuiti per tutti i dipendenti
- la creazione di un spazio di co-working all'interno della società.

Il welfare di Chennai Branch conta diverse iniziative/proposte, ad esempio: il servizio di home drop per chi lavora oltre le 21, la possibilità di accedere ai servizi di psicologia o counselling, l'assicurazione medica per i dipendenti e la famiglia, agevolazioni per l'assicurazione medica dei genitori, assicurazione per il rischio di morte, controlli medici.

Ad inizio 2018 la Società si è trasferita in una nuova sede che consente una migliore esperienza lavorativa anche grazie alla presenza di:

- wellness room per colleghi che hanno bisogno di riposare e spazi per la collaborazione e la socializzazione;
- spazi per corsi autogestiti di ginnastica e possibilità di praticare yoga o meditazione;
- docce per consentire ai colleghi di praticare Running e Cycling club durante la settimana, rientrando poi in ufficio.

Chennai Branch organizza periodicamente Sessioni di autodifesa per le donne, sessioni di awareness sul benessere e sessioni di educazione finanziaria.

Alle madri, oltre ai 6 mesi di maternità obbligatoria, è consentito aggiungere fino a 3 mesi di aspettativa non retribuita per consentire lo svezzamento del bambino mentre ai padri sono garantiti 2 giorni di permesso retribuito per paternità. La branch offre inoltre childcare services in collaborazione con gli asili limitrofi alla sede. Sono inoltre previsti interventi ad hoc in sostegno alla famiglia in presenza di figli minori rimasti orfani di genitori o coniugi di dipendenti. In casi limitati è data la possibilità di lavorare in smart-working.

Formazione

Nel corso del 2017 sono aumentati gli investimenti per la formazione ed è stato diffuso il modello manageriale di Gruppo, che definisce i comportamenti da applicare per vivere ed interpretare al meglio la cultura manageriale. Il modello manageriale è sostenuto anche da sondaggi periodici e da un processo di feedback 360° a disposizione dei manager con l'obiettivo di sviluppare le proprie competenze manageriali. Relativamente alla formazione, i programmi offerti ai dipendenti italiani del Gruppo, erogati in aula fisica, virtuale, e-learning ed affiancamento, hanno riguardato nel corso del 2017 principalmente i seguenti ambiti:

- lancio del Modello Manageriale, del processo di feedback 360° e di programmi di formazione a supporto della managerialità, tra cui un percorso formativo per manager di nuova nomina;
- percorsi mirati alle competenze specifiche di ruolo rivolti in particolare a neoassunti e commerciali dedicati;
- percorsi mirati alla conoscenza puntuale e aggiornata delle principali normative di settore;
- incontri mirati per aumentare le conoscenze in ambito innovativo e digitale (quali ad esempio AI e Robotizzazione, Design Thinking, Customer Centric Design, Open innovation, Criptovalute e Blockchain)
- aggiornamento della conoscenza delle principali normative (ad es. Trasparenza, Antiriciclaggio, Mifid II);
- miglioramento delle capacità commerciali e consulenziali per il personale impiegato in ruoli commerciali di rete; in particolare all'interno del progetto di Change Management della rete di Banca Sella sono stati avviati percorsi di accompagnamento al cambio di ruolo quali ad esempio: master small business (master annuale rivolto a figure commerciali dedicate in ambito small business), formazione a supporto del cambio di layout delle succursali e formazione per acquisire la qualifica di consulente finanziario.
- miglioramento delle conoscenze linguistiche.

La formazione dei neoassunti è mirata all'acquisizione delle principali competenze tecniche e normative, alla conoscenza del contesto lavorativo e dello scenario e comprende una parte trasversale volta al rafforzamento delle capacità relazionali e di comunicazione.

Nel 2017 sono proseguite le attività di gestione che prevedono l'uso dello strumento del "bilancio di competenze" per favorire un'efficace ricollocazione interna del personale che richiede di cambiare mansione e del personale da ricollocare a seguito di processi di efficientamento.

Nel 2017 la branch indiana ha formato i suoi dipendenti al fine di sviluppare le loro competenze tecniche, di processo, linguistiche e sulla qualità, oltre alle loro soft skills, attraverso workshop e programmi formativi. Particolare attenzione è stata posta all'aggiornamento e alla formazione relativa ai trend emergenti e alla cultura dell'innovazione. Nel 2017 è stato organizzato un programma di mentorship della durata di 10 mesi per sviluppare la leadership dei middle managers, lavorando anche sulle competenze tecniche e di gestione delle risorse.

Molte delle iniziative in e-learning hanno puntato a sviluppare l'attitudine all'auto-formazione. Allo scopo, la Branch indiana ha sottoscritto abbonamenti con importanti piattaforme formative come ad esempio Data Camp, PluralSight, Safari, Treehouse ecc. E' stato adottato il sistema PSA (progressive skill acquisition) al fine di impegnare i dipendenti all'accrescimento delle conoscenze per essere sempre

aggiornati e affrontare il loro lavoro al meglio. Tutti i dipendenti nell'area di business hanno seguito almeno un percorso PSA e molti hanno ottenuto certificazioni esterne pertinenti alle loro funzioni.

Ai neoassunti sono stati proposti, oltre ai corsi più generali, anche focus specifici su data security e banking. Per ogni dipendente è stato messo a punto un piano di sviluppo personalizzato.

Con NASSCOM sono stati organizzati momenti di confronto e allineamento con altre realtà del settore, studiando best practices e current trends della industry.

Training specifici sono stati organizzati su:

- React, Informatica, IDQ;
- Artificial Intelligence, User Experience;
- Human Resources.

Nel 2017 è stata introdotta l'iniziativa "Book Club" il cui obiettivo è il knowledge-sharing.

In Selir la formazione è gestita in modo da coprire le necessità sempre più ampie dell'attività che la società svolge quotidianamente. La formazione dei neoassunti è, come sempre, affidata in parte a personale interno ed in parte a collaboratori esterni (in particolare per il corso di lingua italiana e customer care). Per tutti i neoassunti informatici è prevista una formazione tecnica sull'ambiente informatico del "Gruppo Banca Sella"; per gli addetti amministrativi vi è una formazione dedicata sulla struttura della Banca, sul suo funzionamento e sulle modalità operative del lavoro da svolgere.

Per quanto riguarda la formazione del restante personale, essa si è focalizzata sui seguenti ambiti:

- conoscenza dei processi di business bancari nella loro integralità;
- conoscenza delle metodologie RPA di efficientemente del lavoro svolto, le caratteristiche che un processo deve avere per essere robotizzato;
- gestione delle risorse umane, organizzazione del lavoro, gestione del tempo, gestione efficace delle squadre, gestione dei robot di Front Office;
- approfondimento degli strumenti di gestione efficacia del servizio al Cliente (customer care);
- sviluppo delle abilità nella gestione dei rapporti con i Clienti interni ed esterni al Gruppo e con i fornitori locali, internazionali e/o globali (cross selling e marketing);
- implementazione del Nuovo Modello Manageriale GRUPPO (feedback 360) e formazione specifica (imparare come dare e ricevere feedback, delegare e dare fiducia, essere equilibrato ed essere coach).

E' stato inoltre sviluppato un programma chiamato "Selir Learning Lab" con lo scopo di facilitare la continuità occupazionale.

Ore di formazione erogate, suddivise per inquadramento professionale e genere

Inquadramento professionale	2017			2016		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	4.154	930	5.083	4.059	825	4.883
Quadri	36.338	14.830	51.168	35.021	13.591	48.611
Impiegati	49.872	73.423	123.295	49.083	77.863	126.946
Totale	90.364	89.183	179.546	88.162	92.279	180.441

Ore medie di formazione erogate, suddivise per inquadramento professionale e genere

Inquadramento professionale	2017			2016		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	39,9	51,7	42	44,1	45,8	44,4
Quadri	46,9	44,5	46	43,9	41,9	43,3
Impiegati	40,3	41,4	41	39,4	43,6	41,9
Totale	42,7	42,0	42	41,3	43,4	42,3

Relazioni industriali

Le relazioni industriali sono svolte in Italia dove le Organizzazioni Sindacali più rappresentative a livello nazionale hanno proprie rappresentanze in 4 società italiane; le stesse Organizzazioni Sindacali hanno costituito organi di coordinamento di gruppo che rappresentano gli interlocutori per le materie demandate da legge e da CCNL alla contrattazione a livello di Gruppo fra le parti.

Con le Organizzazioni Sindacali negli anni sono stati siglati accordi che riguardano il Premio Welfare aziendale, la contrattazione di secondo livello aziendale - che disciplina fra le altre le materie la previdenza complementare, la copertura sanitaria, i buoni pasto, i permessi retribuiti e non retribuiti. Sono stati inoltre sottoscritti accordi relativi alle tematiche di sicurezza lavoro (rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, registrazioni telefoniche, videosorveglianza) ed accordi per l'accesso alle prestazioni ordinarie e straordinarie del fondo di solidarietà di settore.

Nel dicembre 2014 è stato siglato un Protocollo sulle relazioni sindacali a livello di Gruppo.

Nel corso del 2017 si segnalano in particolare i seguenti accordi:

- accordo in tema di lavoro Agile – Smartworking
- accordo di costituzione della Commissione sulle Politiche Commerciali ed organizzazione del lavoro in attuazione dell'importante ed innovativo accordo stipulato a livello nazionale in data 8 febbraio 2017 in tema di politiche commerciali e organizzazione del lavoro, che ha lo scopo a livello di settore di riaffermare la centralità del settore bancario ed il suo fondamentale ruolo a sostegno dell'economia del Paese ed a tutela del risparmio, nell'interesse di famiglie, imprese e territori.

Nella Branch indiana non sono presenti organizzazioni sindacali e non vi sono accordi siglati. Nella società rumena è presente un contratto collettivo aziendale siglato con i rappresentanti dei lavoratori.

Il preavviso concesso in occasione di eventuale cessione di ramo d'azienda, se coinvolge una sola società del Gruppo, è quello previsto dalla legge italiana ovvero 25 giorni (c.c. art. 2112 cod.civ e art.47 legge 428/90); se invece si tratta di rilevanti riorganizzazioni che coinvolgono due o più società appartenenti del Gruppo, il preavviso previsto dalla normativa di settore è pari a 50 giorni (art. 17, 20 e 21 CCNL del Credito). Nella realtà estera di Selir il numero minimo di giorni di preavviso da dare ai dipendenti in caso di cambiamenti operativi significativi è di 20 giorni lavorativi e sono stabiliti dalla legge.

Salute e sicurezza

La contrattazione di secondo livello di Banca Sella, di Banca Sella Holding, di Sella Gestioni, di Consel, e di Banca Patrimoni Sella & C. ha al proprio interno una norma, in tema di sicurezza, che si limita a far rimando al D.lgs. 81/08 applicabile in materia. In particolare, si tratta dell'art. rubricato "GARANZIE VOLTE ALLA SICUREZZA DEL LAVORO".

Il tema "Salute e Sicurezza" è normativo ed è regolato dal D.Lgs.81/08, che prevede, oltre alla formazione obbligatoria per legge, un'informativa a tutti i dipendenti. Inoltre molti dei dipendenti sono sottoposti a sorveglianza sanitaria (ad esempio i videoterminalisti) con relativi protocolli sanitari da seguire, ovvero l'attuazione di visite mediche periodiche.

Anche il D.Lgs. 231/2001 indica il tema "Salute e Sicurezza" tra i presidi. Il Servizio Prevenzione e Protezione risponde direttamente al CEO, in qualità di Datore di Lavoro ai fini D.Lgs 81/08 ed esiste una policy applicata a livello di Gruppo che prevede il rispetto di tutti i servizi e i ruoli previsti dalla normativa. Nel Gruppo non risultano mansioni che comportino alti rischi di malattie specifiche, è stata comunque effettuata la valutazione del rischio per tutte le mansioni, ed alcune di queste, come già riportato, ad esempio i videoterminalisti o i carrellisti (archivio) comportano una sorveglianza sanitaria (visite mediche periodiche). Non sono stati fatti accordi specifici con le organizzazioni sindacali in tema di salute e sicurezza, se non quelli per l'elezione degli RLS (Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza). Oltre agli adempimenti normativi, in aggiunta alla Valutazione Rischio Stress Lavoro Correlato si è istituzionalizzato il servizio di supporto psicologico post rapina per i colleghi che subiscono eventi criminosi. Come previsto dal D.Lgs. 81/08 si procede alla redazione del DVR (Documento di Valutazione del rischio) per ogni stabile, sito, ufficio o succursale e per tutte le mansioni ivi comprese. Il Gruppo utilizza il sistema di gestione certificato INAIL.

Nel rispetto della normativa in tema di salute e sicurezza di tutta la forza lavoro del Gruppo in Italia vengono previste:

-visite preventive e periodiche sanitarie finalizzate alla tutela dello stato di salute e sicurezza dei lavoratori in relazione all'ambiente di lavoro, ai fattori di rischio professionali e alle modalità di svolgimento dell'attività lavorativa;

-corsi di formazione finalizzati a conoscere i rischi e gli eventuali danni propri della mansione a cui il lavoratore è adibito e le misure e procedure di prevenzione e protezione predisposte dall'azienda.

Sempre per i dipendenti in Italia è prevista:

- una copertura sanitaria con onere a carico delle aziende che copre il dipendente e il nucleo familiare fiscalmente a carico, con l'opzione da parte del dipendente, con onere a suo carico, di poter inserire in polizza anche i famigliari non fiscalmente a carico;
- una assicurazione per gli infortuni professionali fino alla categoria dei quadri direttivi di II, e una assicurazione per gli infortuni professionali ed extraprofessionali per i quadri direttivi di III e IV livello e per i dirigenti;
- una copertura assicurativa LTC (long term care).

Per quanto riguarda la Branch indiana, i dipendenti beneficiano di un'assicurazione medica estesa anche ai famigliari, un'assicurazione infortuni e un'assicurazione sulla vita.

La Branch Indiana si è dotata di politiche e procedure per la salute e la sicurezza. Le misure di sicurezza per i dipendenti, normativamente previste in India, sono quelle relative ai lavoratori delle miniere; ne consegue che non vi è una normativa al riguardo applicabile all'attività svolta dalla Branch.

In Selir è stato istituito il Comitato congiunto di gestione e sicurezza della salute e della sicurezza dei lavoratori, viene nominato ogni anno e contiene un numero di sette membri, è costituito da cinque dipendenti di Selir, un consulente indipendente ed medico specialista per la salute del lavoro.

Il comitato è organizzato in base alla legge rumena n. 319/2006 ha le seguente attribuzioni:

- a) analizza e formula proposte sulla politica in materia di salute e sicurezza sul lavoro e sul piano di prevenzione e protezione, secondo il regolamento interno o la regolamentazione dell'organizzazione e del funzionamento;
- b) persegue l'attuazione del piano di prevenzione e protezione, compresa l'assegnazione dei mezzi necessari per conseguire le sue disposizioni e la loro efficienza in termini di miglioramento delle condizioni di lavoro;
- c) analizza l'introduzione di nuove tecnologie, la scelta delle attrezzature, tenendo conto delle conseguenze per la sicurezza e la salute, i lavoratori e presentare proposte in caso di accertamento di alcune carenze;
- d) analizza la scelta, l'acquisto, la manutenzione e l'uso di attrezzature di lavoro, dispositivi di protezione collettivi e individuali;
- e) analizza il modo di adempiere ai compiti del servizio esterno di prevenzione e protezione, nonché di mantenere o, se necessario, sostituirlo;
- f) propone misure per la creazione di posti di lavoro, tenendo conto della presenza di specifici gruppi di rischio;
- g) analizza le richieste dei lavoratori per le condizioni di lavoro e il modo in cui le persone designate e / o il servizio esterno svolgono le loro funzioni;
- h) controlla il modo in cui le norme legali in materia di sicurezza e salute sul lavoro sono applicate e rispettate, le misure ordinate dall'ispettore del lavoro e dagli ispettori sanitari;

- i) analizza le proposte dei lavoratori sulla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali e migliorare le condizioni di lavoro e proporre la loro inclusione nel piano di prevenzione e protezione;
- (j) analizza le cause del verificarsi di incidenti sul lavoro, malattie professionali ed eventi prodotti e può proporre misure tecniche per integrare le misure di ricerca;
- k) esegue i propri controlli sull'applicazione delle proprie istruzioni e istruzioni operative e fa una relazione scritta sui risultati ottenuti; l) discutere la relazione scritta presentata al Comitato Salute e Sicurezza sul lavoro dal capo dell'unità almeno una volta all'anno sulla situazione della salute e sicurezza sul lavoro, sulle azioni intraprese e sulla loro efficacia nell'anno conclusosi, come e le proposte per il piano di prevenzione e protezione da effettuare l'anno successivo.

2.3 I Clienti

Supporto al tessuto imprenditoriale, alle famiglie e al territorio

La centralità del Cliente, la tutela del consumatore, il contatto stretto con il territorio, l'attenzione all'ambiente, gli aspetti sociali ed economici sono sempre stati i driver principali che ci guidano nel nostro modo di "fare banca". Per un Cliente la banca è qualcosa di più di un semplice fornitore, essa svolge un vero e proprio ruolo sociale nei confronti non solo dei Clienti, nostri primi e diretti interlocutori, ma anche verso un'ampia rete di stakeholder. Il Cliente che deposita i suoi risparmi, lo fa per proteggerli, lo fa per farli rendere, ci consegna il frutto del lavoro di tutta la sua vita o dei suoi antenati, ci porta i mezzi cui affida il suo futuro. Quando al contrario chiede un affidamento, sta cercando i mezzi per realizzare il suo progetto di vita, i suoi sogni ed in genere del suo lavoro beneficerà egli stesso così come l'intera comunità. Da sempre nel mondo la prosperità di un paese, di una regione, di una comunità locale dipendono anche dal buon funzionamento del sistema bancario. Decisamente "fare banca" significa ben di più che il semplice lavoro individuale o fare profitti. Di conseguenza siamo molto attenti alla soddisfazione dei nostri Clienti ed alla relazione con loro. La nostra cura e attenzione si articola in diverse modalità, da un catalogo prodotti volti al sostegno della Clientela, ma anche del territorio in ottica di inclusione finanziaria, con particolare attenzione all'ambiente ed a prodotti sostenibili; iniziative di marketing mirate che includono anche alcuni temi ESG¹⁰, fino ad analisi attenta della soddisfazione anche tramite il servizio reclami. Il Gruppo ha da sempre manifestato la vocazione di banca del territorio vicina al tessuto socio economico in cui è presente, in ambito di concessione del credito attraverso il convenzionamento con Confidi Territoriali a supporto delle imprese, oppure in tema di innovazione con la capacità di "fare rete" con Università, Istituti di ricerca, incubatori di imprese nazionali ed internazionali (a questo proposito si rimanda al capitolo sull'Innovazione).

¹⁰ ESG: Environmental, Social And Governance

I valori e i principi di attenzione verso temi di sostenibilità sociale ed ambientali guidano nella prassi l'attività quotidiana di contatto con la clientela. Al di fuori del contenuto del Codice Etico, il Gruppo al momento non ha formalizzato questa modalità di approccio all'interno di specifiche regolamentazioni interne.

Tra le Iniziative promosse dal Gruppo nel corso del 2017, in ambito di tutela ambientale, va citato il lancio dell'iniziativa "Adotta un albero della foresta Banca Sella", in collaborazione con la società Treedom, volta a sostenere il tema della riforestazione. Con questa iniziativa, conclusa nel 2017, il Cliente che ha deciso di sottoscrivere il servizio di ricevimento delle comunicazioni direttamente on line, ha avuto la possibilità di adottare un albero di cacao in Camerun, contribuendo direttamente alla riforestazione di quella particolare zona del mondo.



IL RAPPORTO CON LA CLIENTELA

Politiche interne per la gestione dei reclami

La soddisfazione della Clientela, punto centrale del nostro Codice Etico, viene declinato 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 disciplinano la gestione operativa dei reclami e le relative eventuali richieste di rimborso derivanti.

Periodicamente, gli Uffici Reclami preposti nelle singole società inviano apposita reportistica al Consiglio di Amministrazione, ai Vertici aziendali, alle Unità operative preposte alla commercializzazione di prodotti e servizi e alle Unità operative preposte alla rilevazione del grado di soddisfazione della clientela. In questo Report sono evidenziati numeri e criticità sottostanti ai reclami ricevuti. Le stesse informazioni, in forma diversa, entrano a far parte del monitoraggio semestrale ABI sui reclami (che riguardano le banche e le società soggette alla disciplina TUB del Gruppo) e pubblicati sul proprio sito.

La gestione di un reclamo rappresenta pertanto un importante momento di ascolto per rispondere al meglio alle esigenze della nostra Clientela. L'obiettivo primario della corretta gestione del reclamo è ripristinare il rapporto di soddisfazione e fiducia che ci lega al Cliente (il primo patrimonio del Gruppo) supportandolo e collaborando in modo proattivo al fine di risolvere tempestivamente ed in modo efficace le esigenze rappresentate, fornendo valore aggiunto. Grazie ad una diligente ed approfondita gestione del reclamo e delle motivazioni che lo hanno generato, è possibile altresì raccogliere informazioni preziose sulle carenze dei servizi e/o dei prodotti offerti, oppure individuare tempestivamente l'emergere di eventuali rischi, consentendoci di mettere in atto i necessari provvedimenti correttivi.

Il Gruppo aderisce all'arbitro Bancario Finanziario, noto anche come ABF, un sistema di risoluzione stragiudiziale di controversie previsto dalla legge italiana; da gennaio 2017 aderisce anche all'Arbitro per le controversie finanziarie (ACF) previsto dal decreto legislativo n. 130 del 2015 in attuazione della direttiva comunitaria 2013/11/UE. Il nuovo organismo è un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie attivo presso la Consob, che ne ha definito la regolamentazione e ne supporta l'operatività attraverso un proprio Ufficio (Ufficio di segreteria tecnica dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie).

Non conformità per il profilo della sicurezza dei prodotti e servizi

Nel corso del 2017 sono emersi alcuni residuali episodi di non conformità a regolamenti e/o codici di cui il Gruppo Banca Sella si è dotato, sui quali si è peraltro immediatamente intervenuti, in materia di sicurezza dei nostri prodotti e servizi, tra cui una apertura di conto con documentazione falsa, alcuni utilizzi fraudolenti (ipotesi di clonazione o contraffazione di strumenti di pagamento), alcune ipotesi di segnalazioni in centrali rischi non corrette (tempestivamente corrette). L'interessamento degli Organismi di Vigilanza ad alcuni casi di non conformità sopracitati non ha avuto conseguenze, prendendo atto delle avvenute correzioni.

Non conformità riguardanti comunicazioni di marketing (anche trasparenza)

In materia di conformità alle comunicazioni di marketing (anche trasparenza), nel corso del 2017 sono emerse pochissime segnalazioni di casi nei quali il Cliente ha lamentato la mancata/errata ricezione di alcune comunicazioni della Banca tra cui ad esempio alcune comunicazioni recettizie di modifica unilaterale delle condizioni economiche del conto, oppure casi di richieste documentali non riscontrate nei tempi previsti dalla normativa.

Reclami fondati relativi a violazioni della privacy

Non emergono segnalazioni fondate su reclami relativi a presunte violazioni della privacy, ad eccezione di un solo caso nel quale fu segnalato un invio di una comunicazione ad un soggetto diverso dal titolare del conto. In questo specifico caso, il soggetto risultava abilitato sul conto in una data antecedente al 2001, per cui non era stato possibile recuperare nei tempi la relativa autorizzazione scritta.

Consel non ha registrato nel corso del 2017 reclami relativi a violazioni della privacy dei Clienti e perdite dei dati dei Clienti. Mentre vi sono stati una decina di reclami legati alla corretta gestione dei consensi espressi sulla privacy (ad es. un Cliente lamentava la ricezione di continue offerte commerciali con richiesta di cancellazione dei suoi dati dal nostro data base) e 154 reclami di segnalazioni SIC (attinenti comunque alla materia privacy). In questo caso, si precisa, la contestazione riguarda quasi sempre la mancata ricezione del mancato preavviso di segnalazione piuttosto che errate contribuzioni legate a perdite di dati dei Clienti.

In Biella Leasing non sono state individuate non conformità riguardanti le comunicazioni di marketing.

Non sono stati individuati reclami relativi a violazioni di privacy e perdite dati dei Clienti.

Sella Gestioni gestisce i reclami, dalla ricezione, all'analisi sulla sussistenza e liceità degli stessi, fino alla formalizzazione ed invio delle risposte ai Clienti. Nel corso del 2017 non si segnalano non conformità riguardanti le comunicazioni di marketing.

Rischi

I rischi, operativi e reputazionali, connessi ai reclami ricevuti da Banca Sella sono monitorati nell'ambito del questionario RSA compilato dall'ufficio Reclami Banca Sella in collaborazione con il Risk Management.

Sistemi di verifica/audit

La verifica della corretta funzionalità del servizio Reclami è attribuita in primis al Responsabile del Servizio che deve predisporre l'esecuzione di controlli di primo livello. Sono poi previsti controlli a livello di Compliance con attenzione alla situazione complessiva dei reclami ricevuti, adeguatezza delle procedure interne e delle soluzioni organizzative adottate per rimuovere eventuali carenze organizzative. Si effettuano altresì verifiche sulla corretta attività della funzione aziendale preposta al trattamento dei reclami controllando il rispetto dei tempi normativamente previsti per l'invio delle risposte e la qualità delle risposte rese ai Clienti.

Per quanto riguarda Banca Sella, dai compliance tests svolti sull'attività dell'Ufficio Reclami, sono emersi ambiti di miglioramento in merito al rispetto delle tempistiche normativamente previste per le risposte, mentre nulla è stato rilevato in termini di qualità delle risposte medesime.

I PRODOTTI PER LA CLIENTELA

**Banca
Sella**

Oggi Banca Sella, banca commerciale del Gruppo, è presente sul territorio italiano con una rete di circa 300 succursali, ed è riconosciuta per le sue eccellenze nei settori in particolare del private banking, dei sistemi di pagamento, del commercio elettronico e nelle innovazioni e soluzioni digitali.

La lunga tradizione di Banca Sella è fondata sulla capacità di rinnovarsi e innovare costantemente per fornire ai Clienti un servizio sempre migliore e per proporre soluzioni innovative e di qualità.

La rete commerciale di Banca Sella offre alla propria clientela una completa gamma di servizi e/o prodotti, in gran parte propri, ma anche di terzi, come ad esempio in ambito Assicurativo e di Credito al Consumo.

Particolarmente significativo il numero di soluzioni presenti nel catalogo prodotti, nel quale si annoverano diverse soluzioni coerenti con i principi e i valori di attenzione verso gli aspetti sociali e sostenibilità ambientale, sia per le famiglie che per le imprese.

Diverse sono anche le iniziative di sostegno al territorio, in ambito sociale, culturale o economico, tra cui ad esempio Milano Unica (partnership tra Banca Sella e "Milano Unica", il Salone Italiano del Tessile dedicato alla presentazione delle collezioni tessili-accessori), la sponsorizzazione di Pallacanestro Biella (Sponsorizzazione società sportiva professionista), VdA trailers (Sponsorizzazione Società Sportiva dilettantistica), Giffoni film festival (Banca Sella Main Sponsor della rassegna cinematografica).

Il monitoraggio della soddisfazione dei Clienti sui Servizi e Prodotti offerti dal Gruppo è uno degli elementi di maggiore attenzione, che Banca Sella monitora attraverso un importante programma di ascolto della "voce del Cliente", sia per misurare la soddisfazione, sia per migliorare nel continuo un servizio di assistenza eccellente e affinare l'offerta di prodotti e servizi in modo che rispondano pienamente alle variazioni nel tempo delle esigenze e delle necessità della Clientela.

Come ogni Società del Gruppo, anche Banca Sella condivide in generale i medesimi principi, i quali che vengono declinati in modo differente in base alle specificità del business. Di seguito le linee di Business in Banca Sella.

Offerta prodotti del Credito

Nel corso del 2017 è proseguita l'innovazione della gamma d'offerta, nonché l'aggiornamento continuo dei prodotti esistenti a catalogo, per soddisfare sempre meglio le esigenze della clientela privata e delle aziende. In particolare si segnala:

- attivazione, per la clientela Privati, della possibilità di richiedere e ottenere un mutuo fondiario con un processo end-to-end interamente on line;
- potenziamento in corso dell'offerta dei prodotti del credito sui canali digitali, sia per i privati che per le aziende;
- attivazione, sempre con riferimento ai mutui a Privati, di specifiche azioni promozionali con la valorizzazione del Fondo di Garanzia per la Prima Casa;
- potenziamento dell'offerta di prodotti di finanziamento a condizioni di favore per la clientela Aziende, a seguito dell'ottenimento di nuovi fondi dal programma TLTRO 2;
- predisposizione di un nuovo prodotto di finanziamento finalizzato a supportare le imprese nell'attivazione di programmi di Welfare Aziendale, con vantaggi fiscali sia per l'azienda che per il dipendente;
- attivazione di modalità di finanziamento a breve termine per Small Business e PMI, specificamente legate agli incassi POS;
- miglioramento del processo per l'offerta di credito alle start-up innovative;
- promozione all'utilizzo della garanzia Innovfin (che rientra nell'ambito del programma Horizon 2020 sui finanziamenti a sostegno delle attività di ricerca e innovazione delle imprese);
- rinnovamento dell'offerta di finanziamenti per l'anticipo dei contributi PAC (Politica Agricola Comune);
- prosecuzione dell'attività di collocamento dei prestiti personali erogati da Consel per circa 72,2 milioni di euro di nominale liquidato, così come l'attività di collocamento dei Contratti di Leasing stipulati da Biella Leasing per circa 41,2 milioni di euro nominali;
- sottoscrizione nuovi accordi regionali (Piemonte, Puglia, Campania) relativi ai piani di sviluppo rurale (PSR), che prevedono la concessione di contributi per investimenti nel settore agrario;
- sottoscrizione di una nuova convenzione con Finlombarda per il Credito di Funzionamento alle imprese agricole, finalizzata a sostenere il fabbisogno di liquidità necessaria al funzionamento delle imprese mediante la concessione di contributi in conto interesse;
- sottoscrizione di una nuova convenzione con Finpiemonte "Strumento PMI e Credito Bancario", inerente finanziamenti a tassi agevolati finalizzati a favorire l'accesso al credito alle PMI piemontesi;

- continuazione adesione alle iniziative di sostegno finanziario alle popolazioni colpite da calamità naturali;
- ampliamento del convenzionamento con società di Factoring per rispondere ai bisogni delle aziende Clienti interessate a tale strumento di gestione dei crediti verso le controparti commerciali e all'eventuale smobilizzo dei crediti in forma pro-soluto;
- rinnovamento delle convenzioni per il finanziamento dell'acquisto di tablet a favore del corpo insegnante e delle famiglie degli studenti di alcune istituzioni scolastiche biellesi.
- partecipazione attiva, in qualità di partner, all'Osservatorio Supply Chain Finance della School of Management del Politecnico di Milano. Ricerca volta a individuare soluzioni e best case per rispondere al crescente interesse delle aziende italiane verso l'opportunità di ottimizzazione del capitale circolante e velocizzazione dei processi di accesso al credito;
- Sono in fase di studio forme innovative di operatività in materia di Supply Chain Finance. In valutazione anche potenziali partnership con società Fintech-P2P Lending, per ampliamento dell'offerta tramite canali digitali nei settori Corporate e PMI;

Banca Sella inoltre ha avviato da tempo lo sviluppo per l'offerta di prodotti e servizi aventi specificatamente finalità sociali e ambientali, attraverso ad esempio:

- Fondo Per lo Studio (Protocollo d'Intesa siglato in data 18 maggio 2011 tra ABI e la Presidenza del Consiglio dei Ministri) -> il prestito è rivolto a Giovani studenti o laureati di età compresa tra 18 e 40 anni, consente ai giovani meritevoli, ma privi dei mezzi finanziari sufficienti, di intraprendere un percorso di studi o completare la propria formazione. Numero pratiche nel 2017: 46 per controvalore € 585.000.
- Prestito d'onore -> è 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. Oltre al Prestito d'onore standard banca, Banca Sella ha stipulato specifiche convenzioni con alcune scuole, ad esempio Il Sole 24Ore- Business School, ESCP (Europe Business School), Fondazione ISTUD, Fondazione Agnelli e Politecnico di Torino, Università Commerciale Luigi Bocconi. Numero pratiche nel 2017: 359 per controvalore € 4.443.000.
- Finanziamenti Energia Pulita -> erogati a privati ed Imprese permettono di realizzare piccoli e grandi interventi, offrendo soluzioni dedicate a tutti i progetti green. Numero pratiche nel 2017: 17 per controvalore € 1.615.000.
- collocamento del Fondo Investimenti Sostenibili e dei PIR (Piani Individuali di Risparmio) di Sella Gestioni.

In aggiunta alle azioni previste di Legge (es. moratoria sisma), Banca Sella ha attivato ulteriori 400 sospensioni circa del pagamento delle rate di mutui, a sostegno di privati ed Imprese.

Nel corso del 2017 sono state lavorate pratiche per 279 Clienti certificati con Rating di legalità. Il rating di legalità è volto alla promozione e all'introduzione di principi di comportamento etico in ambito aziendale, tramite l'assegnazione di un "riconoscimento" indicativo del rispetto della legalità da parte delle imprese che ne abbiano fatto richiesta e, più in generale, del grado di attenzione riposto nella corretta gestione del proprio business. All'attribuzione del rating l'ordinamento ricollega agevolazioni per l'accesso al credito bancario.

Finanziamenti INNOVFIN con garanzia FEI -> destinato alle PMI come definite dalla normativa comunitaria ovvero imprese che hanno fino a 250 dipendenti e fino a 50 milioni di fatturato annuo, è finalizzato a finanziare investimenti durevoli, attivo circolante e acquisizione di aziende da imprese stabilite ed operanti in Italia che rispettino almeno uno dei criteri in tema di Ricerca ed Innovazione. Le imprese beneficiano della garanzia pari al 50% dell'importo erogato da parte del FEI (Fondo Europeo per gli Investimenti). Il numero pratiche nel 2017: 55 per controvalore € 29.843.000.

Segnaliamo inoltre il Fondo di garanzie prima casa (Protocollo di Intesa tra ABI e il Ministero dell'Economia e delle Finanze) a cui Banca Sella ha aderito in data 11/03/2015 che si pone l'obiettivo di favorire l'accesso al credito da parte delle famiglie per l'acquisto dell'abitazione principale. Numero pratiche nel 2017: 48 per controvalore € 4.590.000.

A fronte della storica sensibilità del Gruppo verso tematiche sociali e ambientali, si valuterà un ulteriore intervento di potenziamento delle azioni specifiche in quella direzione, anche in relazione all'evoluzione normativa in corso in sede europea per ciò che riguarda più nello specifico la decarbonizzazione dei bilanci (introduzione di un green supporting factor e social supporting factor).

Di fatto, i parametri sociali ed ambientali nell'attività di business assumono sempre più rilevanza grazie alla progressiva trasformazione da "elemento di attenzione" a pratica globale e riconosciuta, tanto quanto l'innovazione tecnologica, nel solco di una evoluzione verso un modello di sviluppo etico e sostenibile. La responsabilità di uno sviluppo sostenibile è di fatto attribuita sempre più anche alle imprese e ai cittadini, ed ha impatti diretti sulla reputazione e sul legame con il territorio.

Offerta Conti Correnti e Sistemi di Pagamento

L'offerta dei Conti Correnti e delle Carte di pagamento (Cirrus Basic) prevede in particolare per i consumatori più svantaggiati un prodotto di base che, estendendo quanto richiesto dal dettato normativo, ne favorisce l'operatività bancaria grazie a condizioni economiche particolarmente vantaggiose. In particolare, tutti i servizi previsti da convenzione normativa sono offerti inclusi nel canone, senza i costi aggiuntivi a consumo che la normativa stessa prevede (ad esempio, tutti i bonifici sono gratuiti e non solo i 6 previsti dalla convenzione, così come i prelievi ATM presso altre Banche).

Sul fronte ambientale è stata elaborata un'offerta di Conto Corrente dedicata alle Cooperative e ai Consorzi operanti nel settore agricolo e forestale, con canone agevolato.

Al manifestarsi di eventi straordinari e catastrofici (quali ad esempio il terremoto dell'Abruzzo) vengono predisposti prodotti ad hoc a supporto delle popolazioni colpite e per agevolare la ripresa economica dei territori colpiti.

Sono previste condizioni agevolate dedicate alle Onlus sulla componente di Acquiring.

Per la componente Conti Correnti esiste anche una offerta riservata alle Onlus e alle Associazioni senza scopo di lucro che prevede condizioni agevolate anche in relazione alla movimentazione del rapporto, oltre alle agevolazioni fiscali previste di legge (esenzione bollo, etc.)

E' stata predisposta un'offerta dedicata specificatamente alle Start up (offerta **up2start**), per la quale Banca Sella ha ricevuto il 18 dicembre 2017 a Roma, a Palazzo Montecitorio, alla presenza della Presidente della Camera dei deputati Laura Boldrini, il Premio dei Premi per l'Innovazione. Il riconoscimento, promosso dalla Presidenza del Consiglio dei ministri e dalla Fondazione Cotec, ha l'obiettivo di sostenere la capacità d'innovazione e la cultura del cambiamento in tutti i settori, pubblici e privati.

Sono state anche predisposti soluzioni più complesse, a favore della Famiglia, grazie a un abbinamento di più prodotti (conto corrente, carta, copertura assicurativa) a condizioni agevolate (canoni primo anno azzerati, coperta assicurativa RC famiglia a premio ridotto, etc.).



**Banca Patrimoni
Sella & C.**

Banca Patrimoni Sella & C. ha al centro della sua mission il prendersi cura fedelmente, nel tempo, dei patrimoni dei propri clienti, sia in essere che potenziali, guardando con attenzione non solo i valori della ricchezza reale ma anche quelli espressi dai valori intellettuali, manageriali, sociali.

L'autorevolezza derivante dall'appartenere ad un Gruppo storico, la professionalità del proprio management, il know-how consolidato da lunghi anni di esperienza, permettono a Banca Patrimoni Sella & C. di offrire al Cliente, con continuità nel tempo, una costante attenzione alle esigenze, un dialogo continuo, una adeguata relazione personalizzata in base alle esigenze espresse, grazie al gestore dedicato.

Pur in presenza di un livello di soddisfazione del Cliente significativamente alto, Banca Patrimoni prosegue nel tempo il continuo miglioramento del rapporto con il Cliente e della sua soddisfazione con iniziative e ricerche sempre nuove.

Pari attenzione viene riservata a temi sociali ed ambientali, sempre più spesso coincidenti con esigenze e sensibilità della propria clientela. Nello specifico, i parametri sociali ed ambientali sono importanti per una Banca come Banca Patrimoni Sella & C., profondamente legata al territorio circostante, di cui è parte attiva anche su specifici temi sociali e culturali. Si pensi a Palazzo Bricherasio (sede della Banca) ed alla volontà di mantenere attive le origini culturali tramite mostre ed iniziative dedicate, come ad esempio la possibilità di visitare gratuitamente le sale storiche del palazzo il primo lunedì di ogni mese.

La forte interazione con il territorio si esprime anche con diverse iniziative portate avanti negli anni, anche con le università del territorio, tra cui ad esempio l'iniziativa BPA Academy, condotta di concerto con l'Università degli studi di Torino, che ha permesso nel 2015 l'assunzione di numerosi giovani inseriti in un percorso formativo dedicato.

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. La Banca è consapevole che la salvaguardia dell'ambiente naturale in cui viviamo e la messa in opera di pratiche che non abbiano negative conseguenze sulla salute umana e sull'ambiente stesso, siano un presupposto di uno sviluppo sano e sostenibile nel lungo periodo.

La sostenibilità ambientale, infatti, fa riferimento al concetto di responsabilità di un soggetto verso altri soggetti: una responsabilità morale, ancora prima che giuridica.

In tale ottica, l'approccio della Banca, che discende dai valori del Gruppo, in particolare dal principio di comportamento responsabile, è basato sul rifiuto dello spreco e sull'attenzione alle conseguenze ambientali delle proprie scelte di comportamento, allo scopo di ridurre al minimo gli impatti ambientali.

L'obiettivo di perseguire adeguati livelli di attenzione a parametri sociali e ambientali è conseguito anche attraverso le normali attività di business, ad esempio erogando credito ad un tessuto imprenditoriale per favorire lo sviluppo del territorio, offrendo servizi d'investimento con l'obiettivo di ottimizzare lo sviluppo di sinergie utili per il territorio ed il tessuto sociale. E' stato inoltre inserito nel catalogo prodotti della Banca il fondo "investimenti sostenibili" di Sella Gestioni (descritto più avanti). Un prodotto innovativo, caratterizzato da una politica di investimento ad impatto, attraverso cui si associano obiettivi di ritorno finanziario ad altrettanti concreti contributi nella creazione di valore in ambito ambientale e sociale. Il fondo si contraddistingue per una selezione di titoli ad impatto ambientale e sociale attraverso strumenti finanziari obbligazionari e azionari denominati in qualsiasi valuta.

L'obiettivo di porre in essere politiche commerciali e creditizie mirate a favorire e sostenere lo sviluppo del tessuto economico ed imprenditoriale del territorio in cui Banca Patrimoni Sella & C. opera, non è solo in ossequio a normative interne dedicate. Obiettivo primario della Banca è affrontare il business avendo ben chiaro l'importanza di ottimizzare e creare nel medio/lungo periodo un solido valore sociale per il territorio, atteso che il benessere sociale ed imprenditoriale del territorio è fondamentale per l'attività di BPA.

Il supporto delle famiglie è perseguito indirettamente attraverso un catalogo prodotti ed un novero di servizi che la Banca offre in modo personalizzato, disegnato su diverse tipologie di clientela, tra cui appunto anche il segmento famiglie, ove le esigenze di investimento e credito necessitano di valutazioni individuali e personalizzate per tale target.

Comprensione ed allineamento alle aspettative dei Clienti sono driver fondamentali, declinate attraverso le continue iniziative di miglioramento della customer experience, che la Banca declina quotidianamente nelle attività giornaliere di contatto con la clientela. Il modello di business di Banca Patrimoni, infatti, trova

la sua centralità nel Cliente e nel suo patrimonio. Ogni Cliente è seguito e accolto con cura. Ogni patrimonio merita la stessa attenzione e dedizione. I private bankers sono il tramite attraverso il quale BPA assiste i Clienti nelle proprie esigenze di investimento ed al contempo rappresentano il principale drivers, in risposta anche a specifiche volontà dei Clienti, al fine di raggiungere il massimo della loro soddisfazione a fronte dei servizi resi.



La finanza è altamente rilevante nell'indirizzare politiche industriali e sociali. **Sella Gestioni** promuove la diffusione di una cultura finanziaria responsabile e collabora con tutti gli operatori del mercato per implementare le pratiche di sostenibilità ed eticità nel mondo finanziario. Sella Gestioni è socio del Forum per la Finanza Sostenibile. Nel 2017 Sella Gestioni è stata tra le prime SGR a lanciare sul mercato i primi fondi PIR. I PIR (Piani Individuali di Risparmio) sono una nuova forma di investimento a medio/lungo termine introdotta dalla Legge di Bilancio 2017 con lo scopo di veicolare gli investimenti dei risparmiatori anche verso le piccole e medie imprese italiane (almeno il 21% del totale del portafoglio deve essere composto da società non presenti nell'indice FTSE MIB).

I PIR, rappresentano un punto di svolta per il finanziamento delle imprese italiane, non momentaneo, ma strutturale. Investimenti Sostenibili ha ottenuto la certificazione Transparency Code di Eurosif, a testimonianza dell'impegno nel fornire informazioni accurate, complete e tempestive per mettere tutti i soggetti interessati nelle condizioni di comprendere le politiche e le pratiche di investimento socialmente responsabile del fondo. Attraverso la creazione di un Report di Impatto, Sella Gestioni ha soddisfatto appieno l'esigenza di informazioni chiare, trasparenti e misurabili.

Sella Gestioni gestisce il fondo Investimenti Sostenibili, il primo fondo comune in Italia caratterizzato da una politica di investimento ad impatto allineando l'obiettivo di un ritorno finanziario e la volontà di contribuire concretamente alla creazione di valore ambientale e sociale.

Il processo di selezione prevede criteri di esclusione di strumenti finanziari e criteri di inclusione che si basano su una dettagliata analisi ESG (Ambientale, Sociale e di Governance) e su un'accurata analisi d'Impatto. L'analisi sostenibile integra considerazioni ESG con finalità di finanza ad impatto, pertanto molto spazio nella valutazione ESG è data alla governance, mentre i parametri ambientali e sociali sono ampiamente approfonditi nell'analisi di impatto.

Nel 2016 dalla collaborazione con LifeGate, punto di riferimento italiano sulla sostenibilità, nasce Investimenti Sostenibili LIFE GATE, il primo fondo comune d'investimento ad impatto quotato in Borsa Italiana. Sempre nel 2016 Sella Gestioni pubblica il primo Report di Impatto in Italia: un bilancio annuale che illustra i risultati ambientali e sociali raggiunti grazie agli investimenti effettuati dal fondo Investimenti Sostenibili durante l'anno solare di riferimento. Nel 2017, con la seconda edizione del Report, per rendere ancora più efficace la comunicazione degli obiettivi raggiunti si è fatto riferimento ai 17 "Sustainable Development Goals" individuati dalle Nazioni Unite per raggiungere tre traguardi nei prossimi 15 anni:

porre fine alla povertà estrema, combattere la ha identificato otto temi di impatto a supporto degli obiettivi di sviluppo sostenibile individuati dalle Nazioni Unite: Gestione delle Risorse, Energie Rinnovabili, Efficienza Energetica, Accesso alla Finanza, Assistenza Sanitaria, Alimentazione, Educazione, Edilizia Sostenibile. Sella Gestioni si avvale del supporto di un advisor (MainStreet Partners) per la selezione di titoli ad impatto sociale ed ambientale. Il processo di selezione di fondi all'interno del fondo Investimenti sostenibile è descritto nella procedura Selezione Fondi. Sella Gestioni si avvale inoltre di un sistema di monitoraggio attraverso l'utilizzo di una piattaforma di Analisi ESG fornita dal provider MSCI.

Investimenti Sostenibili devolve ogni anno una quota pari allo 0,5% del patrimonio della classe A a favore di iniziative benefiche. Dal 1999, anno di lancio del fondo, Sella Gestioni SGR ha destinato un importo complessivo di 1.707.000 euro a sostegno di numerosi progetti.

L'aumentata notorietà del fondo, grazie alle iniziative organizzate presso la rete Banca Sella e Banca Patrimoni, oltre alla quotazione in Borsa ha portato ad un aumento delle candidature spontanee e ad un interesse sulla rete banca che si è diffuso anche al di fuori del territorio biellese/piemontese. Questo ha consentito di distribuire i progetti realizzati in Italia su tutto il territorio.

Nel 2017 sono stati devoluti € 239.473 a sostegno di 15 progetti di solidarietà: 10 distribuiti su tutto il territorio italiano (Milano, Torino, Biella, Rimini, Roma, Salerno) e 5 all'estero fra Uganda, Romania, Senegal e Bangladesh. Diversi anche gli ambiti di intervento: assistenza sanitaria, microimprese, sostenibilità, educazione, etc.

Particolare attenzione viene data alla rendicontazione prodotta dalle associazioni, che consente alla SGR di verificare l'andamento dei progetti e comunicarlo alla clientela in totale trasparenza.

Sella Gestioni ha fatto propri i principi sanciti nel Documento sui Valori del Gruppo Banca Sella, nel quale vengono individuati i fondamenti dell'identità del Gruppo, tra cui la soddisfazione del Cliente.

La mission della società è: essere un'impresa italiana della gestione del risparmio riconosciuta per tutelare il risparmio dei Clienti che investono nei fondi, per la capacità di generare eccellenti performance adeguate al rischio, nonché per la flessibilità e la capacità di individuare strumenti finanziari, anche tecnologicamente avanzati, in grado di soddisfare le esigenze dei sottoscrittori con la professionalità ed affidabilità distintive del Gruppo Banca Sella.

Nel rapporto con i nostri investitori ci guidano principi di trasparenza, qualità e professionalità. Sul nostro sito sono disponibili tutte le informazioni necessarie per un investimento consapevole: diamo, infatti, ampia visibilità alle nostre scelte di investimento e alle performance realizzate. I nostri Clienti possono operare online e visualizzare la loro posizione aggiornata. La soddisfazione del Cliente è un obiettivo perseguito lungo tutto il processo produttivo, sin dalla fase di creazione del prodotto sino alla comunicazione dello stesso ai Clienti.

Sella Gestioni ha adottato la Policy di Product Management del Gruppo Banca Sella, attinente la definizione delle caratteristiche dei nuovi prodotti o le modifiche di quelli esistenti. In tale ambito Sella Gestioni verifica che le esigenze e le caratteristiche dei Clienti rispetto a cui lo strumento è compatibile, siano stabilite sulla

base della loro conoscenza teorica e dell'esperienza pregressa rispetto al prodotto, ai mercati finanziari, nonché alle esigenze, alle caratteristiche e agli obiettivi dei Clienti potenziali finali.

La Società si è dotata di un apposito servizio di Comunicazione alla Clientela, che prevede nell'iter autorizzativo una valutazione di conformità del materiale di comunicazione.

La comunicazione pubblicitaria riguardante gli OICR viene inoltre preventivamente depositata presso l'autorità di Vigilanza (Consob) come previsto dalla normativa pro tempore vigente. La società si è dotata di apposita Procedura di Mappatura rischi operativi per una costante mappatura e monitoraggio, compresi quelli potenzialmente connessi al tema della soddisfazione della clientela e riconducibili alle Procedure precedentemente citate.



Biella Leasing replica a livello societario le medesime politiche, principi e valori adottati nel Gruppo. Nel proprio catalogo prodotti annovera ad esempio finanziamenti rivolti a persone con disabilità, applicando le agevolazioni fiscali di legge. Finanzia progetti per la produzione di energia rinnovabile (solare ed eolica) ed alternativa (biomasse). Nel caso di Clienti in difficoltà per calamità naturali, applica la sospensione della maturazione dei canoni di leasing.

La soddisfazione del Cliente è un tema centrale nelle politiche commerciali della Società. Biella Leasing, nella gestione ordinaria nelle proprie attività e nell'offerta dei propri prodotti finanziari, presta la massima attenzione alle richieste dei Clienti e al raggiungimento della loro massima soddisfazione, personalizzando sempre l'offerta ove possibile, sempre in ottemperanza alle disposizioni normative e di legge volta per volta vigenti.

Grazie alla rete commerciale, diretta ed indiretta, Biella Leasing vanta un contatto diretto con il territorio in cui opera, contribuendo attivamente allo sviluppo economico ed imprenditoriale, attraverso il costante contatto con i Clienti e la qualità dei servizi offerti. All'interno del modello di business, vista la specificità della clientela, non sono presenti specifiche politiche commerciali e creditizie mirate a favorire il supporto alle famiglie.



La soddisfazione del Cliente ha carattere prioritario per Consel, sia in termini di ritorno di immagine e rischio reputazionale, sia in termini di fidelizzazione del Cliente, concretizzando questo principio in alcune iniziative progettuali sviluppate in ottica di "customer centricity", tra cui anche alcune finalizzate ad agevolare Clienti meritevoli in momentanea difficoltà economica.

Al fine di avvicinare la Clientela, sono attive da anni iniziative specifiche volte ad aprire canali di comunicazione sfruttando i canali digitali a disposizione. Nel 2017, ad esempio, è stata avviata la comunicazione su Facebook, estendendo quanto già attivo da tempo sulle piattaforme LinkedIn e Twitter. Grazie a tali Iniziative, migliorano sempre di più le possibilità di monitorare costantemente la soddisfazione dei Clienti, riuscendo anche a migliorare il posizionamento del brand, valorizzare e migliorare l'offerta, nonché avviare iniziative mirate di content marketing.



Tra le iniziative rilevanti, in ottica di miglioramento della comunicazione con la Clientela, riveste particolare rilevanza il personaggio di Capitan Closer, divenuta la mascotte istituzionale usata per veicolare le comunicazioni, anche di natura non specificatamente commerciali.

Le attività di valutazione e monitoraggio della soddisfazione della Clientela sono una costante nel comportamento di Consel, anche nel 2017 sono state attuate importanti attività di valutazione della “customer satisfaction”, mediante anche l’invio di questionari per comprendere il grado di soddisfazione e la percezione della qualità del servizio erogato.

Su questo fronte, ad esempio, in virtù del Protocollo di intesa tra Abi, Assofin e 14 Associazioni dei consumatori a cui Consel ha aderito, si è avviato anche il monitoraggio del livello di soddisfazione per verificare la modalità di proposizione delle polizze assicurative di credit protection presso la rete distributiva.

La Società è costantemente impegnata nel tenere sempre alta e vigile l’attenzione circa il mantenimento della buona immagine e reputazione. La Direzione Generale si assume direttamente il compito di individuare le azioni più idonee per conseguire ed accrescere tali parametri e di vigilare sulla corretta operatività, sia ex ante avvalendosi delle funzioni preposte sia ex post grazie all’internal auditing.

Particolarmente rilevante è che tutto il personale rispetti le condizioni pattuite, che i comportamenti dei singoli addetti verso i Clienti siano caratterizzati dalla dovuta gentilezza, cortesia e disponibilità, che non si commettano errori operativi e, laddove si siano commessi, si provveda ad informare la funzione competente e farsi carico di una sollecita sistemazione.

Anche la scelta delle controparti con cui la società stabilisce rapporti è condizionata da un attento esame di sana e affidabile moralità delle stesse, in coerenza con i principi e i valori di Gruppo, nei quali si invita a rinunciare a qualsiasi relazione ed affare con soggetti che non siano in possesso di tali requisiti.

Va altresì citato il contributo fornito dall’esame dei reclami dei Clienti, all’importanza che la società attribuisce ad essi ed ai tempi di risoluzione. I reclami e le soluzioni adottate sono anche oggetto di trattazione nelle adunanze del Consiglio di Amministrazione.

L’attività dell’Ufficio Reclami di Consel è disciplinata da apposita procedura che recepisce le indicazioni della Capogruppo sulla specifica materia, che ha anche messo a disposizione una piattaforma informatica centralizzata per censire, catalogare, classificare e gestire il ciclo di vita dei reclami.



Easy Nolo offre soluzioni di incassi e pagamenti per avvicinare i Clienti al mondo dei servizi digitali di Payments & Banking e contribuisce, attraverso soluzioni tecnologiche innovative, alla crescita del business delle imprese, aiutandole nella progressiva digitalizzazione dei loro processi, all’ampliamento dei canali di vendita, all’allargamento dei loro mercati, e supportandole verso una crescente ed approfondita conoscenza dei loro Clienti.

L'attività della società è focalizzata sulla massima attenzione alle esigenze del Cliente, che si declina in specifici meccanismi di valutazione che permettono di monitorare costantemente la qualità del servizio offerto.

L'attenzione al Cliente è sostenuta anche da efficaci servizi di phone center, che garantiscono un'assistenza tempestiva e completa a tutta la clientela.

In caso di lamentele o reclami, l'operato della società nella gestione è da sempre connotato da un approccio positivo verso i Clienti, al fine di fornire risposte veloci, adeguate ed efficaci per la risoluzione tempestiva delle controversie.

L'attenzione alla Clientela si estende ovviamente anche ad ambiti sociali, come ad esempio la sponsorizzazione della squadra di Pallacanestro di Biella (la società sportiva più rappresentativa della provincia). Al fine di favorire lo sviluppo dell'attività sportiva nel territorio, la sponsorizzazione è rivolta, in particolare, a sostenere il settore giovanile con il marchio Hype.

Hype è un innovativo prodotto nato per proporre un nuovo modello di light banking, al fine di permettere al maggior numero possibile di persone di affacciarsi al mondo dei servizi digitali di Payments & Banking, nel modo più semplice possibile semplificando la gestione quotidiana del denaro attraverso lo smartphone. Hype permette inoltre anche ai minori di avvicinarsi a soluzioni di pagamento digitale, con un adeguato controllo da parte dei famigliari.



2.4 Gestione degli impatti ambientali

Nonostante il tema degli impatti ambientali sia risultato per il Gruppo, dalla analisi preliminare condotta, meno materiale rispetto ad altri temi (si veda la “matrice di materialità” nella prima parte della Dichiarazione) il Gruppo Banca Sella cura con estrema attenzione l'impatto sull'ambiente delle proprie attività, convinto che esso sia strettamente collegato al valore di “comportamento responsabile”. Ritiene inoltre che un atteggiamento responsabile e virtuoso nei confronti dell'ambiente costituisca anche un imprescindibile presupposto per continuare ad essere un punto di riferimento di eccellenza per le comunità locali e per il territorio.

INTERVENTI EDILI ED IMPIANTISTICI

In riferimento a quanto sopra descritto ed in particolare all'adozione di soluzioni a maggior efficienza energetica e a minor impatto ambientale, al fine di perseguire una progressiva riduzione delle emissioni di anidride carbonica, rimangono in essere gli interventi già avviati negli anni precedenti di seguito elencati:

- sul terrazzo della sede centrale del Gruppo in Piazza Gaudenzio Sella 1 a Biella, è in funzione dal dicembre 2013 un impianto solare termico per la produzione di acqua calda, che è stato affiancato ai due impianti fotovoltaici realizzati rispettivamente con la costruzione del building

nel 2010 e in ampliamento nel 2015. I sistemi permettono un'importante riduzione dei consumi di gas metano e di energia elettrica;

- è in funzione un impianto fotovoltaico (il diciannovesimo al servizio degli stabili di proprietà), sulla copertura della sede di Via Italia 2 a Biella; detto impianto ha potenza nominale di circa 40 kWp e ha portato la potenza fotovoltaica complessiva installata sugli stabili di proprietà a oltre 360 kWp;
- è stato consolidato il server delle sale CED, con conseguente spegnimento delle apparecchiature obsolete, nell'ambito del progetto di "Server Virtualization" ed è stata portata a compimento la razionalizzazione del parco stampanti. Grazie anche alle nuove tecnologie utilizzate, queste attività hanno permesso una sensibile riduzione dei consumi elettrici annui. L'attenzione ai consumi energetici è una regola che guida tutti i nuovi investimenti in apparecchiature IT;
- nei complessi immobiliari di Via Italia/Via Gustavo di Valdenigo/Via Volpi e Viale Matteotti a Biella è stato realizzato un impianto centralizzato di teleriscaldamento che ha permesso l'eliminazione delle singole caldaie a condensazione e la gestione con unico impianto più efficiente.

Nell'ambito della realizzazione della sede centrale del Gruppo Banca Sella, sono state adottate significative iniziative in merito alla eco sostenibilità ed al contenimento energetico; nel dettaglio:

- adozione di un pacchetto murario speciale per migliorare l'inerzia termica del fabbricato;
- serramenti a taglio termico e vetri particolarmente performanti ad alta selettività;
- raccolta e utilizzo dell'acqua di pozzo e piovana;
- apparecchiature tecnologiche altamente performanti (caldaie, gruppi frigoriferi, ecc.);
- installazione di pannelli fotovoltaici e solari termici.

Nel corso del 2017 l'Immobiliare Lanificio Maurizio Sella ha acquistato e ristrutturato un nuovo building, sede del Fintech District, ubicato a Milano in Via Sasseti n. 32, nel quartiere Isola, per il quale è in corso di rilascio una CERTIFICAZIONE LEED (Leadership in Energy and Environmental Design).



Il LEED è un programma di certificazione volontaria che concerne tutto il ciclo di vita dell'edificio stesso, dalla progettazione alla costruzione. LEED promuove un approccio orientato alla sostenibilità, riconoscendo le prestazioni degli edifici in settori chiave, quali il risparmio energetico ed idrico, la riduzione delle emissioni di CO2, il miglioramento della qualità ecologica degli interni, i materiali e le risorse impiegati, il progetto

e la scelta del sito. Sviluppato dalla U.S. Green Building Council (USGBC), il sistema si basa sull'attribuzione

di ‘crediti’ per ciascun requisito. La somma dei crediti costituisce il livello di certificazione: da certificazione Base a Platino. Il Building di Milano Via Sasseti 32 avrà CERTIFICAZIONE LEED GOLD O PLATINUM.

La Capogruppo Banca Sella Holding investe anche in energia sostenibile attraverso la sua partecipazione nella società Enersel, il cui obiettivo principale è la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili.

Vi sono regolamenti interni definiti nelle Norme Tecniche Aziendali che descrivono le regole a cui attenersi anche per gli aspetti che possono influire sugli impatti ambientali

Per quanto concerne l’energia autoprodotta da impianti Fotovoltaici il Gruppo è dotato di sistemi di monitoraggio che evidenziano anche le “evitate” emissioni di CO₂ – vedi ad esempio immagine allegata ed esposta al pubblico nella sede di Via Italia a Biella.



Dall’acquisizione di Palazzo Bricherasio in Torino, sede di Banca Patrimoni Sella & C. dal 15 aprile 2013, in avanti, nella realizzazione delle proprie unità operative Banca Patrimoni, in linea con gli orientamenti del Gruppo, ha iniziato ad adottare alcune misure volte a contenere i consumi energetici, laddove sia possibile e laddove il margine di intervento, quando si tratta di locali in affitto, preveda una scelta da parte nostra e non della proprietà, circa gli impianti e i sistemi da installare. In particolare:

- Sistemi di domotica: in Sede a Torino (il 30% del personale di Banca Patrimoni opera in Sede) il sistema Sauter alle ore 18,30 lancia il cosiddetto “regime ridotto”, cioè spegne tutte le luci e riduce al minimo l’operatività di tutti i fancoil, chi fosse ancora in ufficio a quell’ora può riaccendere luci e clima nel proprio ufficio; alle 21 il sistema spegne di nuovo tutto in contemporanea con l’inserimento degli allarmi; lo stesso dicasi per il sabato e la domenica. Per le luci, lo stesso sistema è in funzione anche a Milano e Bologna.
- Interruttori con sensore di movimento in tutti i bagni, per tutte le succursali che abbiamo allestito o ristrutturato, questo impedisce di dimenticare le luci accese nei bagni, generando un risparmio energetico significativo.
- Utilizzo sempre più diffuso di luci a led che andiamo ad inserire ogniqualvolta lo consentono i locali o l’arredo.
- A Palazzo Bricherasio, recentemente è stata ridotta al 70% la capacità delle due caldaie Wiesmann.
- Stampanti e multifunzione la scelta di passare ad un contratto di noleggio globale nel 2014, ha consentito di avere a disposizione tutte macchine nuove dotate di migliore efficienza e minori consumi energetici, parco macchine che verrà rinnovato ogni 5 anni permettendo di stare al passo con la tecnologia. Al momento la Banca ha in campo circa 150 macchine.

Anche per Biella Leasing è un tema di rilevanza globale, con evidenti impatti sulla vita quotidiana. Per tale motivo, anche in linea con i principi del Gruppo, la Società ed i suoi stakeholder, sono particolarmente sensibili al tema ambientale.

Le attività svolte in tal senso sono focalizzate in generale sul risparmio energetico ed utilizzo di fonti rinnovabili. Non sono state valutate le implicazioni e rischi, relativamente ai prodotti in leasing, dovuti ai cambiamenti climatici. I tipi di energia utilizzati dalla società sono fonti rinnovabili per l'energia elettrica, il gas metano per il riscaldamento ed il gasolio come carburante autotrazione.

L'unico risparmio ottenuto tra il 2016 e 2017 è relativo all'energia elettrica, con un calo dei kwh utilizzati pari a 5.800 circa, riduzione è principalmente dovuta alla chiusura di una succursale di vendita.

Consel utilizza energia elettrica e gas. Il consumo è riconducibile non ad una vera attività produttiva ma alla gestione dello stabile di proprietà dove lavorano i dipendenti. Consel nel corso del 2017 si è impegnata nella riduzione dei consumi e quindi nel miglioramento della qualità e quantità delle emissioni prodotte per il riscaldamento della sede centrale.

E' stata acquistata e cambiata la caldaia dello stabile utilizzata per il riscaldamento/raffreddamento dello stesso. La società non è intervenuta sulle singole filiali perché non sono di proprietà.

Per quanto riguarda la realtà di Selir, un processo importante per l'identificazione e la gestione degli impatti ambientali è la gestione e l'uso responsabile dell'elettricità. L'azienda raccoglie i rifiuti in modo selettivo e ha convenzioni collaborative con dei partner esterni per riciclare le sue attrezzature usate o scartate. Selir ha implementato un programma e regole per il risparmio ed il consumo responsabile dell'elettricità in particolare per l'impianto di raffreddamento/riscaldamento e l'impianto luce.

Le macchine di lavoro della società sono state cambiate con modelli più efficienti dal punto di vista del consumo dell'elettricità. L'attività dell'azienda non genera emissioni di gas serra o CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆, NF₃.

Il mancato rispetto delle norme sul riciclaggio delle attrezzature di produzione o la raccolta dei rifiuti in modo selettivo generano, in Romania, sanzioni amministrative che vanno da 1.000 a 50.000 ron (circa 220 a 11.000 euro).

Selir non ha ricevuto nessuna sanzione per il mancato rispetto delle norme in materia di riciclaggio delle attrezzature di produzione o la raccolta dei rifiuti in modo selettivo.

Nel Gruppo ci si occupa di impatti ambientali anche sotto altri aspetti non prettamente strutturali. Sella Gestioni ad esempio adotta i criteri ESG¹¹ (ambientale, sociale e governance) nell'analisi di selezione dei prodotti di investimento ed in particolar modo per quanto riguarda il portafoglio del Fondo Pensione Aperto Eurorisparmio, come indicato nel capitolo dedicato.

In Banca Sella, all'interno dell'organizzazione Commerciale, abbiamo adottato un presidio continuativo tramite meccanismo di riunione settimanale, sulla nascita o modifica di prodotti e servizi, al fine di verificare che vengano adottate le linee guida sul rispetto ambientale (es digitalizzazione

¹¹ ESG: **Environmental, Social And Governance**

documenti/contratti, adozione strumenti di stampa elettronica), abbiamo sviluppato e adottato per tutta la rete di Banca Sella, uno strumento (Ecofirma – Firma Elettronica Avanzata), per permettere la firma dei documenti in formato elettronico, senza la necessità di produrre formato cartaceo. Questo ha permesso di ridurre gli impatti ambientali, ad esempio riduzione della produzione di stampe cartacee, con conseguente minore emissione di CO2 e risparmio di alberi abbattuti. Inoltre ha permesso vantaggi sia per i colleghi che per i Clienti, in termini di ricerche di archivio immediate e disponibilità dei documenti sul Internet Banking del Cliente. L'adozione di Ecofirma consente quindi di raggiungere nuovi ed elevati livelli di presidio del rischio derivante da frodi (visualizzazione real time delle firme del Cliente sul monitor del collega di succursale, possibilità nei diversi momenti del processo di firma di comparazione con le firme già depositate dal Cliente, visualizzazione finale delle firme apposte dal Cliente con conferma di queste), di ottenere a riduzione dei costi derivanti da materiali di consumo e una sensibile diminuzione delle attività amministrative in Succursale. Nell'ambito del progetto Ecofirma, è stato adottato un kpi di utilizzo dello strumento, che viene monitorato mensilmente tramite pubblicazione dell'andamento del kpi per ciascuna succursale, oltre al monitoraggio del numero di adozioni al servizio.

EMISSIONE DI CO2 E RISPARMIO DI ALBERI ABBATTUTI.

Secondo una stima del WWF per produrre un chilo di carta comune (quella utilizzata normalmente nelle stampanti) sono necessari 0,7 kg di cellulosa. Per produrre un kilogrammo di cellulosa servono 0,0036 metri cubi di legno. Una risma da 500 fogli di carta formato A4 (21x 29,7 cm) da 80 grammi, al metro quadro pesa 2,494 kilogrammi. Per produrla servono quindi $2,494 \times 0,7 = 1,7458$ kg di cellulosa, equivalenti a 0,00628 metri cubi di legno. Da un pino di diametro medio e alto 15 metri si ricava un metro cubo di legno, che secondo questi calcoli si traduce in 159 risme di carta, ossia 79.500 fogli.

Al 31/12/2017, il numero di fogli dematerializzati è stato pari a 7.086.819, salvando, così, 89 alberi dall'abbattimento.

In ambito emissioni CO2, considerando che un albero abbia un potenziale di assorbimento compreso tra i 20 ed oltre i 50 kgCO2/anno, al 31/12/2017, per 89 alberi salvati, persiste una riduzione dell'emissione di CO2 pari a 4,5 tonnellate all'anno.

Principali materiali usati dal Gruppo Sella ¹²

Tipologia di consumo	Unità di misura	2017	2016
materiali non rinnovabili utilizzati - TONER	numero di toner	5.322	6.028
materiali rinnovabili utilizzati - CARTA	tonnellate	174	192

¹² I dati sono parzialmente frutto di una stima.

Classificazione del consumo di energia all'interno del Gruppo Sella

Tipologia di consumo	Unità di misura	31/12/2017	31/12/2016
		Totale	Totale
Riscaldamento			
Gas Naturale	GJ	27.588	25.730
Teleriscaldamento	GJ	107	106
Energia elettrica			
Totale acquistata ¹³	GJ	4.272	3.799
di cui da fonte rinnovabile	GJ	2.509	2.039
Totale autoprodotta	GJ	939	1.258

Classificazione delle emissioni Scope 1 del Gruppo Sella

Tipologia di emissione	2017	2016
	ton CO ₂ e	ton CO ₂ e
Totale emissioni dirette (Scope 1)	1.542	1.438

Classificazione delle emissioni Scope 2 del Gruppo Sella

Tipologia di emissione	2017	2016
	ton CO ₂	ton CO ₂
Totale emissioni indirette (Scope 2) (location based)	445	396
Totale emissioni indirette (Scope 2) (market based)	242	241

Lo smaltimento dei rifiuti in Italia è stato regolato organicamente dal D.Lgs. 22/1997, con le norme che lo hanno modificato ed integrato (D.Lgs 8 novembre 1997, n. 389; art.10 della legge 23 marzo 2001, n. 93, decreto legge 7 marzo 2002, n. 22 convertito nella legge 6 maggio 2002, n. 82; D.Lgs n. 36 del 13 gennaio 2003 legge 3 febbraio 2003 n. 14; D.M. 13 Marzo 2003 al e al D.P.R. n. 254 del 15 luglio 2003). Il D.Lgs. 22/1997 si presenta come legge generale di tutti i residui delle attività umane, la materia è pertanto regolata anche da numerose norme regionali, la cui produzione si è recentemente incrementata. Il Gruppo, avendo una distribuzione su quasi tutto il territorio nazionale, si attiene strettamente alle norme regionali in materia di smaltimento rifiuti, peraltro la natura delle attività ad esso riconducibili non danno origine a rifiuti pericolosi o nocivi.

¹³ I dati sono parzialmente frutto di una stima.

Il Gruppo gestisce lo smaltimento dei rifiuti:

- Normali: con raccolta differenziata per il tramite delle varie aziende municipalizzate;
- Speciali: avvalendosi di aziende autorizzate sia per i toner con passaggi programmati (RIECO) che per l'occasionale smaltimento di mobili, sedie, componenti elettronici.

2.5 La catena di fornitura

La consapevolezza che i fornitori di qualità sono un valore per il Gruppo e ne concorrono al buon andamento è alla base dei principi di condotta nella relazione con loro. Il Gruppo adotta un atteggiamento basato sulla fiducia, improntato all'ascolto e al confronto che coinvolga i fornitori in un ruolo proattivo al fine di migliorare le relazioni ed i servizi forniti.

Le Società del Gruppo devono attenersi, nell'organizzare ed eseguire i rispettivi processi di acquisto, ai principi e alle regole contenuti nella Policy Acquisti emanata dalla Capogruppo Banca Sella Holding.

La Policy Acquisti è destinata a tutte le Società del Gruppo Banca Sella e ha l'obiettivo di:

- stabilire i principi, le regole e i limiti che devono essere osservati da coloro che propongono, valutano, autorizzano, effettuano o effettuano controlli sugli acquisti nell'ambito del Gruppo;
- definire un iter di autorizzazione e/o di espressione di parere sugli acquisti che, nel rispetto delle specificità e delle autonomie delle singole Società, consenta una efficace ed efficiente gestione dei costi e degli investimenti nonché un puntuale controllo amministrativo, gestionale e contabile degli acquisti sostenuti.

Il Gruppo si è dotato di un iter volto ad uniformare il processo degli acquisti presso tutte le Società. Le attività di scelta dei fornitori sono improntate alla ricerca della massimizzazione dei vantaggi per il Gruppo Banca Sella adottando il sistema di confronto competitivo delle caratteristiche tecniche ed economiche delle offerte presentate dai fornitori selezionati.

Il processo adottato consente di acquisire alle migliori condizioni di mercato prodotti e servizi che soddisfino specifici requisiti di funzionalità e qualità. Ci impegniamo a rispettare politiche aziendali che improntano le relazioni alla massima correttezza, soprattutto nella gestione e conclusione dei contratti, evitando situazioni di conflitto di interessi personali. I dipendenti non accettano, per sé e per altri, vantaggi, regali o altre utilità, neanche in occasione di festività.

A mitigazione del rischio, per i fornitori ritenuti critici (fornitori principali per fatturato, strategicità o complessità della fornitura), è prevista una verifica delle referenze e della solidità attuale e prospettica, l'avvicendamento (rotazione) dei fornitori, contenimento della concentrazione di acquisti su singoli fornitori.

Il Gruppo riconosce ai fornitori, in possesso dei requisiti individuati dalla normativa interna, pari opportunità di partecipazione alla selezione e pari disponibilità delle informazioni necessarie a presentare

una offerta nel migliore interesse del Gruppo. La ricerca dei fornitori, ove possibile, viene effettuata per la nazione in cui è presente la Società e, con l'obiettivo di massimizzare i vantaggi economici, si valuta il rapporto diretto con il produttore/fornitore del prodotto/servizio. Per gli acquisti che lo consentono e sempre nel rispetto delle regole per l'assegnazione degli incarichi previste nella normativa interna, anche al fine di ottenere il miglior rapporto costi/benefici si pone attenzione alla ricerca di fornitori in prossimità dei territori di presenza.

Per le società italiane del Gruppo, visto il considerevole numero di fornitori e il relativo turn over, stiamo adottando un nuovo software integrato con il processo degli acquisti per la valutazione dei fornitori. La nuova procedura affianca e integra l'attuale processo che, tramite una più approfondita scheda di valutazione, permetterà di assegnare un rating al fornitore al fine di verificare il mantenimento nel tempo delle caratteristiche di selezione e della qualità dei beni e servizi erogati e delle performance richieste.

Ad oggi non è in uso un meccanismo di valutazione dei fornitori omogeneo che tenga in considerazione aspetti ambientali o sociali e, in linea generale, i fornitori del Gruppo non sono stati sottoposti a valutazione specifica rispetto a rischi significativi. Come indicato nel Codice Etico del Gruppo però, l'osservanza dei principi e valori fondamentali è elemento imprescindibile per la creazione di valore all'interno della catena di fornitura e per la creazione di rapporti di collaborazione basati sulla correttezza, l'onestà, la trasparenza ed il senso di responsabilità.

La politica di acquisto del Gruppo viene seguita nella misura del possibile anche dalla Branch Indiana, nel caso non possa essere rispettata, a causa della diversa area geografica in cui opera la Branch, viene seguito il processo di acquisto proprio ovvero ogni volta che nuovi fornitori devono essere identificati per uno qualsiasi dei servizi utilizzati da BSE Chennai e tale valore di acquisto supera INR 15000 (Euro 200) si ottengono tre preventivi da tre fornitori diversi messi in concorrenza. Alcuni fornitori, come quelli di servizi software (ad esempio la licenza O365), o la società di Revisione, sono scelti a livello di Gruppo e sono seguiti nella BSE di Chennai.

Selir ha adottato la Policy Acquisti 3.0, deliberata dal Consiglio di Amministrazione di Banca Sella Holding, che prevede l'individuazione della necessità da parte del Responsabile di Area, dopo aver ricevuto l'autorizzazione che il prodotto/servizio è stato previsto in sede di budget, e l'autorizzazione del CEO Selir, l'Ufficio Acquisti provvede con il processo di acquisto. Se il Gruppo ha un accordo in merito si utilizza il fornitore di Gruppo, altrimenti si seguono le trattative e le verifiche del fornitore e alla fine dell'iter si invia l'ordine.

L'Ufficio Acquisti segue inoltre che siano rispettati i termini del contratto firmato, la data di consegna, i servizi di garanzia e post-garanzia, e l'esecuzione del contratto nel caso dei servizi.

La percentuale del budget di approvvigionamento utilizzato per le sedi operative significative che viene speso per i fornitori locali per tale operazione (ad esempio la percentuale di prodotti e servizi acquistati localmente) è pari all'86,6% per l'Italia, al 100% per l'India ed al 46,5% per la Romania. A tal fine, con il termine "locale" si intende che includa forniture ricevute all'interno della posizione geografica dell'azienda.

3.Tabella dei confini delle tematiche materiali e riconciliazione con i topic GRI

Tematiche materiali	Perimetro dei temi materiali	Tipologia di impatto	Riconciliazione Topic GRI	Temi ex D.Lgs. 254/16
Etica e integrità nella gestione del Business	Gruppo Sella	Diretto	Anticorruzione	Lotta contro la corruzione attiva e passiva
Corporate Governance	Capogruppo	Diretto	N.A.	-
Compliance & Risk Management	Gruppo Sella	Diretto	Compliance socioeconomica	Temi sociali
			Compliance ambientale	Temi ambientali
			Comportamento anti competitivo	Temi sociali
Performance economico – finanziaria	Gruppo Sella	Diretto	Performance economica	Temi sociali
Relazione con Azionisti e investitori	Gruppo Sella	Diretto	N.A.	-
Gestione e sviluppo del personale	Gruppo Sella	Diretto	Formazione ed istruzione	Temi attinenti al personale
			Diversità e pari opportunità	Temi attinenti al personale
			Occupazione	Temi attinenti al personale
			Non discriminazione	Temi attinenti al personale, Rispetto dei diritti umani
			Lavoro minorile	Temi attinenti al personale, Rispetto dei diritti umani
			Lavoro forzato	Temi attinenti al personale, Rispetto dei diritti umani
Welfare, work-life balance, salute e sicurezza	Gruppo Sella	Diretto	Salute e sicurezza	Temi attinenti al personale
Tutela e soddisfazione dei Clienti	Gruppo Sella	Diretto	Salute e sicurezza dei Clienti	Temi sociali
			Privacy dei Clienti	Temi sociali
			Etichettatura di prodotti e servizi	Temi sociali
Innovazione	Gruppo Sella	Diretto	N.A.	-
Identità e Brand Management	Gruppo Sella	Diretto	N.A.	-

Supporto tessuto imprenditoriale/famiglie	Gruppo Sella	Diretto	N.A	-
Supporto territorio e inclusione finanziaria	Gruppo Sella	Diretto	Comunità locali	Temi sociali
Gestione impatti ambientali	Gruppo Sella	Diretta	Energia	Temi ambientali
			Emissioni	Temi ambientali
			Materiali	Temi ambientali

4. GRI Content Index

Universal Standards		
GRI Standard	N. pagina	Informazione
GRI 102: General Disclosures		
Profilo dell'organizzazione		
102-1	7-10	Nome dell'organizzazione.
102-2	10-11, 52, 61	Principali marchi, prodotti e/o servizi.
102-3	2	Sede principale.
102-4	7-11	Paesi nei quali l'organizzazione svolge la propria attività operativa.
102-5	17-20	Assetto proprietario e forma legale.
102-6	10-11, 52, 61	Mercati coperti (inclusa la copertura geografica, settori di attività e tipologia di Clienti e destinatari).
102-7	27-28, 36-38	Dimensione dell'organizzazione.
102-8	36-38	Numero di dipendenti suddiviso per contratto e genere.
102-9	68-69	Descrizione della catena di fornitura dell'organizzazione
102-10	Non sono avvenuti cambiamenti significativi nel periodo 2017	Cambiamenti significativi avvenuti nel periodo di riferimento nelle dimensioni e nella struttura dell'organizzazione o nella filiera.
102-11	21, 25	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale.
102-12	13-15	Adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali.
102-13	15	Appartenenza a associazioni o organizzazioni nazionali o internazionali di promozione della sostenibilità.

Strategia		
102-14	5-6	Dichiarazione da parte del top manager che guida l'organizzazione.
Etica e integrità		
102-16	14-15	Valori, principi, standard e regole di comportamento adottate dall'organizzazione.
102-17	14-16	Meccanismi di consulenza e preoccupazioni sull'etica
Governance		
102-18	17-20	Struttura di governo dell'organizzazione.
102-22	18-20	Composizione del più alto organo di governo
Stakeholder Engagement		
102-38	41-42	Rapporto tra le remunerazioni
102-40	16	Elenco degli stakeholder coinvolti dall'organizzazione.
102-41	41	Percentuale di dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva.
102-42	15-17	Principi per l'identificazione ed il coinvolgimento degli stakeholder.
102-43	15-17	Approccio allo stakeholder engagement.
102-44	15-17	Temi rilevanti sollevati attraverso il coinvolgimento degli stakeholder.
Pratiche di reporting		
102-45	7-9	Entità incluse nel bilancio consolidato dell'organizzazione.
102-46	7-9	Processo per la definizione del perimetro di rendicontazione.
102-47	15-17	Aspetti materiali identificati nel processo di analisi per la definizione del perimetro di rendicontazione.
102-48	La presente è la prima Dichiarazione Non Finanziaria di Gruppo Sella	Modifiche di informazioni inserite nei report precedenti e le motivazioni di tali modifiche.

102-49	La presente è la prima Dichiarazione Non Finanziaria di Gruppo Sella	Cambiamenti significativi rispetto al precedente periodo di rendicontazione.
102-50	7-9	Periodo di rendicontazione
102-51	La presente è la prima Dichiarazione Non Finanziaria di Gruppo Sella	Data dell'ultimo rapporto.
102-52	7-9	Periodicità di rendicontazione.
102-53	Il contatto diretto cui richiedere informazioni sulla presente dichiarazione è Sabrina Menegaldo – Banca Sella Holding – Coordinamento Bilancio – Segnalazioni di vigilanza: sabrina.menegaldo@sella.it -	Contatti e indirizzi utili per chiedere informazioni sulla Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario.
102-54	7-9	Specificare l'opzione di conformità con i GRI Standards scelta dall'organizzazione.
102-55	72-84	GRI Content Index
102-56	85-86	Attestazione esterna

Topic-specific Standards			
GRI Standard	N. pagina	Omissione	Informazione
ECONOMICO			
Topic: PERFORMANCE ECONOMICA			
GRI 103: Management Approach			
103-1	70-71		Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	27-28		Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche
103-3	27-28		Valutazione sull'approccio del management
GRI 201: Performance economica			

201-1	27-28		Valore economico direttamente generato e distribuito.
Topic: ANTI-CORRUZIONE			
GRI 103: Management Approach			
103-1	70-71		Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	25-27		Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche
103-3	25-27		Valutazione sull'approccio del management
GRI 205: Anti-corruzione 2016			
205-1	25-27		Operazione valutate rispetto ai rischi di corruzione
205-3	Nel corso del 2017 non si sono verificati casi di corruzione.		Numero di casi di corruzione e azioni intraprese
Topic: COMPORTAMENTO ANTI-COMPETITIVO			
GRI 103: Management Approach			
103-1	70-71		Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	14-15, 21-27		Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche
103-3	14-15, 21-27		Valutazione sull'approccio del management
GRI 206: comportamento anti-competitivo			
206-1	Nel corso del 2017 non si sono verificati casi di concorrenza sleale.		Azioni legali riferite a concorrenza sleale, antitrust e rispettivi esiti
AMBIENTALE			
Topic: MATERIALI			
GRI 103: Management Approach			
103-1	70-71		Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini

103-2	66		Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche
103-3	66		Valutazione sull'approccio del management
GRI 301: Materiali			
301-1	66		Materiali utilizzati per peso e volume
Topic: ENERGIA			
GRI 103: Management Approach			
103-1	70-71		Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	62-66		Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche
103-3	62-66		Valutazione sull'approccio del management
GRI 302: Energia			
302-1	67		Consumi di energia all'interno dell'organizzazione
Topic: EMISSIONI			
GRI 103: Management Approach			
103-1	70-71		Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	62-66		Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche
103-3	62-66		Valutazione sull'approccio del management
GRI 305: Emissioni			
305-1	67		Emissioni di gas serra dirette (scope 1)
305-2	67		Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (scope 2)
Topic: COMPLIANCE AMBIENTALE			
GRI 103: Management Approach			
103-1	70-71		Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	62-66		Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche

103-3	62-66		Valutazione sull'approccio del management
GRI 307: Compliance ambientale			
307-1	Nel corso del biennio 2016/2017 al Gruppo Sella sono state comminate tre sanzioni monetarie dovute ad inosservanza delle norme ambientali: due sanzioni riguardavano la gestione della raccolta dei rifiuti (€ 234,15) ed una relativa l'inquinamento acustico derivante da un impianto di climatizzazione non performante (€ 1052,15).		Valore monetario delle multe significative e numero totale di sanzioni non monetarie per il non rispetto di leggi e regolamenti ambientali
SOCIALE			
Topic: OCCUPAZIONE			
GRI 103: Management Approach			
103-1	70-71		Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	36-40		Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche
103-3	36-40		Valutazione sull'approccio del management
GRI 401: Occupazione			
401-1	38-39		Numero totale di nuovi assunti e turnover per fasce di età, genere e aree geografiche
401-2	42-43		Benefit previsti per i dipendenti
Topic: SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO			

GRI 103: Management Approach			
103-1	70-71		Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	47-49		Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche
103-3	47-49		Valutazione sull'approccio del management
GRI 403: Salute e sicurezza sul luogo di lavoro			
403-3	47-49		Lavoratori che presentano un'alta incidenza o alto rischio di malattie professionali
403-4	47-49		Temi di salute e sicurezza trattati in accordi formali con i sindacati
Topic: FORMAZIONE E ISTRUZIONE			
GRI 103: Management Approach			
103-1	70-71		Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	43-46		Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche
103-3	43-46		Valutazione sull'approccio del management
GRI 404: Formazione e istruzione			
404-1	46		Ore medie di formazione annue per dipendente, suddivise per genere e categoria.
404-3	40		Percentuale dei dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance dello sviluppo della propria carriera, suddivisa per genere e categoria.
Topic: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ			
GRI 103: Management Approach			
103-1	70-71		Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	18-20, 36-38, 41-42		Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche

103-3	18-20, 36-38, 41-42		Valutazione sull'approccio del management
GRI 405: Diversità e pari opportunità			
405-1	18-20, 36-38		Composizione degli organi di governo e ripartizione del personale per genere, età, appartenenza alle categorie protette e altri indicatori di diversità
405-2	41-42		Rapporto tra lo stipendio base e remunerazione delle donne rispetto a quella degli uomini
Topic: NON DISCRIMINAZIONE			
GRI 103: Management Approach			
103-1	70-71		Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	36-43		Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche
103-3	36-43		Valutazione sull'approccio del management
GRI 406: Non discriminazione			
406-1	Nel corso del 2017 non si sono verificati episodi legati a pratiche discriminatorie. In Chennai Branch esiste una politica di prevenzione delle molestie sessuali e, come richiesto dalla legge indiana, esiste un comitato interno per la conformità per affrontare eventuali reclami sollevati dalle donne dipendenti		Numero di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese
Topic: LAVORO MINORILE			
GRI 103: Management Approach			

103-1	70-71		Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	14-15, 36-43		Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche
103-3	14-15, 36-43		Valutazione sull'approccio del management
GRI 408: Lavoro minorile			
408-1	14-15, 36-43		Operazioni e fornitori valutati a rischio significativo di incidenti relativamente al lavoro minorile
Topic: LAVORO FORZATO			
GRI 103: Management Approach			
103-1	70-71		Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	14-15, 36-43		Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche
103-3	14-15, 36-43		Valutazione sull'approccio del management
GRI 409: Lavoro forzato			
409-1	14-15, 36-43		Operazioni e fornitori valutati a rischio significativo per incidenti di lavoro forzato
Topic: COMUNITA' LOCALI			
GRI 103: Management Approach			
103-1	70-71		Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	49-50,68-69		Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche
103-3	49-50,68-69		Valutazione sull'approccio del management
GRI 413: Comunità locale			
413-2	49-50,68-69		Attività con significativi impatti negativi, attuali e potenziali, sulle comunità locali
Topic: SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI			
GRI 103: Management Approach			

103-1	70-71		Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	14-15, 50-52		Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche
103-3	14-15, 50-52		Valutazione sull'approccio del management
GRI 416: Salute e sicurezza dei Clienti			
416-2	Nel corso del 2017 non si sono verificati casi di non conformità a regolamenti in materia di salute e sicurezza dei prodotti e servizi durante il loro ciclo di vita		Casi di non conformità a regolamenti in materia di salute e sicurezza dei prodotti e servizi durante il loro ciclo di vita
Topic: ETICHETTATURA DI PRODOTTI E SERVIZI			
GRI 103: Management Approach			
103-1	70-71		Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	52,62		Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche
103-3	52,62		Valutazione sull'approccio del management
GRI 417: Etichettatura di prodotti e servizi			
417-3	Nel corso del 2017 non si sono verificati casi di non-conformità relativi all'attività di marketing		Casi di non-conformità relativi all'attività di marketing
Topic: PRIVACY DEI CLIENTI			
GRI 103: Management Approach			
103-1	70-71		Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	50, 52		Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche
103-3	50, 52		Valutazione sull'approccio del management

GRI 418: Privacy dei Clienti			
418-1	50, 52		Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e perdita dei dati dei consumatori
Topic: COMPLIANCE SOCIO-ECONOMICA			
GRI 103: Management Approach			
103-1	70-71		Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	27-28		Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche
103-3	27-28		Valutazione sull'approccio del management
GRI 419: Compliance socio-economica			
419-1	Nel corso del 2017 non sono state comminate sanzioni significative per non conformità a leggi o regolamenti		Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti
Topic: CORPORATE GOVERNANCE			
GRI 103: Management Approach			
103-1	70-71		Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	17-20		Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche
103-3	17-20		Valutazione sull'approccio del management
Topic: RELAZIONE CON AZIONISTI E INVESTITORI			
GRI 103: Management Approach			
103-1	70-71		Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	35-36		Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche
103-3	35-36		Valutazione sull'approccio del management
Topic: INNOVAZIONE			

GRI 103: Management Approach			
103-1	70-71		Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	13,29,34,52-62		Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche
103-3	13,29,34,52-62		Valutazione sull'approccio del management
Topic: IDENTITÀ E BRAND MANAGEMENT			
GRI 103: Management Approach			
103-1	70-71		Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	17		Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche
103-3	17		Valutazione sull'approccio del management
Topic: SUPPORTO AL TESSUTO IMPRENDITORIALE E ALLE FAMIGLIE			
GRI 103: Management Approach			
103-1	70-71		Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	49-52		Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche
103-3	49-52		Valutazione sull'approccio del management
Topic: SUPPORTO AL TERRITORIO E INCLUSIONE FINANZIARIA			
GRI 103: Management Approach			
103-1	70-71		Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	49-52		Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche
103-3	49-52		Valutazione sull'approccio del management

5. Relazione della Società di revisione

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO AI SENSI DELL'ART. 3, C. 10 DEL D.LGS. 254/2016 E DELL'ART. 5 DEL REGOLAMENTO CONSOB N. 20267

Al Consiglio di Amministrazione di Banca Sella Holding S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Banca Sella Holding S.p.A. e sue controllate (di seguito "Gruppo Banca Sella") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 predisposta ex art. 4 Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 19 marzo 2018 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" (di seguito "GRI Standards"), definiti nel 2016 dal GRI - *Global Reporting Initiative*, da essi individuati come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo Banca Sella e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo Banca Sella, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo Banca Sella, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo Banca Sella e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e

comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e ai GRI *Standards* definiti nel 2016 dal GRI - *Global Reporting Initiative*. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised* ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. Analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche dell'impresa rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato.
2. Analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto.
3. Comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo Banca Sella, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 4, lett. a).

4. Comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Banca Sella Holding S.p.A. e con il personale di Banca Sella S.p.A., inclusa Banca Sella Chennai Branch, Consel S.p.A., Banca Patrimoni Sella & C. S.p.A., Selir S.r.l. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al

fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo Banca Sella:

- a livello di capogruppo e società controllate:
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per Banca Sella Holding S.p.A., che è stata da noi selezionata sulla base dell'attività, del contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e dell'ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Banca Sella relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai GRI *Standards*, definiti nel 2016 dal GRI - *Global Reporting Initiative*.

Altri aspetti

I dati comparativi presentati nella DNF in relazione all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2016 non sono stati sottoposti a verifica.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.



Claudio Crosio

Socio

Torino, 6 aprile 2018

