

GRUPPO BANCA SELLA



RELAZIONE SULLA RESPONSABILITÀ SOCIALE 2011

Documento redatto dal Comitato Etico
GRUPPO BANCA SELLA

Comitato etico

Primus

Pietro Sella

Componenti interni

Pierfrancesco Galati

" "

Doris Messina

" "

Erica Pozzo

" "

Carlo Prina Della Tallia

" "

Luca Revello

" "

Caterina Sella

" "

Pier Giuseppe Tarabbo

Responsabilità sociale

Premessa

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

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

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

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

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

Comitato etico

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

Il Comitato Etico:

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

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

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

Rapporti con le risorse umane

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

Nella profonda convinzione che persone capaci e motivate facciano la differenza nei risultati raggiunti, il Gruppo Banca Sella cura lo sviluppo e l'adeguatezza delle competenze delle proprie risorse umane, favorendone la crescita interna e l'acquisizione di *skill*, esperienze e conoscenze indispensabili per rispondere alle richieste/necessità della clientela, ai mutamenti normativi, di mercato e della concorrenza.

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

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

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

PARI OPPORTUNITA'

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

La nostra vuole essere un'impresa meritocratica, dove ogni responsabile lavora per premiare e far crescere colui che ottiene risultati. La misura dei risultati va fatta su dati oggettivi, misurabili, documentati e confrontati. È quindi nostro obiettivo riconoscere i diversi meriti per premiare equamente chi li ha conseguiti, e individuare sempre il compito più adatto per ognuno.

La distribuzione dell'organico del Gruppo conferma un sostanziale equilibrio numerico tra uomini e donne, con un leggero incremento della percentuale delle donne rispetto al 2010:

	31/12/2011
Uomini	2104
% uomini/totale	50,50 %
Donne	2061
% donne/totale	49,50 %
Totale	4165

All'interno dell'organico sopra esposto, il 26% dei ruoli di capo succursale è assegnato ad una donna. Il Gruppo inoltre favorisce orari di lavoro flessibili, per esempio con la formula del part-time, che riguarda oltre il 9% dei dipendenti del Gruppo Banca Sella. Tale percentuale sale ad oltre il 10% se si prendono a riferimento i soli dipendenti delle società italiane ed è costituita in grande maggioranza da donne.

CONVENZIONI E INIZIATIVE PER I DIPENDENTI

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

Tutti i dipendenti godono inoltre di una polizza assicurativa sanitaria la cui copertura è estendibile anche ai familiari non a carico.

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

COINVOLGIMENTO, COMUNICAZIONE INTERNA ED EVENTI

Nel corso dell'anno è proseguito l'impulso all'innovazione degli strumenti di comunicazione Interna; di particolare rilievo l'organizzazione di un importante evento in live meeting durante il quale, tutti i Dipendenti del Gruppo, collegati dalla propria Società, Ufficio e Succursale, hanno potuto assistere in diretta ad un intervento del CEO di Gruppo (circa 4.000 persone coinvolte e oltre 450 punti di connessione).

Di seguito gli strumenti e le attività di comunicazione interna svolte nel 2011:

- Intranet 2.0: il punto di accesso alle informazioni operative, istituzionali e di Knowledge Management del Gruppo. È proseguito nel 2011 il fine tuning del portale aziendale, completamente rinnovato nel corso del 2010, ottimizzato nella navigazione e nella ricerca anche grazie alla continua evoluzione del Motore di Ricerca, nuovo e più potente del precedente e che rappresenta il punto di forza della Nuova Intranet. Grande attenzione è stata data, inoltre, al miglioramento dell'usabilità,

grazie all'introduzione di nuovi *tools*, che facilitano la rapida consultazione delle informazioni, tra cui:

- o una "barra di navigazione" *google oriented*, che consente l'accesso diretto a tutti i portali informativi del Gruppo;
- o un menù preferiti, all'interno del quale è possibile salvare link a pagine Intranet e procedure, per velocizzarne il reperimento.

È proseguita l'evoluzione degli strumenti di collaborazione (tra cui blog e wiki) e l'utilizzo di forum tematici a cui partecipano gli specialisti dell'argomento trattato. Sono state infine create, altre community aperte a cluster di popolazione aziendale, in cui i Dipendenti coinvolti usufruiscono di documenti e servizi a loro dedicati grazie ad aree specifiche non solo di informazione, ma anche di condivisione e confronto.

- GBS Channel: il canale di video informazione, online dal 2010, e disponibile per i Dipendenti attraverso la Intranet aziendale. Nato nel 2006 come TG Aziendale, il portale di videosharing del Gruppo è organizzato con contenuti multimediali suddivisi in canali e fruibili on demand. Realizzato con la diretta partecipazione e coinvolgimento dei Colleghi, lo strumento fornisce con un linguaggio semplice e chiaro informazioni sulle linee guida, i cambiamenti organizzativi, le novità su prodotti e servizi, le iniziative commerciali e gli eventi aziendali. GBS Channel mantiene le caratteristiche web 2.0 già disponibili per il TG Aziendale, con possibilità per i Dipendenti di lasciare commenti ed assegnare un giudizio di gradimento sui singoli in tempo reale.
- GBS Wiki: nata nel 2011, GBS Wiki è l'enciclopedia collaborativa del Gruppo Banca Sella, al cui interno si trovano le definizioni dei termini che vengono utilizzati nella attività quotidiana, tratti da glossari precedentemente pubblicati sulla Intranet, da altre fonti interne e da dizionari istituzionali esterni qualificati. Tutti i Dipendenti, in stile web 2.0, possono partecipare aggiungendo nuove definizioni o modificando quelle esistenti.
- Corsella: l'*house organ* distribuito in italiano ed inglese a tutti i Dipendenti è anche pubblicato sulla Intranet Aziendale e ha l'obiettivo di accrescere la cultura aziendale ed il senso di appartenenza dei Dipendenti. Tramite questo strumento, infatti, si dà evidenza alle linee guida strategiche intraprese per il raggiungimento della *Vision*, alle innovazioni operative e commerciali – celebrandone i successi - e alle azioni socio-ambientali intraprese durante l'anno in linea con le politiche di *Corporate Social Responsibility* di Gruppo. Una parte importante è dedicata al racconto degli eventi di aggregazione, alla conoscenza delle succursali ed uffici del Gruppo e alla presentazione informale dei dipendenti.
- Eventi: durante il 2011, sono stati organizzati:
 - o incontri periodici con la partecipazione dei CEO delle società del Gruppo e dei Responsabili di Area della Capogruppo nel corso dei quali vengono condivise le linee strategiche e l'andamento del Gruppo Banca Sella. Per favorire un maggiore coinvolgimento, in alcuni incontri hanno partecipato anche i responsabili commerciali
 - o workshop tematici, in collaborazione con le Risorse Umane, volti ad approfondire e condividere alcune tematiche di natura commerciale e strategica, che hanno visto la partecipazione dei Responsabili della Rete Commerciale e di Sede.

CIRCOLO AZIENDALE CA' SELLA

Nel corso del 2011 il Circolo Interaziendale dei Dipendenti delle società del Gruppo Banca Sella – Ca' Sella ha organizzato, come consuetudine, numerosi eventi.

Ad inizio 2011 nasce il Mini-Sito Ca'Sella: contenitore online delle iniziative del Cral e punto di raccolta delle convenzioni dedicate al Gruppo Banca Sella.

Con la campagna "Show your Badge" il 2011 è stato un anno che ha permesso di aggiornare (tra rinnovi e novità) 104 convenzioni.

Il 26 febbraio si è svolta a Cervina (**Comprensorio Cervinia Zermatt**) la Festa della Neve del Gruppo Banca Sella, che ha visto la partecipazione di 143 persone, tra colleghi del Gruppo e loro familiari.

Nel mese di maggio sono iniziati i tornei di calcetto e pallavolo, le cui semifinali e finali si sono svolte a Sportilia (Forlì), in occasione della Festa dello Sport del Gruppo Banca Sella tenutasi il 17 e 18 settembre.

Tutte le banche e le società sono state coinvolte e attivamente hanno partecipato 152 colleghi.

Nei vari campionati italiani interbancari di sport, quali tiro a segno, ciclismo e corsa, alcuni colleghi si sono particolarmente distinti per i risultati ottenuti. Da sottolineare il secondo posto nel tiro a segno da parte di un collega di Banca Sella Nord Est Bovio Calderari e il primo posto assoluto di una collega di Banca Sella Holding nella corsa campestre.

5 colleghi hanno gareggiato alla Maratona di Torino e l'impegno sportivo in generale si sta diramando anche ad altre discipline quali il Nuoto, Golf e Bocce.

Infine, per la seconda volta, è stata organizzata un'escursione in montagna con cena in un rifugio biellese (Rifugio Rosazza), ottenendo un ottimo riscontro.

FORMAZIONE

A livello di Gruppo nell'anno 2011 sono state erogate circa 88.128 ore di formazione in aula alle quale si aggiungono 21.872 ore fruite mediante la piattaforma e-learning, per un totale complessivo di circa 100 mila ore di formazione.

Le tematiche maggiormente sviluppate sono state:

- l'aggiornamento delle competenze commerciali per la rete retail
- l'approfondimento delle competenze in ambito credito
- l'aggiornamento delle competenze tecniche per famiglia professionale
- l'allineamento delle competenze di gestione del miglioramento professionale dei propri collaboratori, per i responsabili

Di particolare rilevanza sono stati i progetti di change management rivolti alla rete commerciale a supporto dei cambiamenti organizzativi realizzati nell'anno - Banca Unica e Nuovo Modello Commerciale – caratterizzati da attività formative che, da un lato, hanno coinvolto direttamente i dipendenti in co-creazione e co-progettazione dei cambiamenti stessi e, dall'altro, hanno avuto in qualità di relatori l'Amministratore Delegato e il Condirettore Generale responsabile della Direzione Commerciale con la finalità di allineare e motivare le persone attraverso la presentazione delle strategie e dei nuovi assetti organizzativi.

Con l'apertura dei locali dell'Università Aziendale – la struttura del Gruppo dedicata alla formazione che si pone l'obiettivo di diffondere i valori e la cultura aziendale, di supportare la ricerca e l'innovazione e di collaborare con università e centri formativi nazionali e internazionali - è stato avviato un progetto specifico dedicato alla Faculty interna: i formatori aziendali sono stati coinvolti in attività specifiche finalizzate a sviluppare le competenze di progettazione ed erogazione di attività formative.

Relativamente all'area normativa, sono proseguite le attività di aggiornamento delle competenze tecniche e commerciali, in particolar modo in materia di trasparenza, salute e sicurezza ed antiriciclaggio; in materia assicurativa i percorsi formativi di certificazione e mantenimento hanno permesso l'abilitazione all'intermediazione di 1.317 dipendenti a livello di Gruppo.

Per i Responsabili è stato avviato un percorso specifico, finalizzato a focalizzare l'attenzione sulla crescita dei propri collaboratori attraverso l'individuazione delle caratteristiche personali e la definizione di un piano di miglioramento professionale e personalizzato.

La formazione linguistica è proseguita come negli anni precedenti con l'erogazione di corsi sia individuali e sia di gruppo differenziati per livello.

Nel 2011 si è confermato l'utilizzo dell'aula virtuale, con un monte ore erogato pari al 20% del totale ore dell'anno, in quanto tale modalità coniuga i vantaggi formativi della formazione sincrona con i vantaggi organizzativi della formazione a distanza, rispondendo alle esigenze di conciliazione lavoro-famiglia dei dipendenti.

Rapporti con i sindacati

Ad inizio 2011, il Gruppo Banca Sella e le Organizzazioni Sindacali, con il fine di sostenere e finanziare azioni finalizzate all'erogazione di formazione continua ai dipendenti, hanno raggiunto un accordo in materia di Finanziamenti alla Formazione approvando nel dettaglio uno specifico piano formativo a nome: "Gruppo Banca Sella: il cambiamento nella continuità".

Nel mese di giugno 2011, ai sensi dell'articolo 1 comma 47 della L. 13 dicembre 2010 nr. 220, è stato raggiunto un accordo in materia di detassazione degli elementi retributivi erogati ai dipendenti direttamente correlati ad incrementi di produttività, qualità, redditività, efficienza organizzativa comunque utili al miglioramento della competitività aziendale.

Rapporti con i clienti

Il Gruppo ha proseguito anche nel 2011 la misurazione annuale della soddisfazione dei clienti attraverso un'indagine di *Customer Satisfaction*, realizzata attraverso circa 18.270 interviste dirette. Tra i risultati più significativi si segnalano:

Indagine 2011	Soddisfatti %	Molto soddisfatti %	Totale %
Gentilezza e Cortesia	25 . 42	72 . 39	97.80
Competenza	35 . 54	60 . 81	96.34
Giudizio complessivo sulla banca	54 . 72	40 . 93	95.65

Gli elementi di indagine sopra indicati sono in linea rispetto all'anno precedente.

L'apertura verso l'ascolto del cliente, tipica del Gruppo, ha visto la creazione di un ulteriore canale di comunicazione tra banca e cliente: la Banca delle Idee, spazio su internet in cui i clienti possono pubblicamente giudicare i prodotti, i servizi e lasciare idee, commenti e suggerimenti. Tutti i giudizi e i commenti entrano a far parte di un sistema di valutazione e processati e, se ritenuti significativi, realizzati soddisfacendo quindi le richieste.

Fattori distintivi

Prosegue come lo scorso anno la misurazione dell'efficacia delle azioni. Tra i sistemi di controllo e di monitoraggio citiamo la *Customer Satisfaction*. La *Customer Satisfaction* consente di verificare la soddisfazione sui prodotti e sui servizi offerti dalla banca presso i Clienti. Di seguito le principali azioni messe in atto:

FIDUCIA E DIFFUSIONE E APPLICAZIONE DEI VALORI DEL GRUPPO BANCA SELLA

A completamento dell'attività di formalizzazione e diffusione svolta negli ultimi anni, nel corso del 2011 sono state realizzate attività orientate alla divulgazione capillare e all'applicazione costante dei valori nel Gruppo. L'aggiornamento e l'ufficializzazione definitiva del documento dei valori, la sua distribuzione a tutti i dipendenti, la propagazione massiva sia tramite incontri in aula che tramite i mezzi di comunicazione interna, sono state le principali attività che hanno visto impegnati dipendenti e manager a diversi livelli e in tutte le società del Gruppo.

I contenuti sono poi stati declinati in una guida pratica di applicazione e introdotti in modo più esplicito nell'ambito di alcuni corsi di formazione tra cui tecniche di vendita, corsi per i neoassunti e per i formatori. Inoltre è stata formalizzata e ufficializzata, in un'apposita circolare, la politica da sempre praticata dal Gruppo in tema di omaggi ricevuti dai dipendenti, secondo cui nessuno può entrare in possesso personalmente di regali di alcun genere; il corretto comportamento da tenere è il rifiuto di doni oppure la consegna degli stessi alle risorse umane, come premio per la tradizionale lotteria annuale di beneficenza.

QUALITÀ E TRASPARENZA SUI PREZZI E SUI RISCHI

Continuano i progetti finalizzati a rendere più chiare ed esplicite le condizioni al cliente e quindi assicurarsi in modo più puntuale della sua reale percezione dei costi e dei rischi associati ad ogni prodotto o servizio.

Prosegue l'aggiornamento del *repository* unico di Gruppo che raccoglie tutta la documentazione normativa e commerciale da consegnare e spiegare al cliente. Il vantaggio di tale soluzione è anche di fornire alla rete un unico punto di accesso alla documentazione ufficiale facilitando quindi anche l'omogeneità di comportamenti.

Tale *repository* denominato "catalogo prodotti", contiene tra l'altro le schede prodotto, individuate e realizzate secondo uno schema standard di esposizione delle informazioni, dei prezzi e dei rischi. La scheda prodotto deve sempre essere consegnata al cliente al momento dell'attività commerciale, come da circolare emanata in concomitanza con la nascita del catalogo prodotti.

L'uniformità di comportamenti allo sportello e l'omogeneità dell'esposizione delle informazioni al cliente assicurano una sua maggiore consapevolezza in fase di acquisto.

Inoltre è stata perpetuata una profonda attività di revisione dei contratti per il cliente con l'obiettivo di semplificare, chiarire e facilitare la lettura. Tale attività ha visto impegnati ufficio legale, marketing e il *product manager* del prodotto in maniera congiunta ed ha portato ad una decisa semplificazione di tutti i contratti.

REGOLE DI ASSEGNAZIONE DEGLI OBIETTIVI

Il Gruppo Banca Sella ritiene importante la coincidenza tra gli obiettivi di chi vende e l'interesse del Cliente. Gli obiettivi sono quindi definiti in modo da non indurre i dipendenti in potenziale conflitto con gli interessi della Clientela.

In collaborazione con il Controllo di Gestione, le banche hanno definito i loro traguardi in modo coerente con le politiche di Gruppo di assegnazione degli obiettivi.

Negli anni precedenti è stata attuata la revisione del sistema premiante, nel 2011 è stato ulteriormente raffinato il sistema di assegnazione e monitoraggio degli obiettivi. Il sistema premiante di Gruppo vede il proseguimento dell'applicazione dell'elemento di valutazione, quale il risultato della *customer satisfaction*. Tali indagini sono orientate oltre che alla rilevazione della percezione della clientela in termini di qualità generale e soddisfazione, anche a monitorare la coerenza dell'attività di vendita con le politiche che il Gruppo si è dato.

Il Controllo di Gestione e le risorse umane di Gruppo sono state coinvolte attivamente per l'applicazione capillare di tale sistema. Inoltre ogni mese durante i principali comitati di Gruppo, vengono esaminati criticamente i principali reclami pervenuti per verificare eventuali incoerenze tra le politiche adottate e l'attività commerciale, la chiarezza della comunicazione, i corretti comportamenti.

BANCA ECOSOSTENIBILE

Si rimanda al capitolo sui rapporti con l'ambiente.

VOCE DEL CLIENTE

Il dialogo con i Clienti è alla base di ogni rapporto di fiducia e chiarezza. È per questo motivo che viene offerta al Cliente un'ampia gamma di canali per entrare in contatto con il Gruppo e viene invitato tramite diversi mezzi a comunicarci le proprie idee, suggerimenti, giudizi e lamentele sui prodotti e servizi.

Ascoltando attentamente i Clienti che esprimono la propria idea tramite un suggerimento o un reclamo è possibile raccogliere informazioni preziose sull'organizzazione e sui servizi. Il reclamo è nel Gruppo considerato uno stimolo a migliorare prendendo i provvedimenti necessari affinché vengano rimosse le cause che l'hanno originato e si possano prevenire in futuro situazioni analoghe a vantaggio così di tutti i Clienti.

Inoltre, con l'obiettivo di favorire il dialogo con i Clienti, nel corso del 2011 la "Banca delle Idee", spazio on line dedicato ai suggerimenti, si è evoluta nella "La banca che piace", nuova Community interattiva incentrata sul Cliente. In questa nuova sezione i Clienti hanno la possibilità di personalizzare il proprio profilo, scegliendo un nickname e caricando un avatar, ed interagire con la Community, inserendo suggerimenti, votando le idee degli altri Clienti ed esprimendo un giudizio sui prodotti-servizi che utilizzano.

Il 2011 ha visto rafforzarsi la presenza del Gruppo Banca Sella nel mondo dei Social Networks (Facebook, Twitter, Foursquare), canali di contatto diretto con la Banca e spazi di aggregazione per Clienti e potenziali Clienti, dove condividere opinioni, approfondimenti su ultime innovazioni tecnologiche, iniziative commerciali, lancio di nuovi prodotti o servizi (Mobile Android, UP Mobile).

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

Nel corso del 2011 sono complessivamente pervenuti al Gruppo n. 1582 reclami. Oltre la metà è riconducibile a motivazioni di carattere operativo nello svolgimento della normale attività quotidiana di gestione del rapporto.

Tutti i reclami, nonché le ulteriori richieste di supporto, pervenuti agli Uffici Reclami del Gruppo, rientranti nella tipologia "Reclami 48H" hanno ricevuto risoluzione entro i tempi stabiliti. Questi costituiscono il 45% del totale, mentre il restante ha necessitato di un tempo di risoluzione superiore.

SEMPLIFICAZIONE PROCESSI AL CLIENTE – RECUPERO PRODUTTIVITA'

L'obiettivo della semplificazione dei processi, è quello di snellire l'operatività migliorando l'efficienza.

Il recupero di produttività ottenuto per l'anno 2011 nella rete distributiva di Banca Sella è stato pari a circa 129.000 ore su base annua, di cui una parte (oltre 15.000 ore) ottenute grazie all'incremento delle operazioni effettuate in completa autonomia dalla clientela attraverso canali telematici.

La semplificazione dell'operatività passa attraverso un'attenta revisione dei processi, sia già esistenti che in corso di modifica, attraverso la definizione ed adozione di "best practises" per uniformare i comportamenti ed ottimizzare le attività in succursale, l'accentramento ed automazione dei controlli finalizzati a garantire un costante presidio del rischio ma nel contempo gravare meno sull'operatività di succursale. Sono state infine accentrate alcune attività al fine di liberare tempo per il cliente in succursale.

Tra gli interventi effettuati, quelli di maggior rilievo riguardano:

- semplificazione del processo di delibera per le pratiche di affidamento assunte con firma singola
- stampa automatica della certificazione dei movimenti e saldi progressivi di un conto
- semplificazione modulistica e contratti del mondo investimenti
- apposizione della "data certa elettronica"
- apposizione automatica della firma digitale banca sulla copia cliente dei contratti
- creazione di strutture specializzate sul territorio per la lavorazione delle pratiche di fido (Centro Credito)

PATTI CHIARI

Fin dal suo avvio nel 2003, il Gruppo Banca Sella ha aderito a questo progetto di autoregolamentazione le cui finalità sono in linea con quelle del Gruppo stesso, ossia migliorare il rapporto fra banche e clienti in termini di chiarezza, trasparenza e qualità per garantire un mercato finanziario sempre più trasparente e concorrenziale, dove gli operatori si confrontano secondo regole chiare e dove i clienti dispongono di strumenti semplici per comprendere l'offerta e migliorare la propria conoscenza in ambito economico-finanziario. Le banche italiane del Gruppo hanno quindi proseguito nel corso del 2011 il mantenimento ed erogazione alla propria Clientela degli impegni assunti al momento dell'adesione ed in particolare hanno partecipato attivamente

- a. al processo di completamento, razionalizzazione e semplificazione degli "Impegni per la Qualità" in poche macroaree quali la mobilità, i motori di confronto, la sicurezza, l'assistenza al credito;
- b. alla messa a regime del modello di monitoraggio integrato per gli "Impegni della Qualità", secondo principi di semplificazione ed economicità di funzionamento;
- c. allo sviluppo di strumenti di reporting per diffondere la base analitica di informazioni a disposizione del Consorzio e migliorare la qualità del servizio offerto alla clientela;

Prodotti etici

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

Sotto questa categoria rientra per il Gruppo Banca Sella l'iniziativa in accordo con Unicef per il progetto di sostegno all'educazione in Kirghizistan: il progetto pluriennale si inserisce sulla linea guida seguita dal Gruppo di iniziative locali e internazionali orientate alla formazione e all'educazione dei giovani e dei bambini.

Si tratta di un progetto di sostegno a 360° ai bambini, in termini di educazione e di istruzione, che tiene anche conto dei disabili, dell'assistenza alle famiglie per combattere l'abbandono scolastico e il ricorso al lavoro minorile. Inoltre prevede anche un'azione sulla popolazione nel suo complesso per la sensibilizzazione alla scolarità. L'aiuto si concretizza nella ristrutturazione di più di 100 scuole e nel miglioramento delle condizioni di studio, fornendo materiali didattici e sussidi alimentari alle famiglie.

A tale progetto contribuiscono:

- una quota molto importante della devoluzione prevista dal Fondo Etico Sella Gestioni illustrato in un'altra sezione di questo documento
- la linea di Conti per i giovani (Conto Tuo) con la donazione di 3€ per ogni conto sottoscritto
- la carta prepagata dedicata a Unicef che prevede che 3 dei 6€ per la sottoscrizione vengano versati a Unicef, e che ad ogni acquisto effettuato con la carta la banca versi al progetto lo 0,1% della commissione.

Sistemi di pagamento

Sempre nell'ambito dei sistemi di pagamento, oltre alla carta prepagata Unicef sopra descritta, si segnala che il Gruppo mette a disposizione di alcune associazioni *no profit* il proprio sistema di pagamento *on line* Gestay a condizioni economiche estremamente vantaggiose (puro recupero dei costi vivi). Usufruiscono oggi di questo servizio le seguenti importanti associazioni:

1 CAFFE' - ONLUS
ADICONSUM ONLUS
ALI' 2000 ONLUS
AMICI ONLUS

AMREF ITALIA
AMNESTY INTERNATIONAL
ASSOCIAZIONE LOMBARDA FIBROSI
ASSOCIAZIONE IT. COPEV PER LA PREV. DELL'EPATITE VIR. BEATRICE VITIELLO
ASSOCIAZIONE CILLA ONLUS
ASSOCIAZIONE DOLOMITI EMERGENCY
ASSOCIAZIONE ITALIANA CELIACHIA SEZ. LIGURIA
ASSOCIAZIONE PROMETEO
ASSOCIAZIONE VOLONTARIA PER LO STUDIO DELL'EMOCROMATOSI ONLUS
ASSOUTENTI LIGURIA ONLUS
CBM ITALIA MISSIONI CRISTIANE PER CIECHI NEL MONDO ONLUS
CCS ITALIA ONLUS
CHANGE PSCARL ONLUS
CIFA ONLUS
COMITATO ITALIANO PER L'UNICEF - ONLUS
COMITATO PROGETTO PADRE JOHN BAPTIST BASHBORA ONLUS
DAVIDE CHIESA IN RETE
DOTTOR SORRISO ONLUS
DRAVET ONLUS
ELECOM SPORT ASS SPORTIVA DILETTANTISTICA ONLUS
EUROSERVICE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS
FONDAZIONE BANCO ALIMENTARE
FONDAZIONE AIUTARE I BAMBINI ONLUS
FONDAZIONE ALESSANDRA GRAZIOTTIN ONLUS
FONDAZIONE BARBARA FANNY FACCHERA ONLUS
FONDAZIONE DOMUS DE LUNA ONLUS
FONDAZIONE EDO ED ELVO TEMPIA VALENTA
FONDAZIONE ISTITUTO SACRA FAMIGLIA ONLUS
FONDAZIONE ITALIANA PER LA LOTTA ALLE MALATTIE CARDIOVASCOLARI
FONDAZIONE IVO DE CARNERI – ONLUS
FONDAZIONE MARUZZA LEFEBURE D'OVIDIO ONLUS
FONDAZIONE SLOW FOOD PER LA BIODIVERSITA' ONLUS
GENITORI IN ASCOLTO ONLUS
GRUPPO FILO DIRETTO ONLUS
INFORMAGAY ONLUS
INTERVITA ONLUS
LA CARAMELLA BUONA ASSOCIAZIONE PER LA LOTTA ALLA PEDOFILIA ONLUS
LEGA ITALIANA FIBROSI CISTICA ONLUS
LEGA ITALIANA PER IL DISTURBO DA ATTACCHI DI PANICO ONLUS
LEGAMBIENTE
LILT – LEGA CONTRO I TUMORI SEZ. BIELLA
LND FAMIGLIE ITALIANE ONLUS
MEDICI SENZA FRONTIERE ONLUS
MONDO AZZURRO ASSOCIAZIONE ONLUS
NAAA ONLUS NETWORK
ONCOLOGIA PER L'AFRICA ONLUS
S.O.S. IL TELEFONO AZZURRO ONLUS
SAVE THE CHILDREN ITALIA ONLUS
SIGHT SAVERS INTERNATIONAL ITALIA ONLUS
SIRIO SYSTEM SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS
SOLETERRE-STRATEGIE DI PACE-ONLUS
TEATRI DI VITA SOC.COOP.A R.L. ONLUS
TELEFONO ARCOBALENO ONLUS
UN SOGNO PER IL GASLINI ONLUS
WORLD FOUNDATION OF UROLOGY ONLUS

Rapporti con le comunità locali e iniziative di solidarietà

Il Gruppo ritiene fondamentale salvaguardare e rafforzare il legame con il territorio in cui opera; per tale ragione, in ciascuna realtà dove esso è presente, vuole stringere con il territorio e le comunità locali un legame caratterizzato da vicinanza e rapporto personale.

In particolare, le "banche del territorio" devono conoscere e sostenere, facendo al meglio il proprio mestiere, lo sviluppo economico, la crescita dell'economia e del risparmio.

La volontà di salvaguardare il rapporto diretto tra le singole società, in particolare le banche, ma in generale l'intero Gruppo Banca Sella e l'area geografica in cui operano si è tradotta anche nella scelta di mantenere, l'autonomia decisionale e gestionale delle banche del Gruppo dislocate sul territorio italiano.

In particolare la capogruppo ha un forte legame con il territorio biellese in cui è nata e si è sviluppata, e ad oggi ha una forte presenza sia in termini di succursali sia di quota di mercato.

In tale ambito va letta la scelta di continuare a investire sul territorio di origine con l'inaugurazione nel capoluogo biellese della nuova sede di Banca e l'avvio dei lavori dell'opera di ristrutturazione di parte dell'ex Lanificio Maurizio Sella, prestigiosa testimonianza di archeologia industriale, presso cui ospitare un centro polifunzionale dedicato alla formazione dei dipendenti.

Nel corso del 2011 il Gruppo ha partecipato alla realizzazione di diverse iniziative legate al territorio e/o di sostegno allo sviluppo della cultura e competenze bancarie e finanziarie, fra cui si segnalano:

- l'iniziativa "L'Arte si Mostra in Succursale", che ha permesso l'allestimento di circa 30 esposizioni artistiche all'interno delle succursali del Gruppo, favorendo la diffusione delle opere di artisti locali e non solo, che hanno colto con piacere l'opportunità di poter disporre gratuitamente dei locali delle succursali come spazi espositivi
- il rinnovo del finanziamento della cattedra "Strategie delle aziende familiari" presso l'Università Bocconi di Milano
- molteplici contributi al mondo dello sport, finalizzati alla diffusione dei valori positivi ad esso legati; spiccano tra questi l'importante sostegno alla squadra cittadina nel settore giovanile di "Pallacanestro Biella", (per l'alto valore educativo che lo sport esercita sugli adolescenti)
- l'iniziativa "Serate con Banca Sella" realizzata in collaborazione con CNA - Associazione Artigiani del Biellese, ha visto la realizzazione di quattro serate dedicate a tutti gli associati con l'opportunità di far conoscere i servizi bancari a loro disposizione
- la donazione di una unità mobile per le radiocomunicazioni al Raggruppamento Nazionale per le Radiocomunicazioni d'Emergenza, acquistata grazie ai fondi raccolti in favore delle popolazioni colpite dal terremoto in Abruzzo dell'aprile 2009. L'unità è stata consegnata al Raggruppamento Nazionale a Castel di Sangro (L'Aquila) ed è stata affidata al gruppo di Protezione Civile locale
- il contributo che il Gruppo Banca Sella ha offerto all'ASL di Biella in occasione della conclusione delle celebrazioni per i 120 anni del Gruppo, per supportare l'attività a favore dell'utenza biellese che si rivolge al Pronto Soccorso cittadino, con la finalità di allestire il reparto del Pronto Soccorso del nuovo Ospedale. Le prime attrezzature acquistate, sei monitor e di un defibrillatore manuale e semiautomatico, sono in uso nelle sale dell'Osservazione breve e intensiva (OBI) e verranno trasferite nel nuovo Ospedale.

Il Gruppo Banca Sella per l'anno 2011 ha complessivamente erogato circa 217.000,00 € a sostegno di attività culturali e sociali dei territori in cui è presente, di cui circa 108.000,00 € sono stati erogati da Banca Sella, oltre 54.000,00 € da Banca Sella Holding, circa 5.000,00 € da Banca Sella Nord Est Bovio Calderari e oltre 50.000,00€ da Banca Patrimoni Sella & C. Tali dati rispecchiano il tradizionale principio di radicamento al territorio che da oltre 120 anni guida l'operato del Gruppo stesso.

SOLIDARIETÀ

Il sesto anno accademico della Eureka School, aperta e sostenuta dagli Amici del Gruppo Banca Sella è iniziato a metà giugno 2011, con alcuni cambiamenti significativi nel programma di studi dovuti alla nuova normativa prevista dalla legislazione locale.

La scuola primaria di Koovathur, supportata dal 2005, nella quale studiano bambini fino alla classe quinta elementare, ad oggi ospita 184 bambini e 11 tra insegnanti e personale di servizio altamente motivate. A loro di aggiungono i 152 bambini e 9 insegnanti della scuola di Vembakkam supportata a partire dal 2008.

La gestione del significativo cambiamento verso il nuovo programma di studi è stata semplice, grazie al modello e alla realizzazione di kit didattici progettati internamente. Il team di ricerca e di sviluppo di AID India ha organizzato la preparazione dei docenti con nuovi pacchetti formativi volti che hanno dato ottimi risultati.

Dopo le lezioni di yoga, karate e arti marziali regionali che hanno ricevuto un grande riconoscimento da parte dei genitori e delle istituzioni accademiche, il 2011 ha visto l'introduzione delle lezioni di calcio, questa iniziativa è chiamata "La vita è una palla". Lo scopo del progetto è di consentire ai bambini di fare esercizio in modo regolare per mantenere allenati muscoli e mente, fare un gioco di squadra e rendere ogni bambino consapevole che ci sono diversi modi e discipline per giocare in team.

Nella scuola Koovathur, grazie al supporto costante dei volontari, sono stati avviati laboratori di matematica, scienze e inglese, per i quali si utilizzano giochi di vario tipo per creare alternative alla lezione frontale e coinvolgere gli alunni.

Grazie alla collaborazione con una istituzione professionale di Chennai, Sono stati condotti test psicologici e psicometrici per i bambini che erano stati identificati dalle insegnanti meno interattivi. Grazie a questi report e alla consapevolezza del livello di ciascun bambino, sarà ora più facile customizzare i programmi e fornire tutta l'attenzione e le cure necessarie.

Nel corso dell'anno 2011 AID India ha celebrato il suo 15° anniversario di presenza nello Stato. Il focus principale dei festeggiamenti sono state proprio le scuole e la celebrazione del loro successo.

Riconoscimenti per l'anno 2011:

- AID India ha vinto il prestigioso premio Times of India's "Global Contribution to India 2011", è stata selezionata tra centinaia di altre NGO per lo straordinario lavoro e l'esemplare contributo nel campo dell'educazione. Il premio è stato consegnato al team dal Primo Ministro Indiano
- per i risultati raggiunti in questi anni, il coordinatore dell'associazione, Dr Balaji, ha conseguito la carica "Distinguished Alumnus of the year 2011" dall' IIT
- tutti i bambini che studiano Karate sono ora cintura arancione

Grazie al continuo supporto dai colleghi del Gruppo Banca Sella e dagli amici del Gruppo Banca Sella, che annualmente sponsorizzano l'educazione dei bambini, la scuola continua a crescere e a rappresentare un esempio di successo in tutto il paese.

Il ricavato della tradizionale lotteria benefica della cena del Gruppo Banca Sella è stato devoluto per metà all'Eureka School e per metà alla sede biellese del Cottolengo - Piccola Casa della Divina Provvidenza, che ospita malati di mente, disabili e anziani.

FINANZIAMENTI PER IL SOSTEGNO AL TERRITORIO

Anche nel 2011 è continuata l'opera di sostegno del tessuto economico, oltre che con le tradizionali forme di credito, con finanziamenti specifici finalizzati allo sviluppo delle realtà locali in cui il Gruppo opera e la continuazione di quelle già in essere:

- Finanziamento Energia Pulita a sostegno della realizzazione di Impianti Alimentati a Fonti Rinnovabili (IAFR); l'attenzione è stata focalizzata soprattutto su impianti alimentati da fonte solare, idraulica e biogas derivato da digestione anaerobica. L'approccio è stato improntato sulla consulenza e la flessibilità delle soluzioni finanziarie, in funzione delle caratteristiche tecniche ed economiche degli impianti
- Prestidea Ambiente destinato ai privati per finanziare l'acquisto di beni a basso impatto ambientale e per supportare interventi sulle abitazioni finalizzati al risparmio energetico; in particolare sono stati previsti finanziamenti per l'acquisto di autovetture ecologiche, per l'acquisto di elettrodomestici a basso consumo energetico e per interventi sulle abitazioni diretti al risparmio energetico (es.: mura a doppio isolamento termico, ventilazione e ricircolo dell'aria, caldaia solare per l'acqua calda, scudo termico protettivo, pannelli fotovoltaici per la produzione di energia rinnovabile, pannelli solari, ecc.)
- Accordo ABI-CEI per il Prestito della Speranza: il Gruppo Banca Sella ha proseguito nell'attuazione dell'accordo sottoscritto tra l'ABI e la CEI per un programma di microcredito rivolto alle famiglie in difficoltà a causa della crisi economica. L'accordo prevede la presenza di un fondo di garanzia che garantisce il 50% di ogni finanziamento erogato. Nel corso del 2011 è diventata operativa la seconda fase dell'accordo che ha previsto l'istituzione da parte della CEI, di un fondo di garanzia che garantisce, nel caso di Privati, il 75% di ogni finanziamento erogato e, nel caso di microimprese, il 50% di ogni finanziamento erogato.
- Plafond per il sostegno dei lavoratori in cassa integrazione guadagni: Banca Sella ha proseguito nella messa a disposizione di un plafond di 10 milioni di euro a sostegno dei lavoratori in cassa integrazione guadagni mediante la concessione di un finanziamento, per l'anticipo di quanto spettante come contributo al reddito, per un massimo di 6.000€ a 12 mesi ad un tasso particolarmente agevolato

- Convenzione per l'anticipazione sociale dell'indennità di Cassa Integrazione Guadagni Straordinaria: Banca Sella ha proseguito nell'attuazione all'accordo sottoscritto dall'Associazione Bancaria e le associazioni sindacali e di categoria per l'anticipazione dell'indennità mediante un finanziamento di 6.000 euro a tassi agevolati
- Accordo ABI-Consumatori per la sospensione delle rate dei mutui per un periodo di 12 mesi, una misura straordinaria di sostegno alle famiglie in difficoltà a seguito della crisi. L'accordo è stato prorogato con l'obiettivo di accrescere la sostenibilità finanziaria delle operazioni di credito ipotecario alle famiglie, adottando una misura di sospensione del pagamento delle rate del mutuo per un periodo stabilito, al verificarsi di determinati eventi che possono ridurre la capacità di rimborso dei mutuatari
- Fondo per lo Studio: la Banca ha aderito al Protocollo d'Intesa siglato in data 18 maggio 2011 tra ABI e la Presidenza del Consiglio dei Ministri per l'avvio del Fondo di garanzia per l'accesso al credito con condizioni agevolate, ai giovani di età compresa tra i 18 e 40 anni in possesso di particolari requisiti di merito
- Fondo per la Casa: la Banca ha aderito al Protocollo d'Intesa siglato in data 18 maggio 2011 tra ABI e la Presidenza del Consiglio dei Ministri per l'avvio del Fondo di garanzia per l'accesso al credito con condizioni agevolate, alle giovani coppie coniugate con o senza figli o ai nuclei familiari anche monogenitoriali con figli minori, per l'acquisto della prima casa.
- Fondo di solidarietà per i mutui per l'acquisto della prima casa: Banca Sella ha proseguito nella messa a disposizione della possibilità, per i clienti interessati, di accedere al Fondo diretto per rimborsare alle banche gli interessi che maturano durante il periodo di sospensione concesso ai clienti che pertanto non avranno aggravii economici dall'interruzione del pagamento delle rate.
- Sella Made in Italy: riservato alle piccole e medie imprese del settore Industria-Commercio-Servizi-Artigianato e Turismo per progetti di internazionalizzazione, come partecipazioni a fiere all'estero, ricerche di mercato, depliant, cataloghi, altri strumenti commerciali e/o marketing in lingua estera, corsi di formazione sull'internazionalizzazione, eventi, sfilate, etc
- Sella Export: finanziamento a medio lungo termine, supportato da garanzia S.A.C.E, dedicato alle Piccole e Medie Imprese esportatrici, per realizzare investimenti finalizzati ad aumentare la capacità di competere, in particolare, sui mercati internazionali; sono finanziabili, tra gli altri, costi di impianto e/o ampliamento, brevetti, marchi, acquisto e ristrutturazione di immobili, terreni, attrezzature ed anche, in misura non superiore al 20% dell'investimento, spese sostenute per il circolante
- Fondi BEI (Banca Europea per gli Investimenti) per l'innovazione. Dal 2010 è stato sottoscritto un nuovo contratto di prestito per 70 milioni di euro con BEI per l'erogazione, da parte di tutte le Banche del Gruppo Banca Sella e Biella Leasing (società di leasing del Gruppo Banca Sella), di finanziamenti a favore di iniziative nel settore dell'industria e dei servizi promosse da piccole e medie imprese e rivolte anche a specifici progetti nei settori dell'energia, della protezione ambientale e dello sviluppo di tecnologie innovative.
- Fondi CDP la Banca Sella dal 2009 ha utilizzato 26 milioni di Euro della provvista messa a disposizione dalla CDP per la concessione di finanziamenti alle PMI a fronte di progetti di investimento o esigenze di capitale circolante

Accordo tra ABI-MEF e Confindustria il Gruppo Banca Sella ha proseguito nell'attuazione dell'accordo per la moratoria sui crediti bancari a favore delle PMI. L'obiettivo è quello di favorire l'afflusso di credito al sistema produttivo, fornendo alle piccole e medie imprese con adeguate prospettive economiche, la liquidità sufficiente per superare la fase di maggior difficoltà e arrivare al momento della ripresa economica nelle migliori condizioni possibili. Nel 2011 l'accordo ha previsto anche la possibilità di rinegoziare la durata del finanziamento per clienti in difficoltà alla ripresa dei pagamenti al termine della moratoria

Va infine ricordato lo speciale finanziamento erogato a sostegno dello studio: il prestito d'onore Banca Sella per studenti di master e lauree specialistiche, il quale persegue la finalità di sostenere studenti bisognosi di mezzi finanziari per compiere i loro studi, aventi percorsi scolastici ed eventualmente professionali di eccellenza, nel continuare la loro attività scolastica sino al conseguimento del titolo cui aspirano.

Rapporti con i fornitori

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

- trasparenza nella scelta e verifica sulla qualità delle prestazioni rese

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

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

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

Nel caso in cui il dipendente riceva degli omaggi si ritiene che, alla luce del fatto che il risultato del nostro lavoro è frutto di un impegno di squadra e che gli omaggi ricevuti siano un riconoscimento del buon lavoro di tutti i dipendenti del nostro Gruppo e non solo di chi li riceve personalmente, esso non debba trattenerlo per sé, quale ne sia il valore, ma recapitarlo al servizio Risorse Umane, il quale provvederà:

- in caso di bene deperibile, a devolverlo in beneficenza
- in caso di bene non deperibile, ad inviarlo alla Capogruppo affinché lo stesso entri a far parte del monte premi della tradizionale lotteria organizzata annualmente nel corso della Cena del Gruppo Banca Sella, il ricavato della quale è devoluto in beneficenza.

La relazione con l'ambiente

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

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

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

In riferimento a questo approccio si evidenziano i seguenti aspetti, relativi all'esercizio 2011:

1. Adozione di soluzioni a maggior efficienza energetica e a minor impatto ambientale al fine di perseguire una progressiva riduzione delle emissioni di anidride carbonica:
 - oltre il 95% dell'energia elettrica utilizzata nel 2011 dalle società italiane del Gruppo è provenuta da fonte rinnovabile di origine idroelettrica (certificata con il marchio "Eaux de la Vallée – Energia pura" e prodotta con gli impianti di produzione della Compagnia Valdostana delle Acque);
 - nel corso del 2011 sono entrati in funzione 17 impianti fotovoltaici su altrettanti stabili di proprietà del Gruppo (9 in provincia di Biella, 2 in provincia di Palermo e 6 in provincia di Lecce), per una potenza totale di oltre 300 Kwp (Chilowatt picco); i 17 impianti hanno complessivamente prodotto circa 265 megawattora di energia elettrica pulita, evitando l'immissione in atmosfera di oltre 170 tonnellate equivalenti di CO₂;
 - presso il Centro Elaborazione Dati, dove ha sede una delle due sale macchine del Gruppo Banca Sella, è in funzione un sistema mediante il quale il calore prodotto da uno dei gruppi frigoriferi viene recuperato per scaldare l'acqua del circuito di riscaldamento;
 - durante il 2011 è continuato il consolidamento dei server della sala CED, con conseguente spegnimento delle apparecchiature obsolete, nell'ambito del progetto di "Server Virtualization". Questa attività ha permesso una riduzione di oltre il 3% rispetto all'anno precedente dei consumi elettrici annui presso il CED principale della capogruppo;
 - l'entrata a pieno regime del nuovo stabile di Sede del Gruppo, costruito con particolare attenzione agli aspetti di eco-sostenibilità (per approfondimenti vedere paragrafo successivo)

La capogruppo Banca Sella Holding partecipa inoltre alla società Enersel, in cui sono stati conferiti alcuni beni ed immobili del Gruppo. L'obiettivo principale di questa società è la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili. Le prime due centrali idroelettriche sono entrate in esercizio rispettivamente a Novembre 2010 e Novembre 2011. Entrambe sfruttano, sul torrente Cervo in provincia di Biella, alcuni salti idroelettrici, che erano al servizio di stabili storici di proprietà del Gruppo, poi ceduti ad Enersel. Nell'anno 2011 Enersel ha prodotto, da fonti rinnovabili, 840.000 kwh di energia elettrica, che hanno evitato l'immissione in atmosfera di circa 588 tonnellate equivalenti di CO₂.

2. Riduzione consumi di carta ed estensione utilizzo di carta ecologica
- nel 2011, le pagine stampate presso il Centro Stampa per la produzione di documenti per la clientela sono diminuite di circa il 9% (3,3 milioni di facciate stampate in meno rispetto al 2010), soprattutto grazie a
 - maggior diffusione del servizio "SellaBox", tramite il quale i clienti possono consultare i rendiconti e le comunicazioni relative ai loro conti correnti, ai conti titoli, ai depositi a risparmio, ai finanziamenti ed alle loro carte direttamente on line, rinunciando al cartaceo
 - aggregazione di alcuni tipi di comunicazioni alla clientela
 - circa il 75% della carta A4 utilizzata nel 2011 in uffici e succursali (compresa quella stampata al Centro Stampa per produrre le comunicazioni alla clientela) era dotata della certificazione FSC (Forest Stewardship Council - www.fsc.org - a garanzia della corretta gestione eco-sostenibile dell'intera filiera di produzione) o era carta ecologica totalmente riciclata certificata Ecolabel e Blaue Engel, più leggera (70 g/m²) rispetto a quella in uso negli anni passati.
 - l'*house organ* aziendale "Corsella", distribuito in circa 4500 copie, viene stampato su carta ecologica certificata FSC;
 - a partire dal 2006 per la stampa del presente Bilancio di Esercizio viene utilizzata carta ecologica riciclata.

3. Applicazione più diffusa di standard di acquisto in linea con il principio di eco-compatibilità.

In alcune procedure di acquisto sono stati progressivamente introdotti criteri di valutazione che hanno tenuto conto degli aspetti relativi all'impatto ambientale nella produzione, nell'utilizzo e nello smaltimento a fine vita. A ciò si possono ricondurre le seguenti scelte:

- i veicoli a noleggio del parco auto aziendale sono tutti EURO4 o EURO5
- adozione ove possibile di toner con tecnologia Ecosys (che impiega componenti di lunga durata riducendo in tal modo sia gli sprechi sia i costi), che vengono re-inchiostriati o smaltiti secondo le opportune procedure
- introduzione di toner rigenerati, il cui impatto ambientale, nel corso dell'intero ciclo di vita, è inferiore dell'83% rispetto a quello del prodotto originale
- PC, server, stampanti, monitor energeticamente più efficienti
- carta A4 a minore grammatura (75 o 70 g/m²), ecologica e dotata di certificazioni FSC o PEFC oppure riciclata e dotata di altre certificazioni come Ecolabel e Blaue Engel.

4. Informazione, comunicazione e sensibilizzazione su temi ambientali

E' presente sulla intranet aziendale una sezione dedicata all'eco-sostenibilità che ha l'obiettivo di sensibilizzare i dipendenti sull'importanza di azzerare l'impatto ambientale.

A tale scopo, in tale sezione sono state messe a disposizione due guide:

- "Guida alle azioni eco-sostenibili in ufficio" (inserita anche su supporto cartaceo riciclato nel "Welcome kit" distribuito ai colleghi al momento del trasloco nella Nuova Sede del Gruppo Banca Sella)
- "Salva l'ambiente con un click. Guida all'uso sostenibile dell'energia sul posto di lavoro" realizzata dall'Associazione Bancaria Italiana, attraverso il Consorzio ABI Energia, con il patrocinio del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio. La guida è destinata agli operatori degli istituti di credito per aiutare a utilizzare gli strumenti di lavoro e gli impianti disponibili negli uffici in modo più consapevole

Su Corsella, l'*house organ* aziendale, sono stati inoltre pubblicati alcuni articoli sull'andamento del progetto di sviluppo eco-sostenibile e sui comportamenti eco-sostenibili sul luogo di lavoro.

Gli impianti fotovoltaici entrati in esercizio nel corso del 2011 sono stati illustrati sulla intranet aziendale, sezione GBS Channel, tramite un apposito video, un estratto del quale è stato anche pubblicato nella bacheca Facebook del Gruppo Banca Sella.

Nel mese di febbraio 2011 il Gruppo Banca Sella (spegnendo le insegne delle sedi centrali delle banche del Gruppo) ha partecipato per il secondo anno consecutivo all'iniziativa "M'illumino di meno", organizzata dalla trasmissione radiofonica "Caterpillar" e patrocinata dal Ministero dell'Ambiente, dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri e dal Parlamento Europeo, con l'obiettivo di diminuire i consumi energetici, promuovere la produzione di energia da fonti rinnovabili e sensibilizzare l'opinione pubblica sul tema.

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

Infine si ricorda la già citata linea di prodotti di Finanziamento 'Energia Pulita' per le imprese e 'Sella Ambiente' per i privati, a sostegno delle energie rinnovabili e della diffusione dei sistemi fotovoltaici, degli interventi finalizzati al risparmio energetico nelle abitazioni, dell'acquisto di elettrodomestici a basso consumo energetico, dell'acquisto di veicoli ecologici.

Nuova sede del Gruppo

Il nuovo edificio direzionale, Sede del Gruppo Banca Sella e situato a Biella, è diventato operativo nel corso del 2010.

Con la messa in funzione dello stabile si sono concretizzati i vari interventi collegati alle prestazioni ambientali dell'edificio, definiti, in sede di progettazione grazie all'analisi effettuata da Lifegate (Società nata con la mission di diffondere coscienza ecologica e promuovere uno stile di vita etico, ecosostenibile, equo e solidale). Tra di essi citiamo:

- pacchetto murario di 55 cm la cui stratigrafia è costituita da intonaco, laterizio, poroton, intonaco, polistirene, camera d'aria, mattone a vista;
- vetrate con elevati coefficienti di selettività, in grado di abbattere sensibilmente l'irraggiamento solare;
- vasche di raccolta dove convergono l'acqua piovana, recuperata grazie al sistema di raccolta dei pluviali, e l'acqua di falda pompata da un pozzo artesiano appositamente realizzato;
- installazione sui rubinetti di appositi frangiflusso per ridurre gli sprechi d'acqua;
- sistemi che garantiscono una forte automazione e controllo dell'impianto di illuminazione, di riscaldamento e condizionamento;
- sistema di dimmerazione garantisce l'adeguamento automatico dell'illuminazione elettrica alla luce presente negli uffici;
- sensori di presenza installati nei bagni, nelle autorimesse e nei vani scala per comandare l'accensione delle lampade;
- utilizzo di caldaie a condensazione e di gruppi frigoriferi a lievitazione magnetica o a pompa di calore con recupero totale;
- sistemi di recupero tramite scambiatori di calore installati sulle unità di trattamento d'aria,
- batterie di pre-raffreddamento alimentate da acqua di falda e piovana;
- impianto fotovoltaico da 78,12 kwp (funzionante anche da pergolato ombreggiante per il terrazzo, di cui copre oltre il 50% della superficie), che è stato attivato il 20 maggio 2011 e che nel corso del 2011 ha prodotto circa 60.000 kwh di energia elettrica, evitando l'immissione in atmosfera di oltre 39 tonnellate equivalenti di CO₂.

Riconoscimenti esterni

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

- **Premio Grand Prix 2011** promosso da Eurofond-Fundclass assegnato a Sella Gestioni Sgr. La società si è distinta per aver ottenuto i migliori risultati in Italia nella categoria "Best Fund Manager" per la sezione da 8 a 15 fondi
- **Premio "Lipper Fund Award 2011"** promosso da Lipper, l'agenzia di rating e fund research del Gruppo Reuters assegnato a Sella Gestioni. La società si è distinta come quella che ha ottenuto i migliori risultati nella categoria Overall Small nell'ultimo triennio.

- **Menzione speciale Abi “Canali innovativi”.** Il Gruppo Banca Sella ha ricevuto dall’Abi una menzione speciale per la categoria “Canali innovativi” nell’ambito della prima edizione del Premio per l’Innovazione nei servizi bancari, istituito dall’Associazione Bancaria. Il riconoscimento è stato conferito per il progetto “La Banca del futuro.
- **Osservatorio Finanziario – OfMiglior Prepagata 2012.** Il Gruppo Banca Sella si è aggiudicata il secondo posto della IX Edizione del Rapporto Prepagate dell’Osservatorio Finanziaria con la Carta Corrente Prepagata. Carta PayPal, realizzata in collaborazione tra Banca Sella e Mastercard, e Lottomaticard, frutto della collaborazione tra Banca Sella e Visa, emesse da CartaLIS IMEL - società facente capo al Gruppo Lottomatica, si piazzano rispettivamente al terzo e al quinto posto.
- **MF Innovazione Award 2011 – Prestiti Personali.** Il Gruppo Banca Sella si è aggiudicata il terzo posto nella sezione “Prestiti Personali” per Pronto Tuo Web, nell’ambito del premio Mf Innovazione Award 2011, organizzato da Mf Milano Finanza in collaborazione con Accenture