

# GRUPPO BANCA SELLA



## RELAZIONE SULLA RESPONSABILITÀ SOCIALE 2012

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

# 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 OPPORTUNITÀ**

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 2011:

	<b>31.12.2012</b>
<b>Uomini</b>	2.077
% uomini/totale	50,14 %
<b>Donne</b>	2.065
% donne/totale	49,85 %
<b>Totale</b>	<b>4.142</b>

All'interno dell'organico sopra esposto, il 28% 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 10% dei dipendenti del Gruppo Banca Sella. Tale percentuale sale ad oltre l' 11% 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 a carico e 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 del 2012 si è intensificato il ruolo della comunicazione interna come coinvolgimento dei dipendenti e allineamento alle strategie aziendali e all'andamento del Gruppo Banca Sella.

In particolare le attività si sono concentrate in:

- un sempre più efficace "ascolto" delle esigenze dei dipendenti;
- innovazione dei processi e degli strumenti di comunicazione interna;
- un importante focus dedicato alla chiara diffusione delle strategie.

In continuità con il passato, il piano di comunicazione è stato eseguito in base ai seguenti principi: chiarezza e trasparenza dei messaggi veicolati attraverso i vari canali a disposizione del Gruppo, unitamente ad un costante monitoraggio dell'impatto e dell'efficacia della comunicazione sui dipendenti.

Di seguito gli strumenti e le attività di comunicazione interna svolte nel 2012:

- **Intranet:** il punto di accesso alle informazioni operative, istituzionali e di tutta la conoscenza del Gruppo. È proseguito nel corso dell'anno il *fine tuning* del portale aziendale, grazie anche ai suggerimenti dei dipendenti, migliorando ulteriormente sia la navigazione sia la ricerca. Quest'ultimo aspetto è stato reso possibile grazie alla continua evoluzione del Motore di Ricerca, uno dei maggiori punti di forza della Intranet.
- **Social networking:** è proseguita l'evoluzione degli strumenti di collaborazione (tra cui blog, forum e wiki) e l'utilizzo di forum tematici a cui partecipano gli specialisti dell'argomento trattato. Sono state aperte nuove community rivolte a cluster di popolazione aziendale e legate nello specifico a profili commerciali di Rete; al loro interno i dipendenti coinvolti usufruiscono di documenti e servizi dedicati grazie ad aree non solo di informazione, ma anche di condivisione e confronto.
- **GBS Channel:** il canale video, disponibile per i dipendenti attraverso la Intranet aziendale, ha rappresentato uno dei principali veicoli di informazione e formazione all'interno del Gruppo Banca Sella. 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 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.
- **Diretta video:** anche nel 2012 è stata realizzata una diretta video durante la quale tutti i Dipendenti del Gruppo, collegati dalla propria Società, Ufficio e Succursale hanno potuto assistere ad un intervento del CEO di Gruppo;
- **Eventi:** durante il 2012 sono stati organizzati i seguenti eventi:
  - la tradizionale **cena di Gruppo:** organizzata a Biella a metà dicembre, è l'evento principale dell'anno a cui sono invitati tutti i dipendenti e che si apre come da tradizione con l'intervento del CEO di Gruppo.
  - **Premiazioni dei Dipendenti:** momento di celebrazione durante il quale sono premiati i colleghi che si sono particolarmente distinti durante l'anno per risultati significativi e comportamenti positivi, in linea con i valori aziendali.
  - **Incontri mensili** 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.
  - **Workshop tematici ed altri incontri periodici**, 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 2012 il Circolo Interaziendale dei dipendenti delle società del Gruppo Banca Sella – Ca' Sella ha organizzato, come consuetudine, numerosi eventi.

Il contenitore online delle iniziative Cral si è arricchito di 51 nuove iniziative dedicate al Gruppo Banca Sella.

Il 22 febbraio si è svolta a Bardonecchia la Festa della Neve del Gruppo Banca Sella, che ha visto la partecipazione di 183 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 Chianciano Terme, in occasione della Festa dello Sport del 2-3 Giugno; tutte le Banche e le società del Gruppo sono state coinvolte e attivamente hanno partecipato 157 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 ottenuto da un collega di Banca Sella Nord Est Bovio Calderari S.p.A..

Per la Strabiella, corsa podistica non competitiva svoltasi il 9 giugno, hanno partecipato 15 colleghi. 7 colleghi hanno inoltre gareggiato alla Maratona di Ravenna, qualificandosi secondi a livello nazionale.

In collaborazione con Lilt e Fondo Edo Tempia, sono state organizzate visite di prevenzione dermatologiche, otorino e senologiche presso l'infermeria della Sede che hanno visto coinvolti colleghi e loro familiari effettuando nel dettaglio:

#### LILT

- 204 Visite dermatologiche

#### FONDO EDO TEMPIA

- 22 Visite dermatologiche
- 127 Visite otorino
- 108 Visite senologiche

Infine nei mesi di aprile e maggio il collega Mascherpa (BSE GPM) ha tenuto un corso di fotografia presso i locali della nuova sede a cui hanno partecipato 27 colleghi.

#### FORMAZIONE

A livello di Gruppo nell'anno 2012 sono state erogate circa 84.625 ore di formazione in aula alle quali si aggiungono 22.375 ore fruite mediante la piattaforma e-learning, per un totale complessivo di circa 107 mila ore di formazione.

Le tematiche maggiormente sviluppate sono state:

- l'aggiornamento delle competenze commerciali in ambito consulenza finanziaria per la rete retail;
- l'approfondimento delle competenze in ambito credito, per tutti i ruoli appartenenti nella filiera del credito;
- l'aggiornamento delle competenze tecniche per famiglia professionale, con particolare riferimento all'information technology;
- lo sviluppo delle capacità individuali, prevalentemente attraverso la partecipazione ad attività formative interaziendali.

Di particolare rilevanza è stato il progetto di mappatura delle conoscenze di tutti i dipendenti in merito alle principali conoscenze relative ai profili della rete commerciale e ad alcune conoscenze tecnico-specifiche caratterizzanti alcune aree cruciali come l'organizzazione, il controllo di gestione ed il risk management. La mappatura ha coinvolto tutti i dipendenti in un primo step di autovalutazione e si è conclusa, all'interno del processo di valutazione annuale, con la validazione da parte del responsabile e il confronto fra collaboratore e responsabile all'interno del colloquio di valutazione dell'anno 2012. La mappatura delle conoscenze in auto ed etero valutazione rappresenta un momento fondamentale per il miglioramento professionale di ciascun collaboratore, in quanto consente di allineare le reciproche aspettative e costruire un piano di miglioramento professionale annuale condiviso.

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, sono state avviate numerose attività: accanto a quelle consuete di formazione, si sono affiancate le attività delle Scuole interne "Commerciale" e "Credito", con l'obiettivo di rivedere l'impostazione complessiva dei piani formativi alla luce dei cambiamenti organizzativi attuati nel corso dell'anno (introduzione di nuovi ruoli e portafogli). Nell'ambito delle due

Scuole hanno svolto attività di impostazione e monitoraggio dei piani formativi e i rispettivi Knowledge Owner, ovvero i responsabili della gestione della conoscenza del proprio ambito organizzativo.

Relativamente all'area normativa, sono proseguite le attività di aggiornamento delle competenze tecniche e commerciali, in materia di trasparenza, anticrimine ed antiriciclaggio; particolare attenzione è stata inoltre posta sui risvolti pratici dell'applicazione della normativa nell'attività quotidiana. In materia assicurativa i percorsi formativi di certificazione e mantenimento hanno permesso l'abilitazione all'intermediazione di 1.448 dipendenti a livello di Gruppo.

In relazione allo sviluppo delle capacità individuali, nell'anno sono stati avviati percorsi individuali personalizzati, caratterizzati dalla partecipazione a corsi interaziendali per favorire la crescita attraverso il confronto e lo sviluppo di network professionali.

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

Nel 2012 si è confermato infine l'utilizzo dell'aula virtuale, con un monte ore erogato pari al 33.5% 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

Nel gennaio 2012, 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 utili al miglioramento della competitività aziendale.

Il Gruppo Banca Sella e le Organizzazioni Sindacali, nel mese di febbraio, hanno congiuntamente sottoscritto un accordo inerente la possibilità di incentivare l'uscita di coloro che hanno maturato il diritto alla pensione e di ricorrere, su base esclusivamente volontaria, alle prestazioni straordinarie del "Fondo di Solidarietà per il sostegno del reddito, dell'occupazione e della riconversione e riqualificazione professionale del personale dipendente delle imprese del credito". Successivamente a marzo, per sostenere e finanziare l'erogazione di formazione ai dipendenti, è stato siglato un accordo in materia di Finanziamenti alla Formazione, approvando nel dettaglio uno specifico piano formativo, chiamato "Gruppo Banca Sella: innovare per competere".

Ulteriori incontri si sono svolti nel corso del 2012, per discutere tematiche di contrattazione integrativa aziendale, senza giungere però alla sottoscrizione di nuovi accordi.

Infine il Gruppo ha illustrato alle Organizzazioni Sindacali le specifiche dell'esecuzione della seconda fase del progetto "Banca Unica", avvenuta il 1° ottobre 2012 con la fusione per incorporazione di Banca Sella Nord Est Bovio Calderari S.p.A. in Banca Sella S.p.A.

### Rapporti con i Clienti

Il Gruppo ha proseguito anche nel 2012 la misurazione annuale della soddisfazione dei Clienti attraverso un'indagine di *Customer Satisfaction*, realizzata attraverso circa 10.750 interviste dirette. Tra i risultati più significativi si segnalano:

Indagine 2012	Soddisfatti %	Molto soddisfatti %	Totale %
<b>Gentilezza e Cortesia</b>	23.16	72.69	95.86
<b>Competenza</b>	30.19	64.29	94.48
<b>Giudizio complessivo sulla Banca</b>	20.81	75.98	96.79

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 l'evoluzione di un ulteriore canale di comunicazione tra Banca e Cliente: la "Banca che piace", 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, 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*, che consente di verificare la soddisfazione sui prodotti e sui servizi offerti dalla Banca presso i Clienti.

### **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 e nel 2012 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*. Tale indagine è orientata, oltre che alla rilevazione della percezione della Clientela in termini di qualità generale e soddisfazione, a monitorare la coerenza dell'attività di vendita con le politiche del Gruppo.

Il Controllo di Gestione e le risorse umane di Gruppo sono state coinvolte attivamente per l'applicazione capillare di questo sistema. Inoltre ogni mese, durante i principali comitati di Gruppo, sono stati esaminati criticamente i principali reclami pervenuti, per verificare eventuali incoerenze tra le politiche adottate, l'attività commerciale, la chiarezza della comunicazione e 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 considerato nel Gruppo uno stimolo per migliorare; prendendo i provvedimenti necessari affinché vengano rimosse le cause che l'hanno originato, 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, dal 2008 la Banca ha uno spazio on line in modalità web 2.0 denominato "Banca delle Idee", che si è evoluto nel 2011 in "La Banca che piace", Community interattiva incentrata sul Cliente. In questa 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. Nel corso del 2012 numerose idee ci hanno permesso di migliorare sempre più la nostra offerta, arricchendo prodotti e servizi.

Il 2012 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 e 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 2012 sono complessivamente pervenuti al Gruppo 1.593 reclami. Circa la metà è riconducibile a motivazioni di carattere operativo nello svolgimento della normale attività quotidiana di gestione del rapporto. Tutti i reclami e 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 57% del totale, mentre il restante ha richiesto un tempo di risoluzione superiore.

## SEMPLIFICAZIONE PROCESSI AL CLIENTE – RECUPERO PRODUTTIVITÀ

L'obiettivo della semplificazione dei processi è quello di snellire l'operatività migliorando l'efficienza. Il recupero di produttività ottenuto per l'anno 2012 nella rete distributiva di Banca Sella è stato pari a circa 131.000 ore su base annua, di cui una parte (oltre 17.000 ore) ottenuta 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 esistenti che in corso di modifica. Attraverso la definizione ed adozione di "best practises" è possibile infatti uniformare i comportamenti ed ottimizzare le attività in Succursale, ma anche favorire l'accentramento ed automazione dei controlli per garantire un costante presidio del rischio, gravando meno sull'operatività di Succursale. A tal proposito sono state infatti accentrate alcune attività, in modo tale che la Succursale possa dedicare maggior tempo al Cliente.

Tra gli interventi effettuati quelli di maggior rilievo riguardano:

- l'aumento deleghe di pricing alla rete per semplificare l'iter di richiesta sconti commissionali;
- la creazione di nuovo cruscotto per la compravendita in strumenti finanziari, funzionalità che consente alle Succursali la generazione in automatico di un report contenente la posizione del Cliente in portafoglio titoli e liquidità;
- l'accentramento dell'attività amministrativa legata alle successioni;
- l'accentramento della lavorazione di anticipo fatture;
- la nuova procedura di quadratura della cassa.

## 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 2012 al mantenimento ed erogazione alla propria Clientela degli impegni assunti al momento dell'adesione rispettando, i principi e le regole previste.

## Prodotti etici

Crediamo che tutta l'attività e il catalogo prodotti di un istituto bancario debbano essere costituiti 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 "Vogliamo Zero!". Ogni giorno malattie come diarrea, polmonite, malnutrizione, morbillo, malaria, AIDS, causano la morte di migliaia di bambini, che vivono nelle zone più povere del mondo e restano indietro nella corsa per la vita. L'Unicef lavora per porre fine a queste morti, perché non c'è tragedia più grande della morte di un bambino.

A tale progetto contribuiscono:

- la linea di Conti per i giovani (Libretto di Risparmio Tuo Baby 0@10 o il Libretto di Risparmio Tuo Junior 11@17) con la donazione di 3€ per ogni conto sottoscritto;
- la carta prepagata dedicata a Unicef: per ogni sottoscrizione la Banca devolve all' Unicef 3 Euro e lo 0,1% di commissione per ogni acquisto effettuato con la carta.

## 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 Gestpay, a condizioni economiche estremamente vantaggiose. 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  
A.I.C. - ASSOCIAZIONE ITALIANA CELIACHIA SEZ. LIGURIA  
ASSOCIAZIONE PROMETEO  
ASSOUTENTI LIGURIA ONLUS  
AVEL  
CBM ITALIA MISSIONI CRISTIANE PER CIECHI NEL MONDO ONLUS  
CCS ITALIA ONLUS  
C.I.A.I. – CENTRO ITALIANO AIUTI ALL'INFANZIA 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  
ELEGOM 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 SCLEROSI MULTIPLA FISM ONLUS  
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 CAMELLA BUONA ASSOCIAZIONE PER LA LOTTA ALLA PEDOFILIA ONLUS  
LEGA ITALIANA FIBROSI CISTICA ONLUS  
LEGAMBIENTE  
LILT – LEGA CONTRO I TUMORI SEZ. BIELLA  
MEDICI SENZA FRONTIERE ONLUS  
MONDO AZZURRO ASSOCIAZIONE ONLUS  
NAAA ONLUS NETWORK  
ONCOLOGIA PER L'AFRICA ONLUS  
QUATTRO ZAMPE NEL CUORE 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  
SPORT SENZA FRONTIERE ONLUS  
TEATRI DI VITA SOC.COOP.A R.L. ONLUS  
TELEFONO ARCOBALENO ONLUS  
UN SOGNO PER IL GASLINI ONLUS  
WORLD FOUNDATION OF UROLOGY ONLUS  
WORLD VISION ITALIA 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 tra il Gruppo Banca Sella e l’area geografica in cui opera, 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 del centro polifunzionale dedicato alla formazione dei dipendenti presso la struttura dell’ex Lanificio Maurizio Sella, prestigiosa testimonianza di archeologia industriale.

Nel corso del 2012 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 10 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;
- la sponsorizzazione di Banca Sella per la mostra "Rappresentare l'Italia. 150 anni di storia della Camera dei deputati", organizzata dalla Fondazione della Camera dei deputati e ospitata a Palazzo Carignano a Torino dal 25 settembre al 9 dicembre 2012. La mostra raccontava la storia della Camera dei deputati ospitata proprio per la prima volta dopo l’Unità d’Italia a Palazzo Carignano ed ha registrato circa 50 mila visitatori. Il percorso, caratterizzato da documenti, testi, video e oggetti, ha guidato lo spettatore nei diversi aspetti della sua vita, nella loro evoluzione lungo il tempo.
- il progetto “Biella Città Digitale”, avviato nel corso del 2012.

L’iniziativa è stata presentata nel convegno del 7 giugno 2012 “Economia digitale per lo sviluppo del territorio. Sfide e opportunità”, moderato da Stefano Quintarelli direttore generale Area Digital Gruppo 24 Ore, al quale hanno partecipato tra gli altri il presidente di Confindustria Digitale Stefano Parisi, il vicerettore del Politecnico di Torino Enrico Macii, il presidente onorario della MIP School of Management del Politecnico di Milano Umberto Bertelé, il direttore della Stampa Mario Calabresi e il Ceo del Gruppo Banca Sella Pietro Sella.

L’obiettivo del progetto è quello di incrementare lo sviluppo economico del territorio, aumentare la produttività e l’efficienza delle aziende locali, far nascere nuove imprese, semplificare l’accesso dei cittadini alla pubblica amministrazione e ai suoi servizi, diffondere la cultura e le competenze nel campo dell’economia digitale e creare nuovi posti di lavoro.

Le principali iniziative si articolano su quattro fronti: coinvolgimento, sviluppo d'impresa, infrastrutture e servizi, formazione e community.

L'esperienza maturata con la realizzazione di "Biella Città Digitale" ha consentito di realizzare un modello che è stato replicato in altre piazze del territorio italiano, quali Lecce, Salerno, Trento e Treviso. In queste città nel corso dell'autunno del 2012, ha preso il via un ciclo di "Serate Digitali", una serie di incontri, nel corso dei quali istituzioni, imprenditori e professionisti locali hanno potuto confrontarsi con docenti ed esperti del mondo digitale ed approfondire le esperienze e i casi di successo in questo campo.

Il Gruppo Banca Sella per l'anno 2012 ha complessivamente erogato circa 356.500,00 euro a sostegno di attività culturali e sociali dei territori in cui è presente, di cui circa 196.000,00 euro erogati da Banca Sella, oltre 28.000,00 euro da Banca Sella Holding, circa 1.500,00 euro da Banca Sella Nord Est Bovio Calderari e oltre 129.000,00 euro da Banca Patrimoni Sella & C. Questi 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 2012.

La scuola primaria di Koovathur, supportata dal 2005, nella quale studiano bambini fino alla classe quinta elementare, ad oggi ospita 140 bambini e 11 tra insegnanti e personale di servizio altamente motivate. A loro di aggiungono i 142 bambini e 9 insegnanti della scuola di Vembakkam supportata a partire dal 2008.

I bambini che hanno terminato la scuola primaria sono stati inseriti in scuole vicine ai loro villaggi di residenza; a loro è offerta la possibilità di partecipare a sessioni integrative nei pomeriggi e nei week end, per mantenere il contatto con AID India e continuare a supportarli nel loro percorso di rafforzamento personale e accademico.

Anche per l'anno in corso i materiali sono stati rivisti ed arricchiti grazie anche all'integrazione delle risorse presenti in rete e alle preziose attività di ricerca e sviluppo del team dei contenuti di AID India. Le insegnanti hanno seguito un workshop di allineamento sui nuovi contenuti all'inizio dell'anno accademico e a dicembre uno ulteriore sulla gestione della classe, grazie al quale sono state inserite nuove modalità di interazione e relazione con i piccoli studenti.

Le novità più rilevanti dell'anno accademico sono state:

- la divisione della didattica per materia e non per classi: studenti di età diverse convivono nella stessa aula creando un ambiente di apprendimento reciproco;
- per ogni studente è stata definita una score card con gli skills per ogni materia; in base a questo sono progressivamente mappati per verificare come procede la loro preparazione.

Sono state inoltre condotte survey sul grado di preparazione degli studenti attraverso l'uso di test appositamente preparati e somministrati da volontari che sono andati direttamente sul campo.

Le attività extra curriculari per il 2012 sono state yoga, karate, arti marziali e calcio; inoltre sono state organizzate anche per quest'anno le tradizionali visite guidate.

Tra novembre e dicembre è stata invece avviata un'iniziativa di ricerca sociale durante la quale i bambini hanno potuto conoscere gli anziani più bisognosi dei loro villaggi, ascoltare le loro storie, condividere con loro la speranza per il futuro. All'interno di una di queste iniziative, i bambini hanno direttamente aiutato ed insegnato agli anziani, tutti analfabeti, a scrivere il proprio nome. Queste esperienze sono state raccolte all'interno di un libro disponibile presso la scuola.

L'interesse per le scuole è sempre molto alto; spesso gruppi di volontari organizzano delle visite presso gli istituti per praticare attività extra curriculari, come dimostrazioni di fisica, proiezioni assistite di documentari, laboratori di informatica o di inglese parlato, adoperandosi inoltre nella raccolta di giocattoli o vestiti che vengono donati alla scuola.

Grazie al continuo supporto dei colleghi 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. A tal proposito quest'anno è stato attivato un social network per consentire ai donatori di vedere in tempo reale i progressi degli studenti supportati.

Si segnala infine che 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 2012 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 e alle micro imprese, l'accordo prevede la presenza 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 euro 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 dell'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: consiste nella 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 la 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 proseguito nell'attuazione del Protocollo d'Intesa siglato il 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 proseguito nell'attuazione del 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 continua a mettere a disposizione, per i Clienti interessati, l'accesso al Fondo diretto per rimborsare alle Banche gli interessi che maturano durante il periodo di sospensione concesso ai Clienti, i quali 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 2012 è stato sottoscritto un nuovo contratto di prestito per l'erogazione di 70 milioni di euro con BEI, da parte di tutte le Banche del Gruppo Banca Sella e Biella Leasing (società di leasing del Gruppo Banca Sella); questi finanziamenti sono 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: dal 2009 Banca Sella 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.

Banca Sella ha proseguito nell'attuazione di misure a sostegno delle piccole e medie imprese con l'adesione all'Accordo sulle Nuove misure per il credito sottoscritto il 28 febbraio 2012 da ABI, Ministero dell'Economia e delle Finanze, Ministero dello Sviluppo Economico e le principali Associazioni di rappresentanza delle Imprese. Tale accordo ha l'obiettivo di assicurare la disponibilità di adeguate risorse finanziarie nei confronti delle imprese che, pur registrando tensioni sul fronte della liquidità, presentano comunque prospettive economiche positive.

Va infine ricordato lo speciale finanziamento erogato a sostegno dello studio: il prestito d'onore Banca Sella, per studenti di master e lauree specialistiche, che ha l'obiettivo di sostenere studenti bisognosi di mezzi finanziari per compiere i loro studi, con 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 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.

Il nostro lavoro è frutto di un impegno di squadra e gli omaggi ricevuti sono da considerarsi un riconoscimento del buon lavoro di tutti i dipendenti del nostro Gruppo e non solo di chi li riceve personalmente. Per questo motivo nel caso in cui un dipendente dovesse ricevere un omaggio, qualunque sia il valore, dovrà consegnare lo stesso presso il 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 e il cui ricavato 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 dell'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 generati da Clienti e fornitori con i quali le varie società del Gruppo si relazionano (impatti indiretti).

In riferimento a questo approccio, per il 2012 si evidenziano i seguenti aspetti:

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:
  - a novembre 2012, presso il CED della capogruppo a Biella Chiavazza, sono terminati i lavori del diciottesimo impianto fotovoltaico al servizio degli stabili di proprietà; ha una potenza nominale di 19,92 Kwp (Chilowatt picco) e porta la potenza fotovoltaica complessiva installata sugli stabili di proprietà a oltre 320 Kwp.;
  - gli altri 17 impianti fotovoltaici del Gruppo (9 in provincia di Biella, 2 in provincia di Palermo e 6 in provincia di Lecce) hanno prodotto complessivamente nel corso del 2012 circa 315 megawattora di energia elettrica pulita, evitando l'immissione in atmosfera di oltre 200 tonnellate equivalenti di CO<sub>2</sub>;
  - oltre il 98% dell'energia elettrica prelevata dalla rete nel corso del 2012 dalle società italiane del Gruppo è stata prodotta da fonte rinnovabile (certificata con il marchio "Eaux de la Vallée – Energia pura" e prodotta negli impianti idroelettrici della Compagnia Valdostana delle Acque);
  - durante il 2012 è continuato il consolidamento dei server delle sale CED, con conseguente spegnimento delle apparecchiature obsolete, nell'ambito del progetto di "Server Virtualization". Quest'attività ha permesso una riduzione di circa il 10% rispetto all'anno precedente dei consumi elettrici annui.

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 due centrali idroelettriche in esercizio, che sfruttano alcuni salti idroelettrici sul torrente Cervo in provincia di Biella, nel corso del 2012 hanno prodotto, da fonti rinnovabili, circa 1,5 Megawattora di energia elettrica, evitando l'immissione in atmosfera di oltre 1000 tonnellate equivalenti di CO<sub>2</sub>.

2. Riduzione dei consumi di carta ed estensione utilizzo di carta ecologica:
  - nel 2012 le pagine stampate presso il Centro Stampa per la produzione di documenti per la clientela sono diminuite di circa il 6% (1,9 milioni di facciate stampate in meno rispetto al 2011), soprattutto grazie:
    - alla 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
    - all'aggregazione e razionalizzazione di alcuni tipi di comunicazioni alla clientela
  - la carta A4 utilizzata in uffici e Succursali è dotata del marchio EcoLabel, che garantisce la provenienza della carta ottenuta da risorse naturali e rinnovabili, derivanti da fibre di legno certificato e di origine controllata. La produzione avviene secondo i criteri di riduzione dell'impatto ambientale, senza l'utilizzo di sostanze nocive per l'ambiente e per la salute;
  - a partire dal 2006 per la stampa del presente Bilancio di Esercizio è stata utilizzata carta ecologica riciclata.
3. Applicazione più diffusa di uno 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-inchiodati o smaltiti secondo le opportune procedure;
- utilizzo 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 ecologica A4 a minore grammatura (75 g/m<sup>2</sup>).

#### 4. Informazione, comunicazione e sensibilizzazione su temi ambientali

È 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 questa sezione sono state pubblicate due guide:

- "Guida alle azioni eco-sostenibili in ufficio";
- "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.

Nel mese di febbraio 2012 il Gruppo Banca Sella ha partecipato per il terzo anno consecutivo al progetto "M'illumino di meno", spegnendo le insegne delle sedi centrali delle Banche del Gruppo e di alcune Succursali. Questa iniziativa, organizzata dalla trasmissione radiofonica "Caterpillar" e patrocinata dal Ministero dell'Ambiente, dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri e dal Parlamento Europeo, si pone come obiettivo quello 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, nato 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 e dell'acquisto di veicoli ecologici.

#### Riconoscimenti esterni

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

**Premi Aifin** (Associazione Italiana Financial Innovation):

- **Premio "Banche e territorio"**: promosso dall'Aifin, viene assegnato ogni anno ai progetti bancari in ambito sociale, economico e culturale, finalizzati a valorizzare l'identità del territorio e a sostenerne lo sviluppo. Il riconoscimento è stato assegnato al progetto "Biella Città Digitale" nella categoria "Iniziativa a sostegno dello sviluppo locale";
- **Premio "Cerchio d'oro per l'Innovazione Finanziaria"**: assegnato ogni anno alle aziende che propongono soluzioni innovative nel settore bancario, assicurativo e finanziario. Il riconoscimento è stato attribuito per il lancio di UP Mobile nella categoria "Nuovi Servizi".

**Premio "Compagnia di Valore"**: promosso da Milano Finanza Insurance Awards, è il riconoscimento dell'iniziativa di Milano Finanza volta a premiare le aziende del settore delle assicurazioni che nel corso

dell'anno si sono distinte su vari fronti. Il premio è stato attribuito a CBA Vita per aver ottenuto i migliori risultati nel rapporto tra le spese di gestione e i premi nel ramo delle polizze vita.

**Premio Mf Innovazione Award:** promosso da Mf Milano Finanza in collaborazione con Accenture. Il Gruppo Banca Sella si è aggiudicato il secondo posto nella sezione “Pagamenti Digitali” per Up Mobile.

#### **Osservatorio Finanziario:**

- **Miglior Conto Low Cost 2012.** “Websella.it” si è aggiudicato il primo posto nella classifica dei migliori Conti Correnti Low Cost 2012 redatta dall'Osservatorio Finanziario, mentre il “Conto Deposito Websella” ha raggiunto l'ottava posizione nella classifica per i migliori conti di deposito. Nella classifica “Conto Rendi Tuo” e “Conto alla Rovescia” di Banca Sella si aggiudicano entrambi il terzo posto per il miglior Conto Completo;
- **Miglior Carta-Conto 2012.** Sella Money Ricarica No Cost di Banca Sella si è aggiudicata il primo posto nella classifica Of-Miglior CartaConto 2013, promossa dall'Osservatorio Finanziario;
- **Miglior Banking 2012.** Banca Sella si è aggiudicata il secondo posto nella classifica del IX Rapporto Home, Mobile e Tablet banking redatto dall'Osservatorio Finanziario, per i propri servizi di internet e mobile banking, declinati anche per iPad e iPhone;
- **Of Mobile Banking 2012.** Il Gruppo Banca Sella si è aggiudicato il terzo posto della I Edizione del Rapporto Mobile Banking dell'Osservatorio Finanziario con gli applicativi ad hoc per iPhone e per iPad (Sella Plus) che si affiancano al sito mobile [mobile.sella.it](http://mobile.sella.it).