

# GRUPPO BANCA SELLA



## RELAZIONE SULLA RESPONSABILITÀ SOCIALE 2016

Documento redatto dal Comitato Etico  
**GRUPPO BANCA SELLA**

# Comitato etico

Primus  
Viceprimus

Pietro Sella  
Attilio Viola

Bruno Butera  
Anna Grosso  
Carlo Prina Della Tallia  
Luca Revello  
Caterina Sella

## Responsabilità sociale

### Premessa

Crediamo che il “fare banca” non sia un’attività come tutte le altre; la banca, infatti, per i propri Clienti non è un semplice fornitore di servizi, ma assiste i propri Clienti con l’intento di supportarli perché possano realizzare i propri obiettivi e le proprie iniziative e possano avere successo.

Da sempre 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 composta da tutti i 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 a valori e principi formalizzati dal 2009 nel Documento dei Valori del Gruppo Banca Sella, che 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 lavoro, con 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 come l’attuale, dinamico, sfidante ed 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, che ha la seguente mission: Perseguire obiettivi di definizione e controllo dei comportamenti del Gruppo, affinché vengano rispettati i principi etici deliberati e diffusi e fungere da supporto operativo funzionale alle attività di business che si debbono caratterizzare commercialmente anche per il rispetto dell’etica e il comportamento responsabile.

Il Comitato Etico:

- definisce, modifica e aggiorna i principi etici in vigore nel Gruppo
- diffonde gli stessi principi, vigila sul loro rispetto e sulla percezione degli stessi all’interno e all’esterno del Gruppo
- coordina le informazioni sociali nel bilancio
- formula le linee guida di comportamento etico che riguardano tutti i prodotti e servizi del Gruppo, nonché i criteri metodologici cui devono attenersi i prodotti con targa “etico” (prodotti di finanza etica) nel Gruppo Banca Sella
- esprime pareri su argomenti quali l’opportunità di finanziare settori specifici, 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 e propositive, è formato da componenti interni al Gruppo, ma può avvalersi di esperti esterni per l’analisi di problematiche specifiche.

### Rapporti con le risorse umane

Il Gruppo Banca Sella considera fattore positivo di successo il massimo coinvolgimento delle Persone al raggiungimento degli obiettivi. Per questo promuove una cultura orientata, tra gli altri, ai valori di meritocrazia, ai risultati, alla professionalità e alla competenza.

Nella profonda convinzione che persone capaci e motivate facciano la differenza nel raggiungimento dei risultati, il Gruppo Banca Sella cura con particolare attenzione 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 ed all’innovazione tecnologica.

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.

Il Gruppo Banca Sella è, inoltre, convinto dell'importanza del contributo dei singoli 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 ai suggerimenti, 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 avanti 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 coloro che ottengono risultati. La misurazione dei risultati va effettuata 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. Rispetto al 2015, il rapporto tra uomini e donne si mantiene sostanzialmente invariato.

	31.12.2016
<b>Uomini</b>	<b>2.120</b>
% uomini/totale	49,61 %
<b>Donne</b>	<b>2.153</b>
% donne/totale	50,39 %
<b>Totale</b>	<b>4.272</b>

All'interno dell'organico, il 28% dei ruoli di Responsabile di Succursale è assegnato ad una donna. Il Gruppo inoltre favorisce orari di lavoro flessibili, per esempio con la formula del part-time, che riguarda l' 11,19% dei dipendenti del Gruppo Banca Sella, che sale al 13,15% se si considera il personale occupato in Italia

## 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 a tutti i propri familiari.

A far data dal giugno 2016 è stato avviato, dopo la sottoscrizione di uno specifico Accordo di Gruppo con le Organizzazioni Sindacali, un progetto di Welfare Aziendale per i dipendenti italiani, che attraverso una piattaforma dedicata di flexible benefits ha permesso ai dipendenti che hanno optato per il premio welfare di fruire del proprio premio di produttività in servizi di welfare. Nel 2016, anno di prima applicazione, hanno aderito al Welfare Aziendale 1399 dipendenti.

All'interno della sede aziendale di Biella è inoltre presente dal 2010 un Asilo Nido aziendale che può accogliere fino a 24 bambini, presso cui i dipendenti possono portare i propri figli con la possibilità di avere una copertura del servizio per tutto l'anno e su fasce orarie estese in modo da conciliare le esigenze di cura dei figli con le proprie esigenze lavorative.

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

## Formazione

Nel 2016 è proseguita l'attività dell'Università Aziendale, la struttura del Gruppo dedicata alla formazione, che ha l'obiettivo di diffondere i valori e la cultura aziendale, di supportare la ricerca e l'innovazione e lo sviluppo delle competenze e della professionalità del personale.

A livello di Gruppo nell'anno 2016 sono state erogate circa 200.000 ore di formazione, in crescita rispetto al 2015, di cui circa 61.000 fruite mediante la piattaforma e-learning e circa 19.000 in aula virtuale, modalità che coniuga i vantaggi formativi della formazione sincrona con i vantaggi organizzativi della formazione a distanza, rispondendo alle esigenze di conciliazione lavoro-famiglia dei dipendenti.

Di particolare rilievo nell'anno sono state le seguenti attività di sviluppo e formazione:

- per le reti commerciali un percorso finalizzato a rafforzare non solo le competenze tecniche ma anche le capacità di ascolto delle esigenze dei Clienti, la comunicazione e lo sviluppo delle abilità consulenziali e commerciali;
- avvio di un percorso di sviluppo delle competenze manageriali di durata pluriennale rivolto a tutti i capi e finalizzato a rafforzare tali competenze in coerenza con il modello manageriale;
- l'approfondimento della padronanza della lingua inglese per manager e professional, data la crescente necessità di comprendere la documentazione in lingua straniera per esigenze sia di aggiornamento professionale, sia di adeguamento normativo e procedurale rispetto alle disposizioni comunitarie e della Banking Union;
- un percorso formativo mirato ad aggiornare ed incrementare le conoscenze in materia di trasparenza bancaria del personale a contatto con la Clientela attraverso:
  - un corso e-learning che inquadra i concetti generali della normativa e le regole finalizzate al corretto presidio della relazione tra intermediario e Cliente alla luce delle novità introdotte nelle disposizioni di trasparenza dal provvedimento della Banca d'Italia del 15 luglio 2015, con particolare riferimento agli specifici adempimenti previsti per i servizi di pagamento ed il presidio della relazione tra finanziatore e consumatore nella fase pre e post contrattuale del finanziamento;
  - aule virtuali di approfondimento con l'esperto;
- per i dipendenti neo-assunti sono proseguiti i corsi di formazione in aula previsti dal percorso formativo di inserimento;
- formazione in materia assicurativa che ha portato ad avere, al 31 dicembre 2016, 1.667 persone abilitate all'offerta di prodotti assicurativi (in crescita del 5% rispetto allo scorso esercizio).

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.

## Coinvolgimento, comunicazione interna ed eventi

Le attività di Comunicazione Interna promosse nel 2016 hanno avuto lo scopo di supportare il raggiungimento degli obiettivi strategici e di business del Gruppo Banca Sella attraverso un'azione costante di allineamento sulla Vision aziendale e sulle Strategie di Gruppo.

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

In particolare le attività di comunicazione si sono concentrate su:

- presidiare la diffusione delle informazioni interne in tutte le Società del Gruppo;
- curare il costante allineamento dei Dipendenti del GBS alle strategie aziendali;
- sostenere l'identificazione e l'interiorizzazione dei Valori del Gruppo;
- promuovere internamente l'immagine del Gruppo e il senso di appartenenza;
- mantenere un canale di ascolto aperto verso i Dipendenti, raccogliendo costantemente feedback;
- coinvolgere le persone, anche grazie all'organizzazione di Eventi;
- verificare il grado di coinvolgimento e partecipazione dei Dipendenti alle iniziative intraprese;
- diffondere la cultura e l'utilizzo di un linguaggio comune di Gruppo.

In linea con quanto emerge dallo scenario esterno, dove l'adozione di strumenti di collaborazione interna è sempre più elemento di supporto al business, la Comunicazione Interna ha lanciato un social network aziendale, trasformando le community interne in un percorso che prevede il rilancio e ridefinizione della intranet di gruppo finalizzato a migliorare performance ed engagement delle persone, proseguendo il cammino di miglioramento avviato negli ultimi anni, e dotando il Gruppo Banca Sella di strumenti collaborativi particolarmente performanti.

Grazie ai nuovi strumenti interni, la mission della Comunicazione Interna estende i propri obiettivi anche a:

- Aumentare l'engagement posizionando il dipendente al centro del processo di trasformazione, trasmettendo il cambiamento in atto a partire dalle modalità di comunicazione interna e di collaborazione;
- Favorire l'aumento dell'efficienza e la produttività interne;
- Supportare il miglioramento dei processi a sostegno della gestione dei progetti;
- Far emergere l'intelligenza collettiva consentendo la generazione di idee in modalità "bottom up" da parte dei dipendenti.

Nel corso dell'anno è proseguito l'impulso all'innovazione degli strumenti di comunicazione Interna. Di seguito gli strumenti e le attività di comunicazione interna svolte nel 2016:

- **Social network:** lanciato a giugno il primo Social Network del Gruppo Banca Sella, a cui hanno accesso tutti i dipendenti, attraverso una campagna di comunicazione che ha evidenziato i benefici in termini di coinvolgimento, efficienza ed emersione dell'intelligenza collettiva: la social collaboration, di fatto, diventa parte integrante della nuova modalità di gestione della conoscenza, grazie alla quale le informazioni sono profilate per utente e *embedded* all'interno delle community a cui i dipendenti sono iscritti.
- **Community:** si sono per tanto evolute e rinnovate le community aperte a cluster di popolazione aziendale, in cui i Dipendenti coinvolti hanno a disposizione uno spazio dedicato nel quale usufruiscono di documenti e servizi a loro dedicati grazie ad aree specifiche non solo di informazione, ma anche di condivisione e confronto. Ad oggi, sono operative community che coinvolgono oltre il 60% della popolazione aziendale, gestite da Community Manager, con il costante coordinamento e formazione da parte della Comunicazione Interna.
- **GBS Channel:** il canale di video informazione 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 ha inoltre le caratteristiche web 2.0 che consentono ai Dipendenti di lasciare commenti ed assegnare un giudizio di gradimento sui singoli video 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.
- **GBS24:** l'*house organ* distribuito a tutti i Dipendenti e pubblicato anche sulla Intranet Aziendale. La rivista è realizzata da una redazione interna, nell'ambito dell'Ufficio Relazioni con i Media, in collaborazione con giornalisti ed esperti del settore finanziario del Sole 24 Ore. Il format prevede articoli sulle principali attività e iniziative del Gruppo Banca Sella, affiancati da analisi e approfondimenti dello scenario esterno, con l'obiettivo di contribuire ad accrescere le conoscenze e le competenze di ciascun Dipendente. Nel corso di quest'anno l'invio del GBS24 è stato esteso ai soci delle società del Gruppo.
- **Eventi:** anche nel 2016 si sono realizzate numerose occasioni di incontro, istituzionali e di aggregazione, volti al coinvolgimento dei Dipendenti. Si evidenziano tra gli altri:
  - **Diretta video streaming** di fine anno durante la quale tutti i Dipendenti del Gruppo, collegati dalla propria Società, Ufficio e Succursale, hanno potuto assistere in *live meeting* ad un intervento del CEO di Gruppo
  - **Cena di Gruppo**, tradizionale incontro di fine anno, importante occasione di aggregazione e coinvolgimento di tutti i Dipendenti, Collaboratori e Esponenti delle Società del 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. Quest'anno le premiazioni sono avvenute durante la Cena di Gruppo;

- **Workshop tematici**, volti ad approfondire e condividere alcune tematiche di natura commerciale e strategica.

Da ultimo, la comunicazione visiva ha rappresentato uno dei principali canali di comunicazione interna del Gruppo: essa permette di raggiungere il massimo effetto comunicativo nel più breve tempo possibile, grazie all'uso di una grafica accattivante che facilita un'immediata comprensibilità e memorizzazione dei contenuti. Nel corso dell'anno oltre il 70% delle comunicazioni a supporto delle iniziative strategiche sono state realizzate con questa modalità grafica.

## Circolo aziendale Ca' Sella

Nel corso del 2016 il Circolo Interaziendale dei dipendenti delle società del Gruppo Banca Sella – Ca' Sella ha organizzato numerosi eventi ed iniziative di aggregazione.

La tradizionale Festa dello Sport ha compiuto dieci anni e i festeggiamenti si sono svolti presso il complesso della Fattoria la Principina a Grosseto il 23-24-25 settembre 2016. I tornei di calcetto e di pallavolo hanno portato in campo più di 20 squadre provenienti da tutta Italia e hanno riscontrato il consueto apprezzamento. Alla tre giorni hanno partecipato circa 110 colleghi con i rispettivi familiari.

Nel corso dell'anno numerosi sono stati i colleghi che si sono distinti per i risultati ottenuti nelle diverse discipline dei campionati interbancari, in particolare nella corsa dove il Team Banca Sella di corsa ha vinto il titolo femminile nella Maratona Bancari di Venezia e nella Mezza Maratona Bancari di Imperia e nel calcio.

La prima domenica di febbraio un folto gruppo di 450 tra colleghi e loro familiari si è ritrovato per assistere insieme alla partita di pallacanestro e sostenere l'Angelico Pallacanestro Biella.

Nell'ambito delle attività di prevenzione e corretta informazione sanitaria è continuata anche per l'anno 2016 la collaborazione con il Fondo Edo Tempia per lo screening dei nevi e la prevenzione del tumore al seno. Le visite riservate ai dipendenti erogate presso la sede del Gruppo Banca Sella a cura dei medici del Fondo Edo Tempia sono state oltre 400.

In collaborazione con il Soccorso Alpino Biellese sono state organizzate delle serate dedicate al tema della prevenzione degli incidenti in montagna e al comportamento da tenersi in caso di sinistro. Il percorso è stato articolato in tre incontri della durata di circa tre ore ciascuno a cadenza mensile ed hanno registrato un buon riscontro di partecipazione da parte dei colleghi.

## Rapporti con i sindacati

Nel corso del 2016, come di consueto sono stati intrattenuti rapporti correnti caratterizzati da numerosi incontri con le rappresentanze sindacali sia aziendali di Banca Sella che di Gruppo; i suddetti incontri hanno avuto in alcuni casi contenuto meramente informativo, mentre in altri hanno portato alla sottoscrizione di accordi fra i quali in particolare si segnala:

- l'Accordo del 29/04/2016 e relativo alla contrattazione di secondo livello in Banca Sella Holding e Banca Sella;
- l'Accordo del 29/04/2016 relativo alle condizioni mutui prima casa dipendenti in Banca Sella Holding e Banca Sella;
- l'Accordo di Gruppo del 29/04/2016 sul Premio Welfare Aziendale;
- l'Accordo di Gruppo del 10/06/16 per l'attuazione del piano formativo denominato "Innovazione, Evoluzione, Cambiamento: le nuove sfide", con il quale Banca Sella Holding, nella sua qualità di soggetto presentatore, ha inoltrato a F.B.A. (Fondo Banche e Assicurazioni) domanda per il finanziamento del suddetto piano formativo in proprio e per conto delle seguenti altre società del Gruppo: Banca Sella S.p.A., Biella Leasing S.p.A., Consel S.p.A., Sella Gestioni S.G.R. S.p.A., Banca Patrimoni Sella & C. S.p.A. ;
- l'Accordo del 9/08/16 relativo alla procedura di rilevante riorganizzazione di Consel;
- l'Accordo del 19/09/16 relativo alla contrattazione di secondo livello in Consel;
- l'Accordo di Gruppo del 21/10/16 per l'accesso alle prestazioni straordinarie del Fondo di Solidarietà di settore;
- l'Accordo del 27/10/16 relativo alla Cessione da Banca Sella a Banca Sella Holding del ramo di azienda "Sellalab" e da Banca Sella a Easynolo del ramo di azienda "Hype e coordinamento commerciale rete agenti".

## Rapporti con i Clienti

Il Gruppo ha proseguito anche nel 2016 la misurazione annuale della soddisfazione dei Clienti attraverso un'indagine di *Customer Satisfaction*, realizzata attraverso 3.903 interviste dirette. Tra i risultati più significativi si segnalano:

Indagine 2016	Soddisfatti %	Molto soddisfatti %	Totale %
<b>Gentilezza e Cortesia</b>	24,15	74,03	98,18
<b>Competenza</b>	30,52	67,22	97,74
<b>Giudizio complessivo sulla Banca</b>	<b>44,55</b>	53,40	97,95

Dall'analisi dei risultati di *Customer Satisfaction* si ottiene l'indice NET PROMOTER SCORE, dato dalla rielaborazione dei risultati della singola domanda di customer "Lei consiglierebbe la sua Banca/Società ad un amico?". Si tratta di un calcolo matematico atto a misurare la soddisfazione del cliente basandosi sulla differenza percentuale tra i sostenitori, coloro che hanno votato 9 o 10, e i detrattori, coloro che hanno dato un voto da 1 a 6.

Per completezza di esposizione si ricorda che, sempre per la formazione del NPS, i clienti che abbiano votato 7 o 8 sono ritenuti "neutri"

Per il 2016 gli indicatori sono tutti in miglioramento rispetto all'anno precedente: i sostenitori sono il 59,67%, (erano il 52,02% nel 2015), i detrattori sono il 7,00% (erano l'8,04% nel 2015), con un NPS pari a 52,67% (era il 43,98% nel 2015).

## Voce del Cliente

L'ascolto del Cliente avviene in maniera attiva e costante e rappresenta per il Gruppo Banca Sella un fondamentale pilastro per la gestione e la costruzione di un solido rapporto di fiducia nel momento del supporto operativo.

Prevalentemente tramite telefonate, mail e chat ogni giorno i Clienti, sia privati che aziende, hanno la possibilità di chiedere assistenza nell'utilizzo degli strumenti Self Online quali Internet Banking, Remote Banking e piattaforme di Trading On Line. Il Contact Center inoltre si occupa di accompagnare la Clientela in un utilizzo facile e sicuro degli strumenti di incasso e pagamento: POS (Point of sale), carte di credito e di debito, strumenti di moneta elettronica e servizi di e-commerce per le aziende.

Particolarmente evidente, inoltre, l'apprezzamento per l'assistenza prestata tramite i principali Social Network come Facebook e Twitter: rispetto al 2015, infatti, la Social Customer Care ha assistito ad un considerevole aumento di post, like e interazioni; l'evoluzione di questo tipo di assistenza mostra una clientela sempre più evoluta, digitalizzata e disposta ad utilizzare e trarre vantaggio da innovativi strumenti di condivisione delle conoscenze.

La totalità di questi punti di contatto consente di raccogliere ed analizzare suggerimenti e pareri circa l'esperienza di utilizzo dei nostri prodotti e servizi da parte della Clientela. La voce del Cliente spesso guida scelte commerciali e operative nell'intento di fornire servizi e mettere a disposizione dei Clienti una gamma di prodotti appetibili e di facile e gradevole utilizzo.

Nel 2016 la rilevazione della soddisfazione dei Clienti, che hanno utilizzato il Contact Center, in termini di efficacia comunicativa, risoluzione delle problematiche e tempi di erogazione del servizio, ha restituito un risultato positivo: ciò rappresenta un ulteriore stimolo per continuare a fornire un'assistenza di qualità a 360° alla Clientela del Gruppo Banca Sella.

## Reclami

L'operato del Gruppo nella gestione dei reclami è da sempre ispirato a un rapporto positivo con i Clienti che presentino lamentele o reclami, al fine di fornire risposte adeguate ed efficaci per la risoluzione tempestiva delle controversie.

Dal 2006 è stato avviato un processo di risoluzione 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 2016 sono complessivamente pervenuti al Gruppo 1.634 reclami scritti, riconducibili prevalentemente a motivazioni di carattere operativo nello svolgimento della normale attività quotidiana di gestione del rapporto. Di questi il 48% è stato risolto in 48 ore.

Sono inoltre pervenuti 397 tra reclami telefonici e di presenza e richieste di supporto. Di questi il 60% è stato risolto nelle 48 ore. I restanti reclami ed ulteriori richieste di supporto hanno richiesto un tempo di risoluzione superiore.

## Semplificazione processi per il 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 2016 sulla rete di Banca Sella è stato pari a circa 114.894 ore su base annua, di cui una parte (oltre 54.468 ore) ottenuta grazie all'incremento delle operazioni dispositive 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 practices" è possibile non solo 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.

Tra gli interventi effettuati nel corso del 2016 quelli di maggior rilievo riguardano:

- Il completamento del progetto **"Ecofirma" su tutti gli sportelli della Banca. Ecofirma è la firma elettronica avanzata allo sportello** del Gruppo Banca Sella che permette ai nostri Clienti di sottoscrivere la documentazione bancaria in **modalità completamente elettronica**. Grazie a questo servizio è possibile visualizzare e firmare i documenti sullo schermo di un tablet, utilizzando l'apposita penna che consente di riprodurre elettronicamente la firma autografa.
- L'introduzione di questa tecnologia innovativa consente di:
  - digitalizzare il processo con conseguente riduzione dei costi derivanti da materiali di consumo, dovuti alla consistente riduzione di stampe/anno e conseguente minore emissioni di CO<sub>2</sub> per la produzione di carta e l'utilizzo delle stampanti
  - ottenere una sensibile diminuzione delle attività amministrative in Succursale
  - semplificare le operazioni di sportello e la conseguente sottoscrizione dei relativi documenti, assicurando, mediante controlli automatici, la presenza di tutte le firme necessarie.
- Estensione dell'utilizzo della data certa elettronica, tramite apposizione digitale della marca temporale sui documenti del Gruppo Banca Sella semplificando il processo che prima prevedeva di dover recarsi fisicamente presso un ufficio pubblico per fare apporre su ogni singolo documento la marca temporale.
- Evoluzione del processo per l'acquisizione della Clientela a distanza e la sottoscrizione di prodotti con supporto di strumenti quali firma digitale remota e acquisizione documenti identificativi tramite utilizzo Webcam. Il processo, sicuro e del tutto dematerializzato, è fruibile anche sulle diverse tipologie di device mobili disponibili sul mercato.

## Prodotti etici

In un contesto di mercato in cui l'attenzione alle tematiche ambientali e sociali è crescente, crediamo che l'attività e il catalogo prodotti di un gruppo bancario debbano essere realizzati ispirandosi a valori etici. In particolare merita di essere citato il Fondo Investimenti Sostenibili, di Sella Gestioni SGR, uno dei primi fondi comuni in Italia a promuovere la "finanza ad impatto", frutto del connubio tra risultato finanziario e sviluppo sociale e ambientale, concreto e misurabile. Coniuga l'obiettivo, comune agli altri fondi, di accrescere nel tempo il valore dei capitali conferiti con la volontà di contribuire a concrete finalità etiche destinando ogni anno una quota del patrimonio della Classe A a favore di iniziative benefiche.

Dal 1999, anno di lancio di Investimenti Sostenibili (già denominato Nordfondo Etico Obbligazionario Misto Max 20% Azioni), l'importo che Sella Gestioni SGR ha potuto destinare a sostegno di numerose iniziative benefiche ha superato 1,4 milioni di euro di devoluzioni.

Nel 2016 grazie al patrimonio praticamente raddoppiato rispetto all'anno precedente è stato possibile sostenere 9 iniziative benefiche, delle quali 5 selezionate tramite un'iniziativa social che ha coinvolto tutti colleghi del Gruppo ed è culminata con un evento che ha visto la partecipazione di numerose associazioni presenti sul territorio.

Nel 2016 sono stati devoluti 154.114 euro, pari allo 0,5% dell'ammontare del patrimonio della Classe A del fondo nell'anno 2015, a favore dei seguenti progetti:

- Mission Bambini: Emergenza terremoto Centro Italia, una cucina per Cittareale, provincia di Rieti.
- Fondazione Piero e Lucille Corti: a sostegno del St. Mary's Lacor Hospital in Uganda
- Associazione San Giuseppe Aosta: a sostegno del centro di accoglienza Casa Sperantei in Romania
- UGI Unione Genitori Italiani Contro il Tumore Dei Bambini: supporto sociale e psicologico
- Associazione Casa Oz Onlus: attività educative per minori malati e con disabilità
- AIL Biella Fondazione Angelino: assistenza ai malati emato-oncologici
- Caritas Diocesana di Biella: accoglienza a donne in situazione di disagio a Biella
- Ingegneria Senza Frontiere: promozione dell'imprenditorialità femminile in Senegal
- Associazione Impegnarsi Serve: autosostenibilità agricola, produzione di cacao in Colombia

## Sistemi di pagamento

Nell'ambito dei sistemi di pagamento, 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. Ad oggi usufruiscono di questo servizio le seguenti associazioni:

A.I.C. - ASSOCIAZIONE ITALIANA CELIACHIA SEZ. LIGURIA  
 ACTIONAID INTERNATIONAL ITALIA ONLUS  
 AIL NAZIONALE ONLUS  
 AMICI ONLUS  
 AMNESTY INTERNATIONAL  
 AMREF ITALIA ONLUS  
 ANNULLIAMO LA DISTANZA – ANLADI – ONLUS  
 ANTEO COOPERATIVA SOCIALE ONLUS  
 ASSOC.ACCADEMIA DI ALTA FORMAZIONE ARTISTICA E MUSICALE L PEROSI ONLUS  
 ASSOCIAZIONE AUTISMO E SOCIETA' ONLUS  
 ASSOCIAZIONE CAF ONLUS  
 ASSOCIAZIONE CHILDREN IN CRISIS ITALY ONLUS  
 ASSOCIAZIONE CILLA ONLUS  
 ASSOCIAZIONE DOLOMITI EMERGENCY  
 ASSOCIAZIONE DONACTION ONLUS  
 ASSOCIAZIONE NEW LIFE FOR CHILDREN ONLUS  
 ASSOCIAZIONE ONLUS PENTALUX MAURIZIO CHITTARO  
 ASSOCIAZIONE SOSTENITORI OSPEDALE SANTA GEMMA TANZANIA ONLUS  
 ASSOCIAZIONE UN SOGNO PER IL GASLINI ONLUS.  
 ASSOUTENTI LIGURIA ONLUS  
 AVEL (AMICI E VOLONTARI ELIS)  
 BOURGEON DE VIE SOC COOP SOCIALE ONLUS  
 C.I.A.I. - CENTRO ITALIANO AIUTI ALL'INFANZIA ONLUS  
 CBM ITALIA MISSIONI CRISTIANE PER CIECHI NEL MONDO ONLUS  
 CBM ITALIA ONLUS  
 CCS ITALIA ONLUS  
 CESVI FONDAZIONE ONLUS  
 CHANGE PSCARL ONLUS  
 CHARMING ITALY TOUR OPERATOR SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS  
 COMITATO ITALIANO PER L'UNICEF – ONLUS  
 COMITATO ITALIANO PER UNRWA ONLUS  
 COOPI COOPERAZIONE INTERNAZIONALE ONG ONLUS  
 DAVIDE CHIESA IN RETE  
 DONNE A LAVORO ONLUS

ECPAT ITALIA ONLUS  
EMERGENCY ONG ONLUS  
EMERGENZA SORRISI - DOCTORS FOR SMILING CHILDREN - ONLUS  
ENRICO INTO THE WORLD ONLUS  
ESPERANTO RADIKALA ASOCIO ONLUS  
FARE INSIEME ONLUS  
FATA ONLUS  
FONDAZIONE A.N.T. ITALIA ONLUS  
FONDAZIONE AIUTARE I BAMBINI – ONLUS  
FONDAZIONE ALESSANDRA GRAZIOTTIN ONLUS  
FONDAZIONE ARCHE ONLUS  
FONDAZIONE AZIONE CONTRO LA FAME ITALIA ONLUS  
FONDAZIONE BANCO ALIMENTARE  
FONDAZIONE BARBARA FANNY FACCHERA ONLUS  
FONDAZIONE CUMSE ONLUS  
FONDAZIONE DELL'OSPEDALE PEDIATRICO ANNA MEYER - ONLUS  
FONDAZIONE DON CARLO GNOCCHI ONLUS  
FONDAZIONE EDO ED ELVO TEMPIA VALENTA  
FONDAZIONE EMANUELA ZANCAN ONLUS CENTRO STUDI E RICERCA SOCIALE  
FONDAZIONE FRATELLI DIMENTICATI ONLUS  
FONDAZIONE IL RIFUGIO DEGLI ASINELLI ONLUS  
FONDAZIONE ITALIA PER IL DONO ONLUS  
FONDAZIONE ITALIANA SCLEROSI MULTIPLA FISM ONLUS  
FONDAZIONE L'ALBERO DELLA VITA ONLUS  
FONDAZIONE OPERATION SMILE ITALIA ONLUS  
FONDAZIONE PIETRO E LUCILLE CORTI ONLUS  
FONDAZIONE RICERCA MOLINETTE ONLUS  
FONDAZIONE SLOW FOOD PER LA BIODIVERSITA' ONLUS  
FONDAZIONE SOFIA ONLUS  
FONDAZIONE TMSR ONLUS  
GREENPEACE ONLUS  
GRUPPO FILO DIRETTO ONLUS  
IL BRUCO E LA FARFALLA ONLUS  
ISTITUTO OIKOS ONLUS  
L'ALBERO DELLA VITA COOPERATIVA ONLUS  
LEGA CONTRO I TUMORI-SEZ. PROVINCIALE DI BIELLA-ONLUS  
LEN SERVICE S.C.S.A.R.L ONLUS  
LIPU LEGA ITALIANA PROTEZIONE UCCELLI  
MEDICI SENZA FRONTIERE ONLUS  
MEDICUS MUNDI - ITALIA ONLUS  
MIA NERI FOUNDATION – ONLUS  
MONDO AZZURRO ASS ONLUS  
ONCOLOGIA PER L'AFRICA ONLUS  
PROJECT FOR PEOPLE ONLUS  
PUBBLICA ASSISTENZA CROCE BIANCA OLBIA ONLUS  
QUATTRO ZAMPE NEL CUORE ONLUS  
SAVE THE CHILDREN ITALIA ONLUS

SIGHT SAVERS INTERNATIONAL ITALIA ONLUS  
SOCIETA COOPERATIVA PROGETTO H COOP SOCIALE ONLUS  
SOS IL TELEFONO AZZURRO ONLUS  
SPORT SENZA FRONTIERE ONLUS  
UNHCR ALTO COMMISSARIATO ONU PER I REFUGIATI  
WE WORLD ONLUS  
WORLD VISION ITALIA ONLUS  
WWF ITALIA ONLUS

Per quanto concerne il sistema di addebito diretto (SDD) il Gruppo Banca Sella aderisce all'iniziativa di Sistema che prevede commissioni gratuite per tutti gli addebiti diretti in favore alle Onlus iscritte nell'apposito albo; inoltre per le raccolte fondi connesse ad eventi naturali (es. terremoto) non viene applicata alcuna commissione sulle operazioni di bonifico.

Il Gruppo inoltre mette a disposizione delle Onlus una convenzione di conto corrente dedicata che permette l'apertura del prodotto con condizioni di miglior favore rispetto alle offerte standard.

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

Nel corso del 2016 il Gruppo ha partecipato alla realizzazione di diverse iniziative legate al territorio di sostegno allo sviluppo della cultura e competenze bancarie e finanziarie, fra cui si segnalano: per Banca Sella S.p.A.:

- l'iniziativa "**L'Arte si Mostra in Succursale**", che ha permesso l'allestimento di esposizioni artistiche all'interno delle Succursali del Gruppo, favorendo la diffusione delle opere di artisti locali e nazionali, che hanno colto l'opportunità di poter disporre gratuitamente dei locali delle Succursali come spazi espositivi;
- il proseguimento dell'attività di sostegno verso il **Santuario di Oropa** di Biella;
- il rinnovo del contributo per la Cattedra permanente "**AldAF - EY di Strategia delle Aziende Familiari**" in memoria di Alberto Falck presso Università Commerciale Luigi Bocconi;
- l'erogazione del contributo a favore della **Fondazione Biella Master delle Fibre Nobili**;
- la sponsorizzazione dell'evento: "**Milano Unica**", il Salone Italiano del Tessile. Milano Unica ospita tradizionalmente le migliori aziende di produzione tessile-accessori italiane ed europee, offrendo loro la possibilità di promuovere i propri prodotti per l'abbigliamento sui mercati nazionali ed internazionali. Sviluppata in due edizioni annuali, una a febbraio e una a settembre, la manifestazione nasce dall'esperienza, dall'impegno e dalla tradizione di quattro grandi marchi rappresentativi del settore tessile: Ideabiella, Moda In, Prato Expo e Shirt Avenue. Banca Sella, anche in questa occasione, vuole essere a fianco delle imprese;
- le collaborazioni con le **associazioni di categoria** presenti sul territorio nazionale, quali: CNA - Confederazione Nazionale dell'Artigianato, Confartigianato, ALI -Associazione Librai italiani, Slow Food Piemonte e Val D'Aosta, Confindustria, ASCOM - Confcommercio Associazione Commercianti;
- le attività di sostegno per **eventi di carattere culturale** organizzati sul territorio, come: il rinnovo della collaborazione a favore di Lingotto Musica e del Giffoni Film Festival; il sostegno della XIX edizione del Cervino CineMountain Festivalin, il contributo all'evento "Ritorno a Oropa dei piemontesi nel mondo" ed in ultimo la collaborazione come main sponsor della mostra "Marc Chagall. La Vie" allestita presso il Forte di Bard.
- i contributi finalizzati al **sostegno sociale** verso le Parrocchie del territorio;
- sostegno alla **Croce Rossa** di Biella per le manifestazioni sociali sul territorio biellese;
- i 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. Da segnalare inoltre, diverse collaborazioni minori verso le associazioni sportive del territorio nazionale.

Per Banca Patrimoni Sella & C. si segnalano in particolare le seguenti iniziative:

- partecipazione alla XV Edizione di **Invito a Palazzo** – manifestazione a livello nazionale a cura dell'Associazione Bancaria Italiana, nel corso della quale si possono visitare le sedi storiche della Banche presenti nelle città italiane.
- contributo alla Associazione Nazionale delle Aziende Familiari per promuovere l'attività e le finalità della Associazione la cui missione è "essere il riferimento in Italia per le aziende familiari"
- contributo alla manifestazione **Conoscere la Borsa** , progetto con finalità didattiche rivolto agli studenti delle scuole superiori e universitari il cui scopo è quello di contribuire a diffondere la cultura e i meccanismi della finanza mediante esercitazioni pratiche che simulano la partecipazione degli studenti al mercato borsistico.
- contributo alla **De Sono** Associazione per la Musica le cui attività, a titolo esemplificativo e non esaustivo, previste dal proprio Statuto sono: il sostegno ai giovani musicisti tramite il conferimento di borse di studio, la pubblicazione di una tesi di laurea di argomento musicologo, la programmazione di concerti a ingresso gratuito;
- sostegno all'evento benefico il Pic Nic di Theodora, che si è svolto a Torino il 7 giugno scorso. Il ricavato della giornata è stato utilizzato a favore dell'attività dei "**Dottor Sogni**" presso l'ospedale pediatrico Regina Margherita di Torino;
- erogazione liberale alla **Fondazione Piero e Lucille Corti**, ONLUS il cui scopo è sostenere economicamente e con assistenza tecnico-logistica il St. Mary's Hospital Lacor, ospedale missionario in Uganda;
- erogazione liberale alla **Mostra Outsider Art** presso il Castello di Monferrato;
- erogazione liberale alla **ONLUS** Studenti Senza Frontiere, organizzazione umanitaria di volontari che opera in alcuni Paesi dell'Africa ed è costituita in gran parte da studenti/neolaureati in medicina;
- sponsorizzazione dell'evento "**Ling80anni dopo**", dedicato all'ottantesimo anniversario della nascita della FIAT Topolino;
- sponsorizzazione all'evento **Flash Back** , manifestazione che si svolge a Torino nel mese di novembre a sostegno dell'arte antica.
- Sponsorizzazione del **Trofeo Tollegno 1900** gara di regolarità turistica per auto storiche, che si è svolta nel Biellese.

Il **Gruppo Banca Sella** per l'anno 2015 ha complessivamente erogato circa **482.500,00 euro** a sostegno di attività culturali e sociali dei territori in cui è presente, di cui circa 330.000,00 euro erogati da Banca Sella, circa 72.500,00 euro da Banca Sella Holding circa 80.000,00 euro da Banca Patrimoni Sella & C. Questi dati rispecchiano il tradizionale principio di radicamento al territorio che da 130 anni guida l'operato del Gruppo stesso.

## Incontri di formazione sul territorio nazionale

Prosegue l'importante attività di organizzazione di **eventi sul territorio nazionale dedicati alle aziende**, in collaborazione con le associazioni di categoria.

A questi si sono affiancati altri eventi organizzati in sinergia con **SellaLab**, incubatore e acceleratore del Gruppo Banca Sella, che hanno avuto come target le start up o quelle aziende che vogliono innovare il proprio business attraverso le opportunità offerte dalla digitalizzazione. Da segnalare i #DIGITALDRINK, piccoli eventi serali sempre a tema digitale, in cui incontrarsi e confrontarsi in tema di innovazione, di digitale, di startup e di business innovativi.

Gli **eventi** formativi organizzati per i **Clienti privati** si possono suddividere tra quelli dedicati al **trading online** e quelli dedicati alle **operazioni autonome**, sotto il cappello **Sella Educational**. Infine in collaborazione con FEDUF (Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio) ha preso vita il progetto di educazione finanziaria dei piccoli e dei ragazzi. Il progetto, che inizialmente ha coinvolto i territori di radicamento storico della Banca Sella,, è poi stato ampliato a livello nazionale con l'inizio dell'anno scolastico 2015-2016, con un impegno crescente della Banca su molti territori in cui è presente.

## Solidarietà

Nel corso del 2016 il Gruppo Banca Sella ha sostenuto numerose iniziative solidali mettendo, come d'abitudine, a disposizione i propri canali telematici e gli spazi della Sede di Piazza Gaudenzio Sella al fine di promuovere la vendita ai dipendenti. Di seguito il dettaglio delle iniziative:

### **“L'uovo di Pasqua è ricco di grandi sorprese. Diamo vita alla ricerca”**

Nel corso del mese di marzo AIL (Associazione italiana contro le leucemie-linfomi e mieloma ONLUS) ha rinnovato l'annuale appuntamento di raccolta fondi per aiutare la ricerca e la cura delle leucemie, dei linfomi e del mieloma.

### **“Acquista un uovo OFTAL”**

Nel corso del mese di marzo OFTAL (Opera federativa Trasporto Ammalati a Lourdes) ha collaborato per la prima volta con Banca Sella. La raccolta fondi ha permesso di offrire un viaggio a Lourdes per un malato.

### **“L'orchidea Unicef. Un gesto concreto per proteggere i bambini”**

Nel mese di maggio Banca Sella ha rinnovato la collaborazione con Unicef. I fondi raccolti con questa iniziativa di solidarietà sono destinati ai programmi di protezione dell'infanzia, nell'ambito della campagna UNICEF “Bambini in pericolo”, che ha l'obiettivo di salvare e proteggere tutti i bambini vulnerabili, i “più poveri tra i poveri”, aiutandoli a costruire un futuro dignitoso.

### **“Raccolta Fondi AVIS per terremoto Centro Italia”**

A partire da agosto, dopo gli eventi catastrofici che hanno ripetutamente colpito il centro Italia e fino a dicembre, Banca Sella, Consel, Banca Patrimoni Sella & C., e Easy Nolo (HYPE) hanno messo a disposizione i propri canali telematici per supportare la raccolta fondi da parte dell'Associazione Provinciale Avis di Ascoli Piceno. I fondi raccolti da Clienti e Dipendenti, per un totale di circa 205.000,00 euro, saranno destinati a progetti di ricostruzione nei territori colpiti dal sisma.

### **“Stelle AIL”**

Nel corso del mese di dicembre AIL (Associazione italiana contro le leucemie-linfomi e mieloma ONLUS) ha rinnovato l'annuale appuntamento di raccolta fondi per aiutare la ricerca e la cura delle leucemie, dei linfomi e del mieloma.

### **“La Pigotta di Unicef. Avrà pure un cuore di pezza. Ma ogni anno salva migliaia di bambini”**

Nel mese di dicembre Banca Sella ha rinnovato la collaborazione con Unicef, contribuendo alla vendita delle Pigotte. Ogni Pigotta apre un cerchio di solidarietà che unisce chi ha realizzato la bambola, chi l'ha adottata e il bambino che, grazie all'UNICEF, verrà inserito in un programma di lotta alla mortalità infantile denominato "Strategia Accelerata per la sopravvivenza e lo sviluppo dell'infanzia".

## **SCUOLE EUREKA- anno scolastico 2016-2017**

Il Gruppo Banca Sella ha una lunga collaborazione con Aid India (aidindia.in), una delle NGO più attive in Tamilnadu (India) in ambito di educazione ed advocacy legata alla stessa.

Da oltre 10 anni, attraverso il contributo dei propri dipendenti, il Gruppo Banca Sella sostiene due scuole primarie nelle zone rurali della regione.

Realizzate a seguito dello Tsunami che colpì la regione nel 2004, sono diventate scuole modello per sperimentare sul campo le moderne modalità educative ideate e concettualizzate dai volontari.

Costruite in due distretti principalmente agrari, con un reddito medio inferiore ai 100 USD per mese, le scuole rappresentano una opportunità ed una speranza per molti bambini che sono “first generation learner”, cioè sono i primi della loro famiglia a ricevere istruzione scolastica.

L'anno scolastico 2016/2017 è iniziato nella prima settimana di Giugno con 133 Alunni nella scuola di Koovathur (Ariyalur District) e 200 in quella di Vembakkam (Tiruvannamalai District).

Le attività scolastiche si basano sulla partecipazione attiva degli studenti, una relazione accogliente che favorisca la relazione con gli insegnanti, l'uso del gioco, della manualità e con attività e ritmo specificamente modulati sul singolo studente.

Non esistono esami, bensì assessment per lo più condotti da volontari di aziende nazionali e multinazionali operanti nella regione o da volontari che provengono da altri paesi e donano il loro tempo ed expertise. Lo scorso anno ci furono visite dall'Università di Oxford, quest'anno dalla prestigiosa McGill University di Montreal (Canada).

Le attività scolastiche sono integrate da attività extra-curricolari volte a incrementare la fiducia e la capacità di mettersi alla prova, ma più di ogni altra cosa l'obiettivo è quello di offrire agli studenti opportunità di esprimere il loro talento e di imparare con modalità alternative a quella esclusivamente in aula, quindi di tipo "frontale".

Durante l'anno in corso i bambini hanno inoltre fatto esperienza da giocolieri, da fotografi, da pittori e colto ogni occasione per celebrare i nuovi arrivati, l'indipendenza ed i loro insegnanti.

Anche lo sport trova spazio con la giornata annuale dello sport e ogni anno, nel mese di Aprile viene organizzato il "graduation day " per salutare con ogni onore gli studenti che terminano il percorso della scuola primaria con Eureka School e che procederanno verso altre scuole.

## Finanziamenti per il sostegno al territorio

Anche nel 2016 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:

- **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 previsti finanziamenti per l'efficienza e il risparmio energetico, per la mobilità sostenibile (auto alimentate a fonti energetiche pulite), per l'acquisto di elettrodomestici ecologici
- **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;
- **Fondo di solidarietà per la sospensione delle rate dei mutui:** consiste nella sospensione delle rate dei mutui per un periodo massimo di 18 mesi, una misura continuativa di sostegno alle famiglie in difficoltà. L'operatività del Fondo è stata riavviata al termine dell'operatività dell'Accordo ABI Consumatori e consente la sospensione delle rate dei mutui ipotecari alle famiglie al verificarsi di determinati eventi che possono ridurre la capacità di rimborso. Il Fondo contribuisce al pagamento degli interessi per il periodo di sospensione nella misura pari al valore del parametro di riferimento (Euribor o IRS) del mutuo;
- **Fondo per lo Studio:** Banca Sella 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;
- **Plafond Casa CDP:** Banca Sella ha proseguito nell'attuazione della Convenzione ABI-Cassa Depositi e Prestiti, per i finanziamenti da destinare alla concessione di mutui ipotecari a persone fisiche per l'acquisto e/o la ristrutturazione con accrescimento dell'efficienza energetica di immobili ad uso residenziale.
- **Plafond Beni Strumentali:** Banca Sella ha proseguito nell'attuazione della convenzione ABI-CDP-MISE per la concessione di finanziamenti destinati all'acquisto di macchinari, mezzi di trasporto, impianti, beni strumentali d'impresa e attrezzature, nuovi di fabbrica ad uso produttivo, nonché di hardware, software e tecnologie digitali. A fronte di tali finanziamenti il Ministero dello Sviluppo economico concede un contributo pari agli interessi risultanti da un piano di ammortamento teorico del finanziamento con durata teorica 5 anni, rate semestrali e tasso 2,75% (sottoscritto uno specifico Addendum alla convenzione per l'utilizzo anche della provvista propria in alternativa alla provvista fornita da CDP).
- **Iniziative a favore di famiglie e imprese colpite da eventi atmosferici e da eventi sismici:** Banca Sella ha proseguito nel 2016 con iniziative per la concessione di finanziamenti a tasso agevolato e di sospensione del pagamento delle rate dei mutui a favore di famiglie e imprese che hanno subito eventi alluvionali in diverse regioni; in particolare, sin dai giorni immediatamente successivi agli eventi sismici che hanno colpito il Centro Italia, ha concesso la possibilità di sospendere il mutuo ai soggetti titolari di mutui ipotecari e chirografari relativi a immobili che siano stati resi inagibili o inabitabili dal terremoto.
- **Sella Export Sace:** la Banca Sella ha sottoscritto una nuova convenzione con la S.A.C.E per il rilascio di garanzie a fronte di finanziamenti a medio lungo termine destinati alle PMI e alle Small

Mid Cap per finanziare investimenti in innovazione e internazionalizzazione. 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):** nel 2016 è continuata l'attività di impiego di fondi provenienti dai Plafond BEI:
  - Euro 40 milioni (quale 2a tranche del credito concesso di Euro 80 milioni) per il finanziamento di iniziative nel settore dell'industria, dei servizi, dell'agricoltura e del turismo promosse da Piccole e Medie Imprese e Mid-Cap e rivolte anche a specifici progetti nei settori dell'energia, della protezione ambientale e dello sviluppo di tecnologie innovative;
  - Euro 20 milioni in partecipazione all'iniziativa "Jobs for Youth" lanciata dalla BEI di supporto all'occupazione dei giovani ed alla creazione di start up;
- **"Piattaforma Imprese" - Fondi CDP (Cassa Depositi e Prestiti):** Banca Sella ha proseguito nell'attuazione della Convenzione "Piattaforma Imprese" per utilizzo della provvista messa a disposizione dalla CDP per la concessione di finanziamenti alle PMI e MID CAP a fronte di progetti di investimento o esigenze di capitale circolante;
- **FEI - Fondo Europeo per gli Investimenti:** Banca Sella ha sottoscritto una nuova convenzione con il FEI - Fondo Europeo per gli Investimenti - per accedere allo strumento europeo di garanzia Innovfin allo scopo di migliorare l'accesso al credito da parte di PMI e MID CAP fortemente orientate alla Ricerca, allo Sviluppo e/o all'Innovazione tecnologica;
- **Fondi TLTRO:** Banca Sella ha ottenuto l'utilizzo nel 2016 di 335.000.000 di fondi detti TLTRO2 (Targeted Longer-Term Refinancing Operations) concessi dalla Banca Centrale Europea finalizzati a sostenere il processo di erogazione di credito bancario all'economia reale.

Banca Sella ha proseguito a svolgere l'attività di sostegno alle piccole e medie imprese previsto con l'adesione all'Accordo per il Credito 2015, siglato il 31 marzo 2015, che mette in campo degli interventi in grado di dare "respiro finanziario" alle imprese e di supportare quelle che hanno beneficiato delle misure previste negli accordi precedenti. Le misure sono indirizzate alle imprese che, pur presentando effettive difficoltà finanziarie, abbiano prospettive di continuità e crescita.

Va ricordato anche lo speciale finanziamento erogato a sostegno dello studio: il prestito d'onore Banca Sella. Questo finanziamento supporta gli studenti di master e lauree specialistiche, con l'obiettivo di sostenerli finanziariamente nei loro studi, ed è rivolto in particolar modo a coloro che hanno percorsi scolastici ed eventualmente professionali di eccellenza.

Molto forte continua ad essere l'attenzione alle esigenze delle Imprese sui Distretti produttivi e la collaborazione con le Istituzioni e le Associazioni di Categoria.

## 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 - come tutto il personale del Gruppo - non possono accettare in alcun modo 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 e il cui ricavato è devoluto in beneficenza.

## Banca ecosostenibile: la relazione con l'ambiente

Il Gruppo Banca Sella cura con estrema attenzione l'impatto sull'ambiente delle proprie attività, convinto che esso sia strettamente collegato al valore di "comportamento responsabile". Ritiene inoltre che un atteggiamento responsabile e virtuoso nei confronti dell'ambiente costituisca anche un imprescindibile presupposto per continuare ad essere un punto di riferimento di eccellenza per le comunità locali e per il territorio.

### INTERVENTI EDILI ED IMPIANTISTICI

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

- sul terrazzo della sede centrale del Gruppo in Piazza Gaudenzio Sella 1 a Biella, è in funzione dal dicembre 2013 un impianto solare termico per la produzione di acqua calda, che è stato affiancato ai due impianti fotovoltaici realizzati rispettivamente con la costruzione del building nel 2010 e in ampliamento nel 2015. I sistemi permettono un'importante riduzione dei consumi di gas metano e di energia elettrica;
- è in funzione un impianto fotovoltaico (il diciannovesimo al servizio degli stabili di proprietà), sulla copertura della sede di Via Italia 2; detto impianto ha potenza nominale di circa 40 kWp e ha portato la potenza fotovoltaica complessiva installata sugli stabili di proprietà a oltre 360 kWp;
- è stato consolidato il server delle sale CED, con conseguente spegnimento delle apparecchiature obsolete, nell'ambito del progetto di "Server Virtualization" ed è stata portata a compimento la razionalizzazione del parco stampanti. Grazie anche alle nuove tecnologie utilizzate, queste attività hanno permesso una sensibile riduzione dei consumi elettrici annui. L'attenzione ai consumi energetici è una regola che guida tutti i nuovi investimenti in apparecchiature IT;
- nel complesso immobiliare di Via Italia/Via Gustavo di Valdengo/Via Volpi/Viale Matteotti a Biella è stato realizzato un impianto centralizzato di teleriscaldamento che ha permesso l'eliminazione delle singole caldaie a condensazione e la gestione con unico impianto più efficiente.

Nel 2016 gli interventi avviati, con analoghe finalità di quelle sopradescritte, sono stati:

- Building di Milano Via Sasseti 32: l'Immobiliare Lanificio Maurizio Sella spa ha avviato l'acquisizione di un nuovo building, nel quartiere isola, con CERTIFICAZIONE LEED (Leadership in Energy and Environmental Design). L'operazione si concluderà a settembre 2017.



Il LEED è un programma di certificazione volontaria che concerne tutto il ciclo di vita dell'edificio stesso, dalla progettazione alla costruzione. LEED promuove un approccio orientato alla sostenibilità, riconoscendo le prestazioni degli edifici in settori chiave, quali il risparmio energetico ed idrico, la riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, il miglioramento della qualità ecologica degli interni, i materiali e le risorse impiegati, il progetto e la scelta del sito. Sviluppato dalla U.S. Green Building Council (USGBC), il sistema si basa sull'attribuzione di 'crediti' per ciascun

requisito. La somma dei crediti costituisce il livello di certificazione: da certificazione Base a Platino.

Il Building di Milano Via Sasseti 32 avrà CERTIFICAZIONE LEED PLATINUM.



## CONSUMI

Relativamente ai consumi del 2016:

- gli impianti fotovoltaici del Gruppo (11 in provincia di Biella e 5 in provincia di Lecce) hanno prodotto complessivamente nel corso del 2016 circa 349.444 kWh di energia elettrica pulita, evitando l'immissione in atmosfera di oltre 200 tonnellate equivalenti di CO<sub>2</sub>;
- il resto dell'energia elettrica prelevata dalla rete nel corso del 2016 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).

Le azioni intraprese per ridurre i consumi e l'impatto ambientale sono:

1. Riduzione dei consumi di carta ed estensione utilizzo di carta ecologica:
  - 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;
  - il Bilancio di Esercizio non è stato più stampato ma divulgato in versione elettronica
2. Applicazione 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 tengono 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 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;
  - 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 alle News relative alla CSR, ove vengono riportati gli aggiornamenti sulle iniziative eco-sostenibili intraprese dal Gruppo GBS, con l'obiettivo di sensibilizzare i dipendenti sull'importanza di ridurre l'impatto ambientale.

Nel mese di febbraio 2016 il Gruppo Banca Sella ha partecipato per il quinto anno consecutivo all'iniziativa "M'illumino di meno", spegnendo le insegne delle sedi centrali delle Banche del Gruppo e di alcune Succursali. L'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 del risparmio energetico.

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 linea di prodotti di Finanziamento 'Energia Pulita' per le imprese, 'Prestidea Ambiente' a sostegno delle energie rinnovabili, 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 del 2016 il Gruppo Banca Sella ha ricevuto i seguenti riconoscimenti:

**- Istituto Tedesco Qualità e Finanza “Migliori in Italia”**

Banca Sella si è aggiudicata l’Oro nella categoria Trading online Banche della terza edizione di "Migliori in Italia - Campioni del Servizio", lo studio condotto dall'Istituto Tedesco Qualità e Finanza;

**- Milano Finanza Global Award**

A Banca Sella è stato assegnato il premio “Creatori di Valore” nell’ambito dei Milano Finanza Global Awards come miglior banca per le regioni Piemonte e Valle d’Aosta;

**- Mf Innovazione Award**

Banca Sella si è aggiudicata il primo posto nella sezione “Servizi di c/c e di pagamento per le imprese” per l’offerta Up2Start, nell’ambito del premio organizzato da Mf Milano Finanza in collaborazione con Accenture;

**- European Funds Trophy 2016**

Sella Gestioni è stata premiata come “migliore società di gestione italiana” nella categoria 16-25 fondi per aver ottenuto i migliori risultati in Italia negli anni 2012-2015;

**- Diaman Awards 2016 – Best Fund of Fund Manager**

Il fondo Star Collection Obbligazionario Internazionale di Sella Gestioni è stato premiato come miglior fondo di fondi obbligazionario per l’anno 2015;

**- OF Osservatorio Finanziario – Miglior Carta Conto 2016**

Le carte Hype Plus e Hype Start ottengono il primo e il secondo posto della classifica delle carte dotate di codice Iban;

**- OF Osservatorio Finanziario – Miglior Prepagata viaggio 2016**

Le carte Hype Plus e Hype Start ottengono il primo e il secondo posto della classifica delle migliori carte da utilizzare in viaggio;

**- OF Osservatorio Finanziario – Miglior Prepagata 2016**

Banca Sella si classifica al secondo posto tra le miglior prepagate con la carta prepagata SellaMoney Contactless;

**- Premio Forum UCC + Social**

Il Gruppo Banca Sella si è aggiudicato il primo premio per il lancio del social network Gbs Yammer, nell’ambito della sesta edizione del Forum Ucc – Unified Communication & Social Collaboration.