

Sella

REPORT DI SOSTENIBILITÀ DICHIARAZIONE NON FINANZIARIA CONSOLIDATA

Esercizio 2017



Sella



Lettera del Presidente

Il Bilancio consolidato 2017 del Gruppo Sella, redatto dalla Capogruppo Banca Sella Holding, si è chiuso con **buoni risultati economici**. In uno scenario congiunturale caratterizzato da buoni segnali di consolidamento della ripresa, infatti, il Gruppo ha confermato di essere in utile e di essere molto solido. **Sono aumentati i clienti, la raccolta, gli impieghi e anche la qualità del credito continua a migliorare**, testimoniando i buoni risultati ottenuti nell'attività al servizio delle famiglie e delle imprese e la fiducia che i clienti ci accordano.

Questi risultati sono anche il frutto della propensione – che storicamente ci contraddistingue – a **lavorare in modo etico e responsabile**, per aiutare i nostri clienti ad avere successo e contribuire a realizzare le loro aspirazioni, creando così valore su tutti i territori in cui operiamo e per tutte le comunità di cui siamo parte. “Il nostro Istituto – si legge ad esempio nella relazione all'Assemblea degli azionisti del 1966 – è pronto a dare, come ha sempre fatto in passato, ogni possibile aiuto alle nuove imprese locali, specie a quelle che sorgono dal piccolo, ed oggi, più volentieri, a quelle di campo diverso da quello laniero”. Dare credito al territorio e “ad ogni sana richiesta della clientela, in particolare di quella medio-piccola, tanto che l'utilizzo di tutte le diverse forme di finanziamenti è aumentato”, come si legge nella relazione del 1975, è dunque un nostro tratto storico.

Le parole “**amore per il cliente**” per noi non sono una dichiarazione astratta, ma rappresentano un vero e proprio principio operativo al quale da sempre ci ispiriamo. Così come l'**intraprendenza** e l'**innovazione** – e oggi più che mai l'**open innovation**, cioè l'apertura al contributo e alla “**contaminazione**” con tutti i nostri stakeholder – sono valori per noi imprescindibili, che continuiamo ad adottare e che fondano le loro radici nei principi per la conduzione della banca che furono messi a punto dal fondatore Gaudenzio Sella, mettendo insieme senso morale ed esperienza.

“Quando si deve prendere una deliberazione – è una delle sue frasi significative, che ancora oggi guidano le scelte strategiche del Gruppo Sella – bisogna prima indagare se sia conforme alla giustizia e al proprio dovere. Fra due o più soluzioni conformi alla giustizia e al dovere si sceglierà la più utile”.

Con questo spirito, anche quest'anno, abbiamo portato avanti **investimenti in tutti i principali settori di business**: abbiamo promosso la nascita di un **Fintech District** a Milano; ci siamo adeguati con ampio anticipo alla direttiva europea sui pagamenti PSD2 aprendo l'infrastruttura tecnologica di Banca Sella a imprese e startup e creando la prima **"open banking platform"** italiana; abbiamo programmato di aprire il nostro polo di innovazione per le imprese SellaLab in diverse Regioni; abbiamo messo a punto l'app di gestione del denaro via smartphone HYPE, il cui numero di clienti sta crescendo in modo esponenziale; ci siamo rafforzati nel Private Banking grazie alla partnership strategica e al conferimento del ramo italiano di Wealth Management di Schroders in Banca Patrimoni Sella & C.

Particolare rilevanza riveste per noi il tema della **corporate governance**, perché siamo convinti che a una governance valida corrispondano decisioni migliori. Per questo da sempre facciamo nostre e possibilmente anticipiamo le best practice in quest'ambito, come testimoniano ad esempio già nel 1982, sia l'introduzione della figura dei **consiglieri indipendenti nei Cda** delle società del Gruppo, in anticipo rispetto a quanto richiesto dalla normativa, sia l'essere stati tra i primi in assoluto a sottoporre il bilancio a **certificazione esterna**, quando questa non era ancora richiesta.

Le nostre specificità si riflettono anche nel **nuovo brand "Sella"**, che vedete sul frontespizio di questo bilancio. È un cambiamento stilistico che in realtà, attraverso i caratteri rinnovati, più moderni e riconoscibili, sottintende una sostanziale conferma dei valori che hanno sempre contraddistinto la nostra storia e la nostra evoluzione. Il nuovo brand, dunque, è anche un modo per ribadire questo nostro modo di essere verso colleghi, clienti, azionisti e tutta le comunità in cui operiamo, che trova le sue principali espressioni in un **"Documento dei Valori"** e in un **"Codice etico"** di cui ci siamo dotati da tempo.

L'attenzione è anche alla **sostenibilità**, a cominciare dall'**impatto ambientale delle nostre attività**. Lo facciamo, tra le altre cose, lottando contro gli sprechi, sfruttando il digitale per consumare meno carta e dotandoci di sedi ed edifici che adottano soluzioni di efficienza energetica e minor impatto, riduzione delle emissioni di anidride carbonica e maggiore autosufficienza energetica. Abbiamo tradotto l'attenzione all'ambiente anche in attività finanziarie, come dimostra ad esempio il **fondo Investimenti Sostenibili** di Sella Gestioni, il primo fondo quotato che investe in strumenti in linea con aspetti ambientali, sociali e di governance che generano un impatto positivo, annualmente quantificato in un apposito report.

Continuare a seguire questi precetti è la condizione necessaria per quella crescita socialmente responsabile che il nostro Gruppo da sempre persegue.

Il Presidente
Maurizio Sella



Indice

Lettera del Presidente	3
Nota metodologica	6
Il Gruppo Sella	
1.1 Struttura del Gruppo Sella	10
1.2 La storia	12
1.3 Identità e brand management	14
1.4 Identificazione degli Stakeholder e delle tematiche materiali	16
1.5 La matrice di materialità	18
Governance e Responsabilità economica	
2.1 Governance del Gruppo, modello di organizzazione e gestione	22
2.2 Gestione dei rischi e sistema dei controlli interni	26
2.3 Lotta alla corruzione	32
2.4 Performance economica	34
2.5 Innovazione strategica	36
Gli Stakeholder	
3.1 Tutela e soddisfazione dei clienti	44
3.2 Gestione e sviluppo del personale	54
3.2.1 Diversità e Inclusione	58
3.2.2 Welfare e Work-life balance	59
3.2.3 Salute e Sicurezza	60
3.2.4 Formazione	61
3.2.5 Gestione della retribuzione e remunerazione	64
3.2.6 Relazioni industriali	65
3.3 Relazione con gli azionisti	66
3.4 Gestione della catena di fornitura	67
Gestione degli impatti ambientali	72
GRI Index	80



Nota metodologica

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2017 di Banca Sella Holding S.p.A. e delle società da essa controllate (di seguito anche il “Gruppo Sella” o “Gruppo”) è stata redatta secondo quanto previsto dal **Decreto Legislativo 254/16**.

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

Il perimetro dei dati economici riportati nel presente documento coincide con il perimetro dei dati della Relazione e Bilancio Consolidato del Gruppo Sella al **31 dicembre 2017**. Il perimetro dei dati e delle informazioni sociali risulta essere composto dalle società consolidate integralmente all'interno della Relazione e Bilancio Consolidato del Gruppo Sella, risultate significative per la rendicontazione delle tematiche di cui all'art.3 del D.Lgs. 254/2016. Non rientrano nel perimetro di questa dichiarazione in quanto non presentano impatti significativi dal punto di vista delle tematiche di sostenibilità:

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

Sella Open Fintech Platform S.p.A., essendo stata costituita il 21 dicembre 2017, non presenta dati operativi nel corso del 2017 ed è per questa ragione stata esclusa dalla rendicontazione oggetto di questa dichiarazione.

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

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

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario è stata predisposta in conformità agli standard “**GRI Sustainability Reporting Standards**” pubblicati nel 2016 dal Global Reporting Initiative in ottemperanza all'opzione “core”. Il Gruppo Sella mantiene elevata la propria attenzione ai temi della presente Dichiarazione consolidata di **carattere non finanziario**, in un percorso di ulteriore miglioramento nell'ambito dei temi e delle politiche praticate rispetto alla riduzione degli impatti ambientali, allo sviluppo di politiche sociali e attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e all'impegno costante alla lotta contro la corruzione attiva e passiva. Questo includerà una maggiore integrazione dei temi di sostenibilità nell'ambito dell'analisi dei principali rischi generati o subiti e del Modello di gestione dei rischi.

Ambiente, aspetti sociali attinenti al personale e rispetto dei diritti umani: la Capogruppo valuterà l'adozione di una specifica policy che definisca le linee di indirizzo in ambito di sostenibilità e l'integrazione di tali tematiche nelle policy già esistenti; ciò al fine di promuovere lo sviluppo di politiche, strategie e obiettivi da parte delle Società controllate relativamente ai temi ritenuti rilevanti rispetto alle specifiche attività di impresa. Lo sviluppo e l'implementazione di tale progettualità potrà ragionevolmente richiedere un periodo di circa 12-24 mesi di attività (completamento entro dicembre 2019).

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

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2017 è disponibile anche sul sito web: www.gruppobancasella.it

Il Gruppo Sella

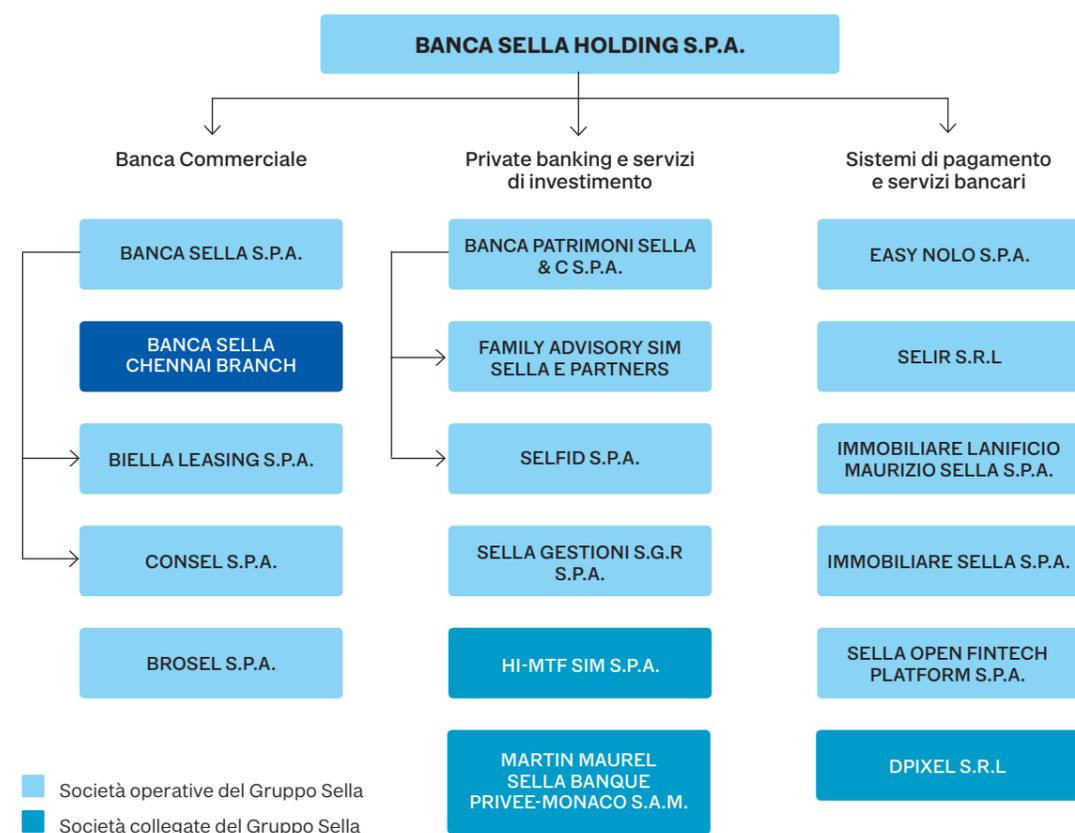


Struttura del Gruppo Sella

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

Mappa del Gruppo Sella

al 31 dicembre 2017



Altre società consolidate integralmente:

Finanziaria 2010 S.p.A.; Miret S.A.; Sella Synergy India P.LTD; Mars 2600 S.r.l.; Sella Capital Management Sgr S.p.A. in liquidazione.

Società partecipate consolidate a Patrimonio Netto:

Martin Maurel Sella Monaco S.A.M. (ceduta il 3 gennaio 2018); HI-MTF Sim S.p.A.; S.C.P. VDP 1 Enersel S.p.a. DPixel S.r.l.

Principali aree di attività

Banca commerciale

Banca Sella S.p.A.: quasi 300 succursali in Italia, riconosciuta per le sue performance nei settori della consulenza ai clienti, del private banking, dei sistemi di pagamento, del commercio elettronico e delle soluzioni digitali. La Branch di Chennai è dedicata alla fornitura di servizi informatici di delivery di soluzioni software e analytics.

Biella Leasing S.p.A.: comparto della locazione finanziaria: leasing di autoveicoli e beni strumentali, settore immobiliare e nautico.

Consel S.p.A.: settore del credito al consumo, offre alla clientela un'ampia gamma di prodotti.

Brosel S.p.A.: settore dell'intermediazione e della consulenza assicurativa.

Private Banking e Servizi di investimento

Banca Patrimoni Sella & C. S.p.A.: gestione di patrimoni mobiliari, consulenza sugli investimenti e nella valorizzazione dei patrimoni complessivi della clientela.

Family Advisory SIM Sella & Partners S.p.A.: società di intermediazione mobiliare che svolge attività di advisory in ambito multi family office.

Selfid S.p.A.: attività fiduciaria cosiddetta "statica" per la clientela.

Sella Gestioni SGR S.p.A.: settore del risparmio gestito (nel comparto della gestione collettiva) e delle gestioni individuali e della previdenza complementare.

Sistemi di pagamento e servizi bancari

Easy Nolo S.p.A.: settore dei sistemi di pagamento elettronici e delle soluzioni digitali.

Sella Open Fintech Platform S.p.A.: attività di supporto in società attive nei settori di: servizi e sistemi di pagamento; delle soluzioni tecnologiche digitali applicate al mondo della finanza personale e commerciale; progettazione, sviluppo e gestione di infrastrutture e piattaforme tecnologiche.

Selir s.r.l.: settore della progettazione e sviluppo di prodotti informatici e nella fornitura di servizi amministrativi, prevalentemente nei confronti del Gruppo.

Altri settori di attività

Immobiliare Sella S.p.A. e Immobiliare Lanificio Maurizio Sella S.p.A.: società immobiliari del Gruppo Sella.

Finanziaria 2010 S.p.A.: detiene alcune partecipazioni estere del Gruppo Sella.

Miret S.A.: gestione delle attività amministrative di Sella Bank Luxembourg S.A.

Altre società

Mars 2006: società veicolo per la cartolarizzazione.

Sella Synergy India P.Ltd: società indiana che dal 2010 ha ceduto le proprie attività informatiche alla

Branch di Chennai di Banca Sella S.p.A. società attiva ma non più operativa.

Sella Capital Management S.p.A.: società in liquidazione.

La storia

La lunga tradizione del Gruppo Sella è fondata sulla costante capacità di **rinnovarsi e innovare**, per fornire ai clienti un servizio migliore e **soluzioni innovative e di qualità**. Possiamo ripercorrere alcune delle tappe più importanti che hanno caratterizzato la storia dell'innovazione del Gruppo.

LE ORIGINI

Quintino Sella (1827-1884) fu l'ispiratore dell'istituto di credito che ancora oggi porta il nome della famiglia e ha sede a Biella. Insieme al fratello Giuseppe Venanzio, Quintino aprì la strada verso la creazione di una banca di famiglia orientata verso gli investimenti industriali.

1886

Gaudenzio Sella, insieme ad altri 6 tra fratelli e cugini, costituì l'istituto di credito "Gaudenzio Sella & C." che si trova alle origini dell'attuale Gruppo Sella.

1937-1949

Politica di sviluppo ed espansione: apertura di nuove succursali (Ponzone-Trivero, Cossato, Vallemosso) e trasformazione della banca in una società per azioni.

1950-1960

Installazione del primo Centro Meccanografico che diventerà Centro Elettronico con l'introduzione dei computer.

ANNI '70

Espansione territoriale e apertura di nuove succursali; introduzione della macchina Chubb, antenato dello sportello Bancomat, e del BOT allo sportello; servizio in "tempo reale" che mette a disposizione i dati in circolarità e consente ai clienti di poter operare sui propri conti in tutti gli sportelli.

ANNI '80

Acquisizione di 13 istituti di credito locali, espansione nelle province di Torino, Cuneo e in Valle D'Aosta e inaugurazione della nuova sede di Torino in Piazza Castello; ingresso nel settore dei sistemi di pagamento elettronici e partnership con la Società Autostrade per sperimentare Viacard; fondazione di una società di gestione del risparmio e offerta di fondi di investimento ai risparmiatori.

ANNI '90

Costituzione del Gruppo Sella con 65 succursali; lancio del sito Internet e sviluppo di sinergie internazionali in ambito IT con la nascita di Selir, in Romania; Banca Sella diventa Principal Member di Visa e MasterCard; nasce in India la Branch di Chennai Sella Synergy, Global In house Center (CIG) di soluzioni bancarie e finanziarie; introduzione del servizio di Internet Banking e di operazioni di trading online in tempo reale.

2000

Il sito Internet diventa Sella.it.

2008- 2013

Realizzazione di una banking app per iPhone®; ingresso nel mondo dei Social Media con "La Banca che Piace", la community dedicata ai clienti che possono votare i prodotti ed inserire suggerimenti; l'apertura della pagina Facebook e di una Home banking app; introduzione di carte prepagate in co-branding con importanti player e "issued by Banca Sella"; fondazione dell'acceleratore di imprese SellaLab, l'acceleratore di imprese, e soluzioni di pagamento tramite cellulare con l'UP Mobile.

2015-2017

Lancio del Light Banking con HYPE, la nuova soluzione di moneta digitale "powered by Banca Sella" e di Platfr.io, la prima Open Banking API Platform in Italia; nasce a Milano il Fintech District che riunisce startup, imprenditori, istituzioni finanziarie, investitori e università, per favorire lo sviluppo dell'industria finanziaria e la crescita delle aziende del settore; nuova piattaforma per i pagamenti (Gestpay) che integra Apple Pay e Amazon Pay.

OGGI

Il Gruppo Sella è una realtà articolata che, grazie a oltre 300 succursali, opera in varie aree geografiche e offre un'ampia gamma di prodotti e servizi bancari e finanziari. È leader in Italia nel settore dell'e-commerce e dei finanziamenti online, è tra i principali broker di trading on line e tra i maggiori operatori nazionali nell'ambito dei sistemi di pagamento elettronici (POS, carte di credito); Sella.it, inoltre, è tra i primi siti web finanziari italiani. Grazie all'innovazione digitale e al Fintech, il Gruppo svolge attività di open banking (con la piattaforma platfr.io), accelerazione di imprese (SellaLab) e venture capital (Sella Ventures) finanziando diverse startup, fondi, incubatori e acceleratori italiani.

Identità e brand management

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

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

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

Valori

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

I Valori del Gruppo sono stati custoditi e trasmessi attraverso la pratica quotidiana, sino a che le dimensioni dell'azienda hanno permesso a chi vi lavorava di condividere naturalmente un **"sentire comune"** che era in primo luogo una comunanza di esperienze.

Lo sviluppo successivo del Gruppo si è fisiologicamente accompagnato ad una maggiore complessità geografica ed organizzativa, che ha evidenziato la necessità di formalizzare i **valori comuni** in un documento che ne favorisse la diffusione, la comprensione e la concreta applicazione da parte di tutti: nel 2003 è stato pertanto realizzato il **"Documento dei Valori del Gruppo Sella"**.

"Il nostro primo valore"

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

Codice Etico e Sostenibilità

Dal 2014 il Gruppo si è dotato di un **Codice Etico**, che richiama fortemente quanto espresso nel "Documento dei Valori", perché dal lavoro, dalle capacità e dall'azione di persone orientate al rispetto e alla difesa di tali valori discende la capacità del Gruppo e delle Società che lo compongono di conformarsi a **principi etici rigorosi**. Tale approccio è fondato sull'**amore per il cliente** e sull'offerta di un **servizio personalizzato e di qualità** che migliori la vita personale. Lo scopo è quello di **aiutare clienti ad avere successo**, soddisfacendo le loro esigenze finanziarie, bancarie ed assicurative nel rispetto dei nostri valori, in modo prudente, responsabile e corretto, a vantaggio di tutti gli stakeholder conseguendo **profitti in modo sostenibile**, stabilmente e nel lungo periodo.



I RICONOSCIMENTI OTTENUTI NEL 2017

Premio Aifin "Financial Innovation". La versione di HYPE per i minori si è aggiudicata il premio nella categoria "Prodotti e Servizi di Pagamento". La soluzione Up2Start ha ricevuto una menzione di merito nella categoria "Nuovi servizi alle imprese".

UP2START - Premio Abi per l'Innovazione. Banca Sella ha ricevuto il Premio Abi per l'innovazione per le imprese nella categoria "La banca per i clienti corporate", nell'ambito della settima edizione del premio per l'innovazione nei servizi bancari, per "UP2START".

Istituto Tedesco Qualità e Finanza "Ottimo prestito". Consel ha ricevuto il riconoscimento "Ottimo Prestito" per i risultati ottenuti in 4 classifiche dedicate alla qualità del servizio: offerta di prodotti, rapporto qualità-prezzo, cessione del quinto e online & app. Nelle restanti 3 classifiche ha conquistato il riconoscimento "Top". La società è salita sul podio nella classifica finale della "soddisfazione dei clienti".

OF Osservatorio Finanziario - Miglior Prepagata 2017. HYPE Start si è aggiudicata il terzo posto nell'ambito del premio dell'Osservatorio Finanziario per le migliori carte prepagate.

OF Osservatorio Finanziario - Miglior mobile banking. Banca Sella si classifica al terzo posto con l'app mobile banking Sella.it nell'ambito del premio dell'Osservatorio Finanziario per il miglior mobile banking.

Premio dei Premi per l'Innovazione. Banca Sella ha ricevuto il Premio dei Premi per l'Innovazione, promosso dalla Presidenza del Consiglio dei ministri e dalla Fondazione Cotec, per il progetto Up2Start.

Milano Finanza Global Awards. Sella Gestioni Sgr si è aggiudicata il premio "Tripla A" come migliore società di gestione oltre 20 fondi con rating MF e il Diamon Awards con il fondo di fondi Star Collection Bilanciato.

Romanian Outsourcing Awards for Excellence. Selir si è aggiudicata il premio nella categoria "Best Educational Project Of The Year (Non-Academic)" per il progetto Selir Learning Lab.

FintechAge Awards. SellaLab ha ottenuto il riconoscimento come miglior venture/acceleratore nell'ambito dei FintechAge Awards.

Identificazione degli stakeholder e delle tematiche materiali

Il concetto di materialità è un principio fondamentale degli standard di riferimento per il reporting di sostenibilità redatti secondo il Global Reporting Initiative (GRI)¹ ed è ripreso nelle linee guida dell'Unione Europea² sul reporting non finanziario e nell'atto di emanazione della CONSOB del 18 gennaio 2018.

Sulla base degli Standard del GRI, con il termine materialità ci si riferisce all'identificazione di quei temi che:

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

La determinazione della materialità costituisce quindi il primo passo per la definizione del processo di reporting delle informazioni non finanziarie. Inoltre, al fine di identificare quei soggetti che il Gruppo Sella considera come stakeholder rilevanti, è stata svolta un'analisi condotta secondo i principali standard riconosciuti come best practice a livello internazionale.

“ La valutazione degli aspetti rilevanti sociali, ambientali ed economici non può prescindere dall'identificazione dei propri stakeholder ”

Il processo di **identificazione degli aspetti materiali** costituisce quindi il primo passo per la definizione delle informazioni necessarie per la dichiarazione non finanziaria e viene sviluppato nelle seguenti fasi:

- 1. Identificazione degli stakeholder.** Identificazione dei soggetti che influenzano e che sono influenzati dall'organizzazione e loro prioritizzazione.
- 2. Mappatura dei temi rilevanti.** Identificazione dei temi rilevanti in considerazione del business e delle attività del Gruppo Sella così come dei principali trend di settore.
- 3. Valutazione dei topic rilevanti.** Valutazione delle tematiche da parte dei principali referenti interni considerando la significatività degli impatti economici, ambientali e sociali e l'influenza delle valutazioni e decisioni degli stakeholder.
- 4. Matrice di materialità.** Identificazione dei temi materiali e costruzione della matrice di materialità per offrire una rappresentazione di sintesi delle tematiche materiali.

¹ Sustainability Reporting Standards

² Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario (Metodologia per la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario)

GLI STAKEHOLDER



CLIENTI

- Privati, famiglie e professionisti
- Piccole, medie e grandi imprese, incluse le start-up
- Assicurazioni
- Istituti finanziari
- Pubblica Amministrazione
- Associazioni di consumatori



COMUNITÀ FINANZIARIA E AZIONISTI

- Azionisti del Gruppo e associazioni di azionisti
- Analisti finanziari, proxy agency, agenzie di rating
- Piccoli e grandi investitori, Istituto di credito, Fondazioni, Investitori socialmente responsabili



TERRITORIO E COMUNITÀ

- ONG e Associazioni
- Stakeholder legati all'impatto delle attività del Gruppo sull'ambiente



DIPENDENTI

- Dipendenti del Gruppo diretti (Top Management, personale di rete, di staff)
- Collaboratori
- Organizzazioni sindacali



FORNITORI E PARTNER COMMERCIALI

- Fornitori di materie prime
- Fornitori di servizi
- Partner strategici
- Partner commerciali



P.A., ENTI REGOLATORI E DI CONTROLLO

- Istituzioni nazionali ed internazionali
- Enti locali
- Enti pubblici
- Autorità Regolatorie e di Vigilanza dei mercati Organismi di Vigilanza



SCUOLE E UNIVERSITÀ

- Istituti scolastici
- Università
- Enti di ricerca



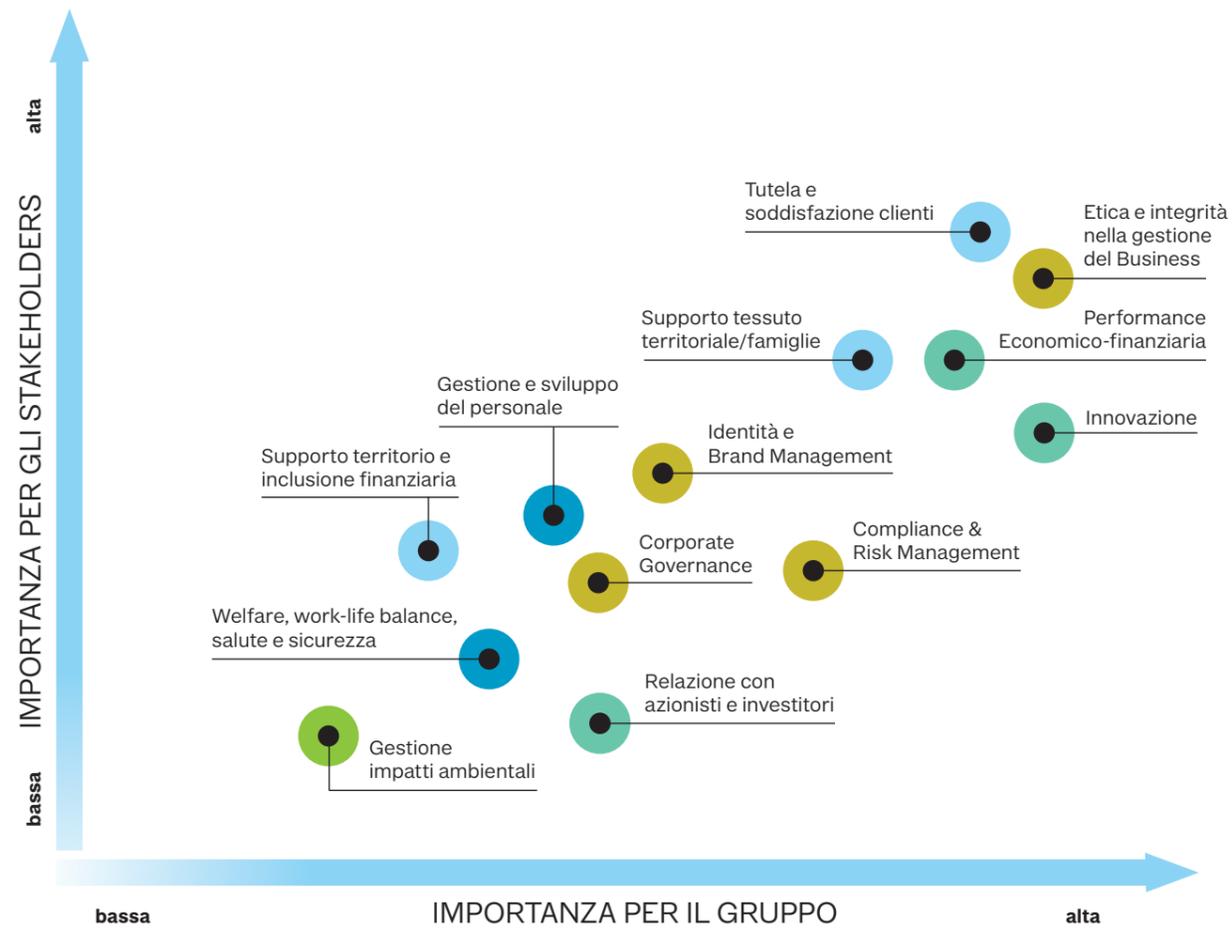
MEDIA

- Opinion leader
- Mezzi di comunicazione e informazione

1.5

La matrice di materialità

Per ciascuna tematica individuata come “materiale” sono stati valutati i potenziali rischi/opportunità di business, i possibili impatti sugli stakeholder esterni e interni e sulle strutture aziendali in un’ottica di lungo periodo. Ciò ha permesso di definire anche la struttura di reporting e le disclosure gestionali correlate a ciascun tema della **Dichiarazione non Finanziaria**, con l’obiettivo di offrire agli stakeholder una **rappresentazione completa delle performance**.



Di seguito si elencano i temi riportati nella matrice di materialità suddivisi in sei macro-aree di maggiore rilevanza per il Gruppo:

RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO E SERVIZIO E RESPONSABILITÀ VERSO I CLIENTI:

- Supporto territorio e inclusione finanziaria
- Supporto tessuto imprenditoriale/famiglie
- Tutela e soddisfazione dei clienti

RESPONSABILITÀ ECONOMICA E NEI CONFRONTI DEL MERCATO

- Performance economico-finanziaria
- Innovazione
- Relazione con azionisti e investitori

GOVERNANCE E INTEGRITÀ

- Etica e integrità nella gestione del Business
- Corporate governance
- Identità e brand management
- Compliance & Risk management

RESPONSABILITÀ VERSO I DIPENDENTI

- Welfare, work-life balance, salute e sicurezza
- Gestione e sviluppo del personale

RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

- Gestione impatti ambientali

A close-up photograph of several hands of different skin tones clasped together in a circle, symbolizing unity, teamwork, and collaboration. The hands are positioned in the lower half of the frame, with the text overlaid on the upper right. The background is softly blurred, showing parts of people's clothing in shades of blue and grey.

Governance e responsabilità economica

etica e integrità



IDENTITÀ

compliance e
risk management

2.1

Governance del Gruppo, modello di organizzazione e gestione

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

L'**assetto proprietario** che ha sempre caratterizzato l'impresa, fin dalle sue origini nel 1886, ne ha determinato anche l'assetto di governance. Ciò ha permesso di tutelare nel tempo quei **valori** e quei **principi** che sono alla **base di un prudente modo di fare banca**: orientato alla **stabilità** e alla **sostenibilità dello sviluppo nel lungo periodo** e a perseguire gli interessi nei clienti, con un'attenta assunzione e gestione del rischio e perseguendo un forte autofinanziamento. La struttura societaria dunque deve essere funzionale a tradurre al meglio questa coerenza tra proprietà e governance.

La **corporate governance** è risultata un tema rilevante perché, insieme alla buona organizzazione aziendale, il buon governo societario rappresenta la base per un'azienda sana e prospera.



Assemblea dei soci

Tutte le società del Gruppo adottano il **sistema di amministrazione tradizionale**. Di conseguenza, l'assemblea dei soci nomina direttamente tanto l'**organo con funzione di supervisione strategica**, quanto l'**organo con funzione di controllo**. Ciò dà vita a un legame particolarmente stringente tra la base azionaria e i rappresentanti degli organi sociali.

Consiglio di Amministrazione della Capogruppo

È il massimo organo decisionale, supportato dai tre Comitati endoconsiliari: Comitato Rischi, Comitato Nomine e Comitato Remunerazione.



Consiglio di Amministrazione

Le Società sono amministrate da un Consiglio di Amministrazione. Spetta all'Assemblea, al momento della nomina, determinare il numero dei relativi componenti. Il Consiglio di ogni società nomina un **Amministratore Delegato**, definendo le sue modalità di esercizio e la periodicità con cui l'organo delegato riferisce circa l'attività svolta. Gli Amministratori sono di norma nominati per un periodo di **tre esercizi** e sono **rieleggibili**. Il loro mandato cessa alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica.

Gli Amministratori devono possedere i **requisiti di professionalità e onorabilità** previsti dalla normativa anche sotto i profili regolamentari. Si fa in modo di assicurare che i componenti del Consiglio abbiano la possibilità di dedicare al proprio incarico un tempo sufficiente per svolgerlo in modo diligente. Sono esclusi dalla nomina, quindi, coloro che ricoprono incarichi di amministrazione, direzione o controllo in più di quattro società italiane con azioni quotate nei mercati regolamentati italiani o di altri paesi dell'Unione Europea o, in alternativa, all'interno di società emittenti strumenti finanziari diffusi fra il pubblico in misura rilevante ai sensi della normativa vigente.

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

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

Il **Consiglio di Amministrazione** è investito dei più ampi poteri per la **gestione ordinaria e straordinaria** delle rispettive Società. Ha la facoltà di compiere tutti gli atti che ritiene opportuni per il raggiungimento e l'attuazione dello scopo sociale, ad esclusione di quelli che la legge riserva all'Assemblea degli azionisti. Oltre alle attribuzioni non delegabili a norma di legge, sono riservate all'esclusiva competenza del Consiglio le decisioni concernenti gli indirizzi strategici.

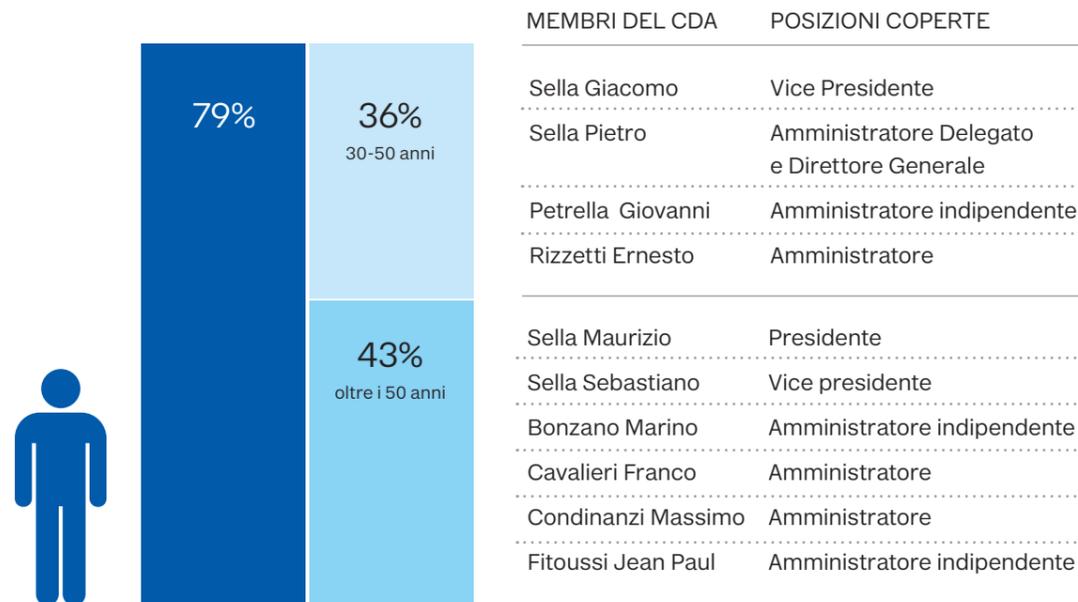
Inoltre, il Consiglio di Amministrazione adotta un **regolamento** relativo alle proprie modalità di funzionamento e le proprie competenze, nel rispetto delle previsioni di legge e di statuto.



L'articolo 2380 bis del Codice Civile disciplina i poteri del Consiglio di Amministrazione.

2.1

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DI BANCA SELLA HOLDING



L'assetto organizzativo

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

L'assetto del Gruppo Sella è regolato attraverso:

- il progetto di governo societario
- il mansionario di unità organizzativa che definisce la mission, le responsabilità e i compiti operativi di ogni unità.

In via generale, il singolo ricopre il ruolo di addetto di un'unità organizzativa: ciò significa che le sue responsabilità e i suoi compiti coincidono con quelli dell'unità di riferimento (o con una parte di essi). L'organizzazione aziendale suddivide le funzioni e il lavoro parcellizzando le unità organizzative in un albero gerarchico. Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo è il massimo organo decisionale, supportato dai tre **Comitati endoconsiliari** istituiti: **Rischi, Nomine e Remunerazione**.

Tra i meccanismi interni alla struttura esecutiva di Capogruppo vi sono:

- Comitati di indirizzo
- Comitati di delibera
- Comitati di controllo
- Comitati di verifica andamento.

SISTEMI DI GESTIONE DI CRITICITÀ E RISCHI

In tema di governo societario non si sono identificati ad oggi eventuali rischi generati o subiti: nel caso si verificassero, l'organizzazione prevede di fare riferimento al Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, supportato, in caso di necessità, dal Comitato Rischi. In materia di conflitti di interesse i processi sono regolamentati dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo e conseguentemente recepiti dai Consigli di Amministrazione delle Società interessate, tramite l'emanazione e il recepimento di appositi documenti normativi.

Come da disposizioni normative, è possibile usufruire della procedura di "whistleblowing", con segnalazione diretta, riservata e tutelata dal responsabile della Revisione Interna: il Comitato di Crisi viene eventualmente attivato in caso di eventi e circostanze di elevata gravità e rischio di impatto. Per segnalazioni che provengano dall'esterno vi sono i consueti canali di comunicazione, quali l'indirizzo mail o il canale dedicato ai reclami a cui si fa riferimento nella sezione "Clienti" della presente dichiarazione.

Gestione dei rischi e sistema dei controlli interni

Il **sistema dei controlli interni** nel Gruppo Sella ha rilievo strategico: la **cultura del controllo** e della sana e prudente **gestione del rischio** ha una posizione di rilievo nella scala dei valori aziendali e, pertanto, non riguarda solo le Funzioni Aziendali di Controllo bensì **l'intera organizzazione**.

Controlli interni

L'assetto organizzativo del Sistema dei controlli interni, nel rispetto di quanto previsto dall'Autorità di Vigilanza, si articola su tre livelli:

1 CONTROLLI DI PRIMO LIVELLO (O CONTROLLI DI LINEA)

Hanno l'obiettivo di assicurare il **corretto svolgimento delle operazioni**. Sono affidati alle stesse strutture operative o incorporate nelle procedure informatiche di supporto. Oltre al sistema di controlli di linea il Gruppo ha rafforzato i presidi di primo livello, mediante alcune strutture accentrate di controllo.

2 CONTROLLI DI SECONDO LIVELLO (CONTROLLI GESTIONE DEI RISCHI)

Hanno l'obiettivo di concorrere alla definizione delle metodologie di **misurazione del rischio**, di verificare il **rispetto dei limiti** assegnati alle varie funzioni operative e presidiare il rispetto della **conformità alle norme**.

Sono affidati a strutture diverse da quelle produttive: nello specifico, alle funzioni di Compliance, Risk Management e Antiriciclaggio.

3 CONTROLLI DI TERZO LIVELLO

Hanno l'obiettivo di individuare **andamenti anomali, violazioni delle procedure e della regolamentazione**, nonché di valutare la funzionalità del Sistema dei Controlli Interni. Sono affidati alla Revisione Interna.

Le Funzioni Aziendali di Controllo di secondo e terzo livello sono caratterizzate da principi comuni ispirati al Codice Etico e ai Valori del Gruppo Sella, nonché all'insieme delle best practice di settore.

Policy in materia di sistema dei controlli interni

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

La Policy in materia di sistema dei controlli interni del Gruppo Sella declina tali principi e definisce le linee di indirizzo, in conformità con le disposizioni della Banca d'Italia.

Tale policy, diffusa a tutte le strutture interessate, determina nello specifico:

- **compiti e responsabilità** dei vari organi e funzioni di controllo
- **flussi informativi** tra le diverse funzioni/organi e con gli organi aziendali
- modalità di **coordinamento e collaborazione**.



I principi e i requisiti in materia di controlli interni sono sanciti nella Circolare n. 285 della Banca d'Italia e successivi aggiornamenti.



2.2

Responsabilità e organi coinvolti

La responsabilità primaria per l'attuazione e per il funzionamento del sistema dei controlli e per la sana e prudente gestione dei rischi è rimessa agli **Organi aziendali delle Società del Gruppo** (Organo con funzione di supervisione strategica, Organo con funzione di gestione, Organo con funzione di controllo), ciascuno secondo le rispettive competenze, sempre in coerenza con le strategie e la politica del Gruppo.

Esistono organismi di vigilanza, il Comitato Rischi e meccanismi aventi specifiche competenze per temi in materia di controllo; in sintesi:

COMITATO RISCHI

Fornisce supporto al Consiglio di Amministrazione in materia di rischi e sistema di controlli interni. Opera con funzioni consultive, istruttorie e propositive. Rientra tra i comitati endoconsiliari di Capogruppo ed è composto da tre Amministratori indipendenti nominati dal Consiglio, che tra loro designa il Presidente.

NELLA STRUTTURA ESECUTIVA:

COMITATO CONTROLLI	Analizza a livello di Capogruppo l'evoluzione dei profili di rischio operativo, rischio di non conformità, rischio riciclaggio e rischio reputazionale. Favorisce e supporta soluzioni che incrementino l'efficacia del sistema dei controlli di primo e secondo livello, tenendo conto anche degli assetti organizzativi, delle responsabilità di Gruppo e dell'impatto su tutti i rischi.
COMITATO DI CONTROLLO DEL RISCHIO DI CREDITO	Discute l'andamento e le previsioni sulle variabili macro-economiche in relazione all'evoluzione del profilo della rischiosità degli impieghi e delle metriche di rischiosità. Monitora gli scostamenti tra valori mensili a consuntivo e attese previsionali relativamente ai limiti del RAF (Risk Appetite Framework) e alle rettifiche di credito. Mantiene un registro delle principali criticità emerse e delle responsabilità assegnate. Monitora il rispetto delle scadenze e l'efficacia delle azioni correttive connesse ad anomalie o all'esito dei controlli della Circolare 285 (ex 263/2006) e successivi aggiornamenti. Pianifica i momenti di approfondimento su specifici punti di attenzione. Verifica l'aderenza delle Entità alla governance definita nelle policy di Risk management della Capogruppo.
COMITATO MARKET ABUSE	Esamina le operazioni in strumenti finanziari ammessi alla negoziazione o per le quali sia stata presentata la richiesta di ammissione alla negoziazione su un mercato regolamentato dell'Unione Europea, per identificare quelle che devono essere segnalate alla Consob.



La Direttiva 2014/57/UE del Parlamento europeo e del Consiglio è relativa agli abusi di mercato.

MECCANISMI COINVOLTI NEL PRESIDIO DI RISCHI SPECIFICI:

COMITATO ALM	Monitora le esposizioni determinate dalla composizione dell'attivo e del passivo delle singole Società e del Gruppo. Verifica il rispetto dei limiti di assunzione di rischio assegnati dagli organi competenti ed elabora previsioni su possibili scenari futuri, individuando le soluzioni più opportune. Suggerisce le iniziative necessarie nell'ambito dell'assunzione dei rischi di tasso, cambio, liquidità e matching delle scadenze.
COMITATO MODELLI DI GRUPPO	Analizza i risultati delle validazioni dei modelli statistici previsionali utilizzati nel Gruppo, indirizzando le azioni correttive necessarie per minimizzare il rischio modello definito all'interno del RAS.
RIUNIONE DI ALLINEAMENTO E VERIFICA DI ANDAMENTO DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO	A partecipare sono i CEO delle diverse società, la Direzione di Capogruppo e i responsabili delle funzioni di staff di quest'ultima.



Il D.Lgs. 231/01 prevede l'istituzione di un Organismo di Vigilanza interno

2.2

I rischi del Gruppo bancario**Rischio di riciclaggio**

L'attività di coordinamento della Funzione Antiriciclaggio di tutte le Società fa capo all'apposita funzione della Capogruppo. Le attività di controllo di secondo livello condotte nel 2017 hanno riguardato prevalentemente:

- la valutazione di rischio **ex ante** di nuovi prodotti o processi prima della loro messa in produzione
- la produzione, controllo e trasmissione mensile a UIF delle **segnalazioni SARA**
- il monitoraggio della lavorazione delle posizioni inattese evidenziate dalla procedura **GIANOS**.

Rischio di compliance

La Funzione di Compliance è responsabile di presidiare la gestione del rischio di non conformità alle norme di etero-regolamentazione e auto-regolamentazione.

Questo **processo trasversale e polifunzionale** riguarda molti aspetti della vita aziendale, coinvolge responsabilità distribuite all'interno dell'impresa, richiede competenze diversificate e può comportare rapporti con soggetti esterni. In Banca Sella Holding è operativa la Funzione GBS Compliance; parallelamente, le Società del Gruppo istituiscono la Funzione di Compliance e/o nominano il Responsabile di Compliance. La Funzione di Compliance della Capogruppo ha anche il compito di coordinare l'attuazione del macro-processo di Compliance da parte di tutti questi attori, oltre che degli appositi Presidi Specialistici della Holding.

Rischio legale

La normativa interna del Gruppo Sella impone di utilizzare **schemi contrattuali** il più possibile rispondenti alle caratteristiche standardizzate valutate preventivamente a livello di Gruppo. L'ufficio Servizi Legali di Banca Sella è il punto di riferimento per la predisposizione e analisi di bozze contrattuali, la redazione di pareri legali, la disamina di problematiche giuridiche e la relativa consulenza.

Rischio di credito

Le politiche creditizie e i processi di erogazione e monitoraggio del credito devono riuscire a coniugare due esigenze: da un lato, rispondere positivamente alle richieste della clientela e di business; dall'altro lato, garantire un'elevata qualità delle attività creditizie, anche in un contesto congiunturale difficile.

Le attività di misurazione e controllo del rischio di credito spettano a:

- la funzione Risk Management della Capogruppo, che monitora e quantifica il rischio di credito assunto dalle società del Gruppo, ne valuta la sostenibilità e ne favorisce una gestione efficace e proattiva. Anche nel 2017 è proseguita la manutenzione evolutiva dei processi e delle procedure informatiche a supporto di tale valutazione
- le funzioni Risk Management delle singole Società
- il servizio Qualità e Controlli Credito di Banca Sella, focalizzato su un'attività di monitoraggio più tradizionale, prevalentemente orientata all'analisi del rischio della qualità del credito.

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

Rischio di tasso

È il rischio che una variazione dei tassi d'interesse si rifletta negativamente sulla situazione finanziaria ed economica del Gruppo; è monitorato internamente sia nell'ambito del **banking book** sia nell'ambito del **trading book**.

Rischio di mercato

Si tratta della perdita potenziale ricollegabile ad avverse variazioni dei prezzi delle azioni, dei tassi di interesse e di cambio, nonché della loro volatilità. Questo rischio viene misurato con la metodologia standard della **Banca d'Italia**. La gestione e il controllo del rischio di mercato sono sanciti da un Regolamento di Gruppo e dalla specifica Policy.

Rischio di liquidità

Il monitoraggio e la gestione della liquidità sono formalizzati nella **Policy Controllo dei Rischi**, che contiene le linee guida di gestione e le strategie da intraprendere nei momenti di criticità. La stessa policy delinea anche il processo di gestione e controllo del rischio tasso d'interesse sul banking book.

Rischio operativo

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

Anche nel corso del 2017 il Gruppo ha dedicato particolare attenzione alla gestione dei rischi operativi, attraverso il costante rafforzamento dei **presidi organizzativi** e degli **strumenti** di mitigazione e controllo. In ottemperanza alla normativa che prevede un processo di reporting mirato e tempestivo verso tutti i livelli dell'organizzazione, il Ciclo del Controllo fornisce la base informativa che, al verificarsi dell'evento anomalo/osservazione, origina i flussi di comunicazione ai soggetti interessati seguendo una escalation predefinita. Inoltre, al fine di consentire una valutazione delle performance della gestione del rischio operativo, la funzione Risk Management della Capogruppo produce regolarmente prospetti sintetici e di dettaglio che riportano il grado di rischio assunto relativamente a una serie di aspetti e operazioni.

Nel corso del 2017 il Gruppo non ha rilevato – e di conseguenza gestito – rischi sociali e ambientali. Tali tematiche rientreranno nel framework su Conduct Risk e Rischio Reputazionale che il Gruppo ha in programma di definire nel 2018.

Lotta alla corruzione

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

In linea con la definizione di **comportamento responsabile** riportata nel Codice Etico, il Gruppo Sella è determinato a operare secondo **principi di correttezza e lealtà nei confronti di tutti gli stakeholder**. Nell'ambito di tutte le proprie relazioni, si impegna a **contrastare** eventuali **fenomeni di corruzione**, anche solo potenziali, e persegue un approccio di **tolleranza zero** rispetto a tali fenomeni.

Il Gruppo Sella ha formalizzato le proprie procedure organizzative in materia di lotta alla corruzione attraverso l'adozione di modelli di organizzazione e controllo volti a prevenire i reati previsti dal **D. Lgs. 231/2001** in materia di responsabilità amministrativa delle persone giuridiche e degli enti. Ogni società operativa si è dotata di un proprio specifico Modello 231; fanno eccezione le entità estere quali la Branch di Chennai e Selir, soggette alle rispettive leggi locali, che sull'argomento hanno comunque assunto le stesse politiche generali del Gruppo.

I Modelli 231 si fondano su un'analisi dell'operatività aziendale, costantemente aggiornata, volta a individuare le aree potenzialmente interessate dalle fattispecie di reato e che, quindi, necessitano di un elevato standard di controlli interni. Le aree vengono identificate tramite un "self assessment" costantemente aggiornato.

I Protocolli di prevenzione e controllo affrontano la gestione delle attività sensibili basandosi su una serie di principi generali:



Tutto il personale è costantemente informato sulle procedure, anche mediante appositi **piani di formazione** da frequentare non solo al momento dell'assunzione ma anche durante l'esercizio della propria attività. Nel biennio 2016/2017, in particolare:

- è stata portata avanti un'attività di comunicazione interna legata all'aggiornamento annuale del modello 231/2001
- l'intera popolazione aziendale è stata coinvolta in programma formativo specifico
- gli esponenti aziendali delle società del Gruppo hanno partecipato a un evento sul tema (2016).

Nel 2017 non si è evidenziata in Capogruppo e in Banca Sella la necessità di valutare operazioni specifiche per rischi legati alla corruzione né sono emersi rischi significativi connessi. Le attività svolte dalle rispettive funzioni aziendali di controllo prevedono inoltre la verifica della presenza e dell'efficacia delle misure di prevenzione dei reati di cui al D. Lgs. 231/2001, fra cui i reati contro la Pubblica Amministrazione, la corruzione fra privati e l'istigazione alla corruzione fra privati.



Il D. Lgs. 231/01 disciplina la responsabilità amministrativa degli enti per i reati commessi da amministratori, dirigenti e/o dipendenti a vantaggio dell'ente stesso



Il Modello 231 (cd. Modello di organizzazione e gestione) è volto a prevenire la responsabilità penale degli enti

Gli eventuali comportamenti illeciti vengono identificati grazie al sistema di controlli interni. Quest'ultimo si fonda su una procedura di **segnalazione e gestione degli eventi anomali** che, oltre alla verifica e alla rimozione delle cause dello specifico evento, prevede l'adozione di procedure (o la modifica di quelle esistenti) per evitare il ripetersi di casistiche analoghe.

L'Assemblea di Banca Sella Holding nel 2014 ha attribuito al Collegio Sindacale della Banca le funzioni di Organismo di Vigilanza della Capogruppo ai sensi del D. Lgs. 231/01. Analoga delibera è stata presa dalle altre società del Gruppo dotate di Modello 231.

Caso particolare risulta essere Sella Gestioni. Pur non essendole richiesta una specifica formazione sulla lotta alla corruzione, la SGR si è allineata ai principi e ai Valori di Gruppo fissando una procedura sui "Principi generali in tema di D. Lgs. 231" che illustra i contenuti del Decreto e detta le principali regole di comportamento.

valore economico ● SOLIDITÀ
crescita e
innovazione

2.4

Performance economica

Il Gruppo Sella ha chiuso il bilancio consolidato del 2017 con un risultato positivo dell'utile netto, la conferma dell'elevata solidità patrimoniale, un ulteriore miglioramento della qualità del credito e l'aumento della raccolta e degli impieghi.

“ **52,2 milioni di euro: utile netto consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2017 senza considerare gli eventi straordinari, l'utile netto è stato pari a 28,6 milioni euro, in crescita rispetto ai 17,8 milioni euro del 2016.** ”

I clienti complessivi sono aumentati, superando nel corso dell'anno il numero di 1 milione. Esponenziale la crescita di HYPE, l'app per la gestione del denaro e pagamenti via smartphone, che ha raggiunto i 150.000 clienti. Il 2017 dunque è stato un anno di crescita per il Gruppo, che ha investito in tutti i propri principali settori di business:

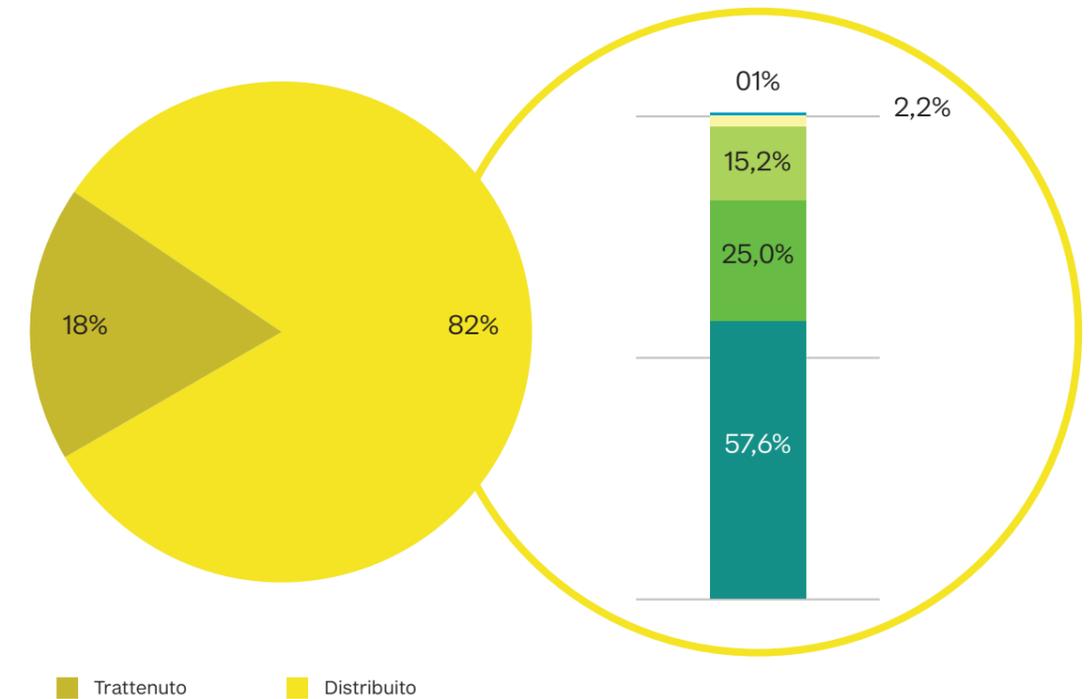
- ha promosso la nascita del **Fintech District** a Milano
- ha programmato l'apertura in diverse Regioni del polo d'innovazione per le imprese **SellaLab**
- ha aperto l'infrastruttura tecnologica di Banca Sella a imprese e startup mettendone a disposizione le API, creando così la prima **“open banking platform”** italiana e anticipando la direttiva europea sui pagamenti PSD2
- ha rafforzato la presenza nel **Wealth Management** grazie alla partnership strategica con Wealth Management di Schroders e al conferimento del suo ramo italiano in Banca Patrimoni Sella & C. in cambio di una partecipazione azionaria.

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

VALORE ECONOMICO GENERATO 2017

per un totale di 631,8 milioni di euro.

VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO



<p>Dipendenti e collaboratori circa 297 milioni di euro in stipendi, retribuzione variabile e contributi previdenziali ecc.</p>	<p>Fornitori acquisti per oltre 129 milioni di euro</p>	<p>Pubblica Amministrazione circa 96 milioni di euro in compartecipazione al gettito fiscale</p>
<p>Azionisti circa 13,8 milioni di euro in remunerazione del capitale</p>	<p>Collettività servizi informatici, gestione immobili, spese per servizi professionali e altre spese varie</p>	

perseveranza

TECNOLOGIA

curiosità
e creatività

2.5

Innovazione strategica

Da sempre il Gruppo Sella **fonda il proprio sviluppo sull'innovazione**, considerandola come un mezzo fondamentale per migliorare i processi e il servizio alla clientela, anticipando le risposte alle **sfide del futuro**. Questo approccio inevitabilmente ha ripercussioni positive sul territorio, contribuendo allo sviluppo economico e sociale.

“ **Oggi come in passato il Gruppo Sella coglie con favore ed entusiasmo le importanti opportunità dei cambiamenti strutturali del mondo finanziario.** ”

Il Gruppo Sella ha avviato iniziative su diverse aree:

- innovazioni tecnologiche (mobile, cloud, intelligenza artificiale, blockchain, big data analysis, chatbot, ecc.)
- nuove aspettative dei clienti (real-time, omni-channel, iper-personalizzazione, customer centricity, ecc.)
- cambiamenti normativi (PSD2)
- competizione con nuovi player, anche non strettamente finanziari.

Il Gruppo individua le opportunità di essere **first mover** in ambiti specifici e coglie in modo proattivo le sollecitazioni e le possibilità derivanti dai cambiamenti tecnologici, demografici e sociali. Per questo motivo preferisce procedere di volta in volta all'**analisi dei rischi specifici connessi al progetto in corso**, invece di definire “ex ante” eventuali rischi riconducibili al tema generale. Per mantenere sempre un occhio vigile e attento all'innovazione, le aree organizzative a capo dei processi partecipano con regolarità a seminari e convegni esterni o a gruppi di lavoro tematici interaziendali, collaborano con università e istituti di ricerca e conducono in prima persona attività di studio, ricerca e networking.

Questo cambiamento strutturale non può prescindere da una coerente **evoluzione e trasformazione dell'assetto organizzativo dell'intero Gruppo**. A seconda delle necessità, si prosegue sul percorso già intrapreso oppure si avviano importanti trasformazioni in specifici ambiti organizzativi interni (ad esempio le politiche di gestione e sviluppo del personale, la produttività individuale, l'efficienza dei processi, la gestione degli immobili, la sostenibilità dei consumi).

Open Banking

Lo scenario → Con l'avanzare della **connettività diffusa** e in mobilità, del **cloud computing** e delle **tecnologie user friendly**, si evolvono le modalità di accesso della clientela ai servizi bancari, si insediano nuovi modelli di relazione e, di conseguenza, **cresce la digitalizzazione** dei servizi, dei processi e della multicanalità relazionale. La nuova spinta commerciale che ne deriva è rappresentata da:

- **Open Banking**: insieme di interfacce che permettono l'accesso controllato ad alcuni servizi del sistema informativo di Gruppo da parte di terzi, ad esempio startup e aziende
- **Light Banking**: soluzioni di pagamento e moneta elettronica offerti da operatori puramente digitali e non bancari.

Il progetto → A dicembre 2017 nasce **Sella Open Fintech Platform S.p.A.**, società posseduta al 100% da Banca Sella Holding, che si occupa di sviluppare progetti innovativi nel ramo dei servizi, dei sistemi di pagamento digitali e delle soluzioni tecnologiche per la finanza personale e il fintech. Motori principali della nuova area sono la società Easy Nolo e SellaLab. Sono in programma per il 2018 alcune operazioni societarie interne al Gruppo, attualmente in corso di perfezionamento.

SellaLab

Il progetto → **SELLALAB** è una piattaforma di innovazione che si rivolge a startup e aziende, con l'obiettivo di supportare i processi di **open innovation** e **trasformazione digitale**. Nata a Biella nel 2013, oggi ha sede anche a Torino, Milano, Lecce e Salerno.

Tramite un'attività di scouting e collaborazione con acceleratori, università, fondi di venture capital ecc., in Italia e all'estero, SELLALAB ogni anno incontra centinaia di progetti di startup e li seleziona per il proprio programma di accelerazione.

Gli spazi fisici, secondo un modello di **coworking**, ospitano startup consolidate e professionisti del territorio, per dare vita a **nuove connessioni** e **opportunità** di business. Ciascuna sede mette a disposizione le sale riunioni, la connessione Internet e i salotti per gli incontri con i clienti, oltre alla consulenza di Banca Sella. Parallelamente, gli spazi ospitano un ricco programma formativo sui temi legati a imprenditorialità e innovazione.

“ **SELLALAB svolge un ruolo di facilitatore e abilitatore di un ecosistema, contribuendo allo sviluppo delle imprese e del territorio.** ”

I risultati

- ha generato un indotto di **3.277 nuovi clienti**
- ha avviato importanti progetti, come la **piattaforma Platfr.io** e il **Fintech District**
- ha avuto un ruolo attivo in **124 eventi**
- ha collaborato alla valutazione di **76 pratiche di credito** verso **startup innovative**
- ha veicolato **275 candidature** dal sito **sellalab.com**
- ha svolto attività di **ricerca, sviluppo e consulenza** per il Gruppo Sella e aziende terze
- ha condotto **nove workshop** per i colleghi del Gruppo.

Platfr.io

Lo scenario → L'Open Banking è un nuovo modo di fare banca, basato sul **modello di piattaforma aperta**. Molteplici attori (clienti finali, imprese, operatori terzi, player fintech, altre banche ecc.) possono interagire e condurre transizioni attraverso un'infrastruttura di API, interfacce pubbliche che consentono l'accesso a dati e funzionalità di applicazioni software.

“ **L'Open Banking può cambiare radicalmente il modo in cui la banca crea valore per i propri clienti, mettendo a loro disposizione servizi innovativi (propri e di terzi) e valorizzando la grande mole di dati generati.** ”

Tale modello consente inoltre alle banche di allinearsi ai requisiti imposti dalla direttiva europea PSD2 a partire dal 2018.

Il progetto → Il Gruppo Sella è stato il primo in Italia a lanciare una **“open banking platform”** basata su API, Platfr.io, che permette di integrare i servizi bancari direttamente all'interno di **piattaforme tecnologiche e servizi informatici**. Platfr.io è l'infrastruttura tecnologica e applicativa alla base della costruzione di una piattaforma di Open Banking ancora più estesa. L'obiettivo strategico è quello di realizzare un'offerta completa di funzioni API – più vasta rispetto alle richieste del contesto normativo PSD2 – al fine di abilitare servizi innovativi (bancari e non bancari) in modalità “platform as a service”.

Ad oggi, tra le principali funzioni accessibili attraverso le API ci sono:

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

Easy Nolo

“ **I sistemi di pagamento elettronici: e-commerce, gestione di POS e servizi a valore aggiunto, applicazioni mobile a vantaggio di esercenti, clienti e mercato consumer.** ”

Il progetto → Easy Nolo, con sede a Biella, opera nel mondo dei **sistemi di pagamento elettronici** ed è specializzata nel settore dell'**e-commerce gateway** di pagamento, dei POS e dei VAS (servizi a valore aggiunto) funzionali a supportare e ottimizzare il business del merchant. Di recente, con il brand HYPE, ha iniziato a operare nella realizzazione di **soluzioni mobile rivolte alla clientela consumer**. Easy Nolo ha inoltre adottato una gestione del Capitale Umano ispirata ad un modello OPEN, dove collaborano dipendenti, imprenditori e lavoratori autonomi e dove sono state messe in essere azioni di retention sul personale che ricopre un ruolo strategico all'interno della Società

La sua attività comprende:

- Sviluppo di software per i sistemi di accettazione di pagamenti sui circuiti nazionali e internazionali.
- Noleggio, collegamento e manutenzione di apparecchiature POS per esercenti e clienti istituzionali.
- Creazione e gestione di servizi a valore aggiunto erogabili sui POS.
- Consulenza specialistica nell'ambito delle soluzioni standard e innovative per l'accettazione di pagamento.
- Struttura dedicata per lo sviluppo e il coordinamento di reti vendita focalizzate sui sistemi di pagamento elettronici e relativi VAS.
- Sviluppo di software per applicazioni mobile, rivolte alla clientela consumer, per la gestione della moneta elettronica.

I risultati → Nel 2017 la gestione è stata caratterizzata dal consolidamento dei business POS ed e-commerce e dalla crescita del brand HYPE, in termini di awareness e numero di clienti attivi. Di seguito si riportano i principali dati economici.

- Valore della produzione: 15,1 milioni di euro (+19,8% rispetto al 2016)
- Costi di produzione: 14,8 milioni di euro (+60,6% rispetto al 2016)

L'incremento dei costi è legato prevalentemente agli investimenti per la promozione e il collocamento del prodotto HYPE e per l'incremento dell'organico (il numero di dipendenti è passato da 4 nel 2016 a 36 nel 2017)

- Utile netto: 0,3 milioni di euro (-3 milioni rispetto al 2016).

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

HYPE

“ **Un nuovo modello di servizi bancari e di pagamento totalmente mobile per gestire spese, acquisti e risparmi tramite il proprio smartphone.** ”

Il progetto → HYPE è la soluzione del Gruppo Sella destinata al **mercato consumer**, con un target specifico di soggetti non bancarizzati e/o appassionati di tecnologie digitali. Il suo obiettivo è quello di **affermare un nuovo modello di servizi bancari e di pagamento**, che sfrutti le potenzialità dello smartphone per semplificare la gestione quotidiana di spese, acquisti e risparmi. Questa innovazione è resa possibile da una convergenza ottimale tra le caratteristiche del prodotto, la strategia di comunicazione e la gestione del rapporto con il cliente.

Dopo il lancio nel febbraio 2015 come main sponsor della Social Media Week di Milano, HYPE ha contribuito all'affermazione di un mercato oggi sempre più promettente, definendo per giunta determinati standard (in termini di design, comunicazione e tecnologia) che sono diventati un riferimento per i competitor in Italia e all'estero.

I risultati → Ad oggi HYPE è uno dei servizi digitali più conosciuti e utilizzati in Italia per la gestione del denaro tramite smartphone. Nel corso del 2017 ha superato i 100mila clienti in Italia, anche grazie al passaparola degli utenti.

Sella Venture

“ Dal 2000 investe in fondi di venture capital, direttamente in start up, PMI, incubatori e acceleratori di impresa e fornisce consulenza tramite SellaLab su nuovi mercati e tecnologie.

Il progetto → L'attività del Gruppo Sella nel venture capital si è sviluppata a partire dagli anni 2000, principalmente attraverso **investimenti in fondi di venture capital** (Jupiter), **attività di advisory e mentorship**, **investimenti diretti in startup**.

Al fine di cogliere le opportunità di questo settore, a fine 2015 è stato creato Sella Ventures, un servizio dedicato a tali attività nell'ambito dell'Area Finanza di Banca Sella Holding. L'attività di investimento di Sella Ventures, in stretta correlazione con SellaLab e il Fintech Open District, si pone i seguenti obiettivi:

- offrire un punto di vista privilegiato su nuovi mercati e tecnologie
- identificare nuove direzioni strategiche, anticipando le dinamiche di mercato
- garantire un ritorno finanziario dell'investimento operando in settori contigui o differenziali rispetto a quello in cui opera il Gruppo
- creare un'offerta alternativa di investimenti.

I risultati → Nel 2017 il **Gruppo Sella è uno dei più attivi nel panorama italiano del venture capital**. Rispetto alla dotazione iniziale di Sella Ventures, pari a 30 milioni di euro, a fine esercizio risultano investiti circa 26 milioni: sia indirettamente (in fondi di venture capital) sia direttamente (in startup, PMI, incubatori e società del settore). Il focus geografico è prevalentemente europeo, ma comprende anche alcuni veicoli di investimento basati negli Stati Uniti.

Fintech District

Il progetto → Fondata da SELLALAB insieme a Copernico, la piattaforma di spazi e servizi dedicata allo smart working, il Fintech District ha sede in Copernico Isola for S32, nel cuore del distretto finanziario milanese (via Filippo Sassetti 32).

Il Fintech District si pone l'obiettivo di creare un network di soggetti che operano nei rami più innovativi della finanza. In questo modo contribuisce alla crescita del tessuto imprenditoriale italiano attraverso una commistione di **open innovation**, **momenti di incontro**, **condivisione di best practices**, **messa in comune di servizi e competenze**, **avvio di nuove partnership** e **organizzazione di eventi per l'educazione finanziaria**.

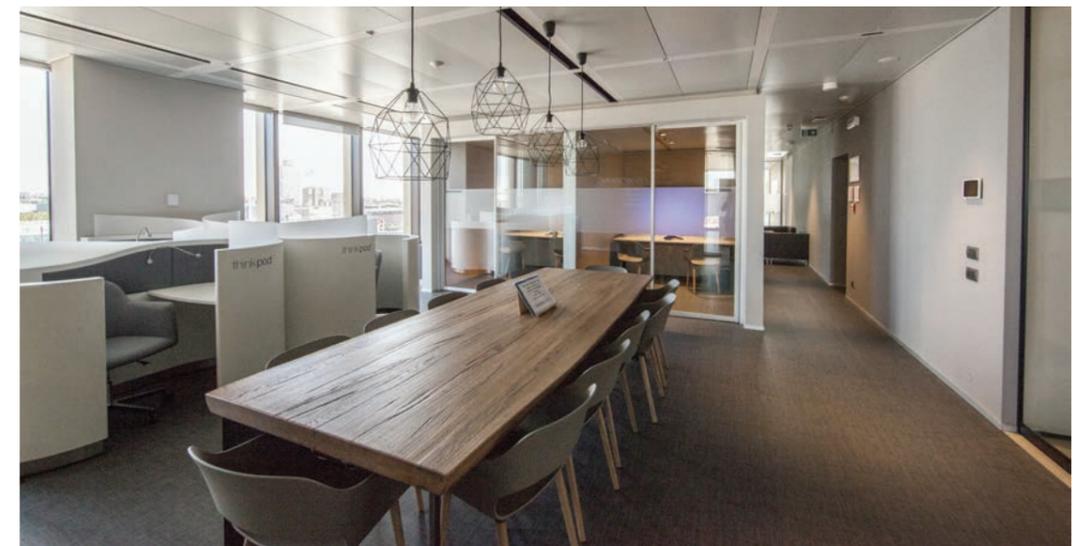
Le attività → Le attività del Fintech District si basano su tre pilastri:

- **know-how**: chi partecipa alla community (società di consulenza strategica, studi commerciali e legali, agenzie di marketing, imprese e istituzioni finanziarie ecc.) mette in comune le competenze capaci di supportare i progetti imprenditoriali degli aderenti
- **tecnologia**: si mettono a disposizione strumenti tecnologici per la gestione ordinaria delle attività o per lo sviluppo di nuovi modelli di business
- **capitale**: per la ricerca di finanziamenti si coinvolgono incubatori, acceleratori, business angel e fondi di venture capital.

Aderire al Fintech District significa avere a disposizione strumenti e opportunità per favorire la nascita di nuove collaborazioni e partnership strategiche, attrarre investimenti e dare nuovo impulso allo sviluppo del settore.

“ Network di realtà operanti nella finanza più innovativa a sostegno dell'imprenditoria italiana grazie alla condivisione di know-how, tecnologia e capitali.

LA SEDE DEL FINTECH DISTRICT





Gli Stakeholder

correttezza e lealtà • TRASPARENZA

collaborazione e coinvolgimento



CLIENTI

- Privati, famiglie e professionisti
- Piccole, medie e grandi imprese, incluse le start-up
- Assicurazioni
- Istituti finanziari
- Pubblica Amministrazione
- Associazioni di consumatori

3.1

Tutela e soddisfazione dei clienti

La **centralità del cliente**, la **tutela del consumatore**, il **contatto con il territorio**, l'attenzione agli aspetti sociali, ambientali ed economici sono sempre stati i driver principali che guidano il Gruppo Sella nel suo modo di "fare banca". La banca, per il singolo e la società nel suo insieme, è ben più di un semplice fornitore di servizi. Il cliente affida alla banca il frutto del lavoro di una vita, alla banca chiede un affidamento per realizzare i propri sogni. Da sempre la prosperità di un territorio (dalla dimensione micro della città a quella macro del sistema economico globale) è legata a doppio filo al buon funzionamento del sistema bancario.



Il Gruppo Sella è consapevole delle **responsabilità** connaturate al proprio ruolo e, come prima dimostrazione di serietà e impegno, è determinato a stringere **relazioni positive** con i clienti e perseguire la loro soddisfazione. Questa cura si esplica in diverse modalità:

- un **catalogo di prodotti** volti al sostegno della clientela e del territorio, in un'ottica di inclusione finanziaria, con un'attenzione peculiare all'ambiente e alla sostenibilità
- **iniziative di marketing** mirate che includono anche alcuni temi ESG (Environmental, Social, Governance)
- l'attenta **analisi della soddisfazione dei clienti**, anche tramite il servizio reclami
- il **convenzionamento con Confidi Territoriali** a supporto delle imprese, per sostenere il tessuto socio-economico locale
- l'attitudine a **fare rete** con università, istituti di ricerca e incubatori di imprese per contribuire all'innovazione (vedi capitolo Innovazione).

L'attenzione verso la sostenibilità sociale e ambientale guida, nella prassi, l'attività quotidiana di contatto con la clientela. Al di fuori dei contenuti del Codice Etico, questo approccio ad oggi non è stato formalizzato in specifiche regolamentazioni interne.

TREEDOM



Nel corso del 2017 il Gruppo ha lanciato l'iniziativa "Adotta un albero della foresta Banca Sella", in collaborazione con Treedom, società dedita a sostenere la riforestazione in diversi Paesi del mondo. Ogni cliente che nel corso dell'anno ha sottoscritto il servizio di ricezione delle comunicazioni online, evitando l'invio di materiale cartaceo, ha avuto la possibilità di adottare un albero di cacao in Camerun.



3.1

Politiche interne per la gestione dei reclami

La gestione di un reclamo rappresenta un importante momento di ascolto. L'obiettivo primario è quello di ripristinare il rapporto di **soddisfazione e fiducia** che lega la Società al cliente, collaborando in modo proattivo per **risolvere tempestivamente le esigenze emerse e creare valore aggiunto**. Una diligente e approfondita gestione del reclamo e delle motivazioni scatenanti, inoltre, permette di raccogliere informazioni preziose sulle criticità dell'offerta, di identificare prontamente l'emergere di eventuali rischi e di mettere in atto i necessari provvedimenti correttivi.

L'organizzazione ha adottato una specifica **Policy sui reclami**, a cui fanno riferimento le norme interne, le procedure e il processo, che insieme disciplinano la gestione operativa dei reclami e le eventuali richieste di rimborso a essi relative. Periodicamente gli Uffici Reclami delle singole società stilano l'apposita reportistica sui reclami ricevuti, evidenziandone numeri e criticità sottostanti. Ogni report viene trasmesso a:

- Consiglio di Amministrazione
- vertici aziendali
- unità operative preposte alla commercializzazione di prodotti e servizi
- unità operative preposte alla rilevazione del grado di soddisfazione della clientela.

Le stesse informazioni, in forma diversa, entrano a far parte del monitoraggio semestrale ABI sui reclami e vengono pubblicate nel sito Internet.

Il Gruppo aderisce ad alcuni **sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie**:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF), previsto dalla legge italiana
- Arbitro per le controversie finanziarie (ACF), attivo presso la Consob.

Rischi

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

Sistemi di verifica/audit

La verifica della corretta funzionalità del servizio Reclami è attribuita in primo luogo al Responsabile del Servizio, che deve predisporre l'esecuzione di controlli di primo livello. Sono poi previsti **controlli a livello di compliance** focalizzati sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti, sull'adeguatezza delle procedure interne e sulle soluzioni adottate per risolvere eventuali carenze organizzative. Si effettuano altresì verifiche sulla corretta attività della funzione aziendale preposta al trattamento dei reclami, verificando la qualità delle risposte rese e il rispetto dei tempi di risposta previsti dalle normative.

Dai compliance test svolti sull'attività dell'**Ufficio Reclami di Banca Sella** sono emersi ambiti di miglioramento in merito alle tempistiche di risposta; nulla è stato rilevato sulla qualità delle risposte stesse.

Episodi di non conformità e reclami fondati emersi nel 2017

• **Non conformità per il profilo della sicurezza dei prodotti e servizi.** Nel corso del 2017 sono emersi alcuni residuali episodi di non conformità a regolamenti e/o codici di cui il Gruppo Sella si è dotato in materia di sicurezza dei prodotti e servizi: un'apertura di conto con documentazione falsa, alcuni utilizzi fraudolenti (ipotesi di clonazione o contraffazione di strumenti di pagamento), alcune ipotesi di segnalazioni in centrali rischi non corrette (tempestivamente emendate). Le Società coinvolte sono immediatamente intervenute per risolvere le problematiche emerse. L'interessamento degli Organismi di Vigilanza ad alcuni di questi casi quindi non ha avuto conseguenze, poiché si è limitato a prendere atto delle avvenute correzioni.

• **Non conformità riguardanti comunicazioni di marketing e trasparenza.** Nel 2017 sono emerse pochissime segnalazioni di casi in cui il cliente ha lamentato la mancata o errata ricezione di alcune comunicazioni (es. modifica unilaterale delle condizioni economiche del conto), oppure casi di richieste documentali non riscontrate nei tempi previsti dalla normativa.

In Biella Leasing e in Sella Gestioni non sono state individuate non conformità riguardanti le comunicazioni di marketing.

• **Reclami fondati relativi a violazioni della privacy.** Nel 2017 non sono emerse segnalazioni fondate su questa tematica. Fa eccezione un solo caso in cui è stato segnalato l'invio di una comunicazione a un soggetto diverso dal titolare del conto; il soggetto risultava abilitato sul conto in una data antecedente al 2001, per cui non era stato possibile recuperare nei tempi la relativa autorizzazione scritta.

Consel non ha registrato nel corso dell'anno reclami relativi a violazioni della privacy e perdite di dati dei clienti. Sono state una decina le contestazioni legate alla corretta gestione dei consensi espressi sulla privacy e 154 i reclami di segnalazioni SIC, relativi quasi sempre alla mancata ricezione del preavviso. In Biella Leasing non sono stati individuati reclami relativi a violazioni di privacy e perdite dei dati dei clienti.

“ **Un sistema attento di controllo e gestione dei rischi permette anche di ridurre i propri impatti ambientali creando valore condiviso per il territorio.** ”

I PRODOTTI PER LA CLIENTELA

Banca
Sella

Banca Sella

Banca Sella, banca commerciale del Gruppo, è presente sul territorio italiano con una rete di circa **300 succursali**. La sua lunga tradizione è caratterizzata dalla capacità di rinnovarsi costantemente, per migliorare il livello del servizio fornito ai clienti e proporre **soluzioni innovative e di qualità**.

La rete commerciale offre alla clientela una gamma completa di prodotti e servizi, nel quale si annoverano diverse soluzioni coerenti con un approccio di sostenibilità sociale e ambientale.

Numerose iniziative di sostegno al territorio in ambito sociale, culturale o economico, come la partnership con Milano Unica e la sponsorizzazione di Pallacanestro Biella, VdA trailers e Giffoni film festival.

“ **Banca Sella è riconosciuta per le sue eccellenze soprattutto nei settori del private banking, dei sistemi di pagamento, del commercio elettronico e delle soluzioni digitali.** ”

Prodotti del credito

Nel corso del 2017 Banca Sella ha intrapreso un importante programma di monitoraggio della **soddisfazione dei clienti**, sia per migliorare progressivamente il proprio servizio di assistenza sia per affinare nel tempo la propria offerta di prodotti. In particolare:

- **mutuo fondiario** interamente online
- potenziamento dei prodotti del credito sui **canali digitali e non**, per privati e aziende
- azioni promozionali per valorizzare il **Fondo di Garanzia** per la Prima Casa
- nuovo finanziamento finalizzato a supportare i programmi di **Welfare Aziendale**
- modalità di finanziamento a breve termine per **Small Business e PMI**
- offerta di credito alle **start-up innovative**
- garanzia Innovfin, che rientra nell'ambito del **programma Horizon 2020** sui finanziamenti a sostegno delle attività di ricerca e innovazione delle imprese
- finanziamenti per l'anticipo dei contributi **PAC** (Politica Agricola Comune)
- attività di collocamento dei **prestiti personali** erogati da Consel e dei Contratti di Leasing stipulati da Biella Leasing
- nuovi accordi regionali con Puglia, Piemonte e Campania per i **piani di sviluppo rurale**
- nuova convenzione con Finlombarda per il Credito di **Funzionamento alle imprese agricole**
- nuova convenzione con Finpiemonte relativa ai finanziamenti a **tassi agevolati per le PMI**
- sostegno finanziario alle popolazioni colpite da **calamità naturali**
- convenzionamento con società di Factoring per rispondere ai bisogni delle aziende clienti interessate a tale strumento di **gestione dei crediti**
- finanziamento dell'**acquisto di tablet** per gli insegnanti e le famiglie degli studenti di alcune scuole di Biella
- partner dell'**Osservatorio Supply Chain Finance** della School of Management del Politecnico di Milano
- operatività in materia di **Supply Chain Finance** e potenziali partnership con società Fintech-P2P Lending.

Prodotti e servizi con specifiche finalità sociali e ambientali

- **46 pratiche** del **Fondo per lo Studio**, per un controvalore di 585.000 €, a favore di studenti o laureati meritevoli di età compresa tra i 18 e i 40 anni, che non dispongono delle risorse necessarie per intraprendere o completare la propria formazione
- **359 pratiche** per il **prestito d'onore** concesso a studenti o lavoratori che vogliono frequentare Master in Italia o all'estero, per un controvalore 4.443.000 €. Parallelamente, Banca Sella ha stipulato convenzioni con Il Sole 24Ore- Business School, ESCP, Fondazione ISTUD, Fondazione Agnelli e Politecnico di Torino, Università Commerciale Luigi Bocconi ecc.
- **17 pratiche** per privati e imprese relative ai **Finanziamenti Energia Pulita** erogati, per un controvalore di 1.615.000 €
- **Fondo Investimenti Sostenibili e PIR** (Piani Individuali di Risparmio) di Sella Gestioni
- **400 sospensioni** di pagamento delle rate dei mutui per sostenere privati e imprese
- pratiche per **279 clienti** certificati con Rating di legalità volto alla promozione e all'introduzione di principi di comportamento etico in ambito aziendale
- **55 pratiche** legate ai Finanziamenti INNOVFIN destinati alle PMI, con la garanzia pari al 50% dell'importo erogato da parte del FEI (Fondo Europeo per gli Investimenti) e un controvalore pari a 29.843.000 €
- **48 pratiche** del Fondo di garanzie prima casa per un controvalore di 4.590.000 €.

Offerta Conti Correnti e Sistemi di Pagamento

- prodotto di base per i consumatori più svantaggiati che ne favorisce l'operatività bancaria grazie a **condizioni economiche particolarmente vantaggiose**
- conto corrente a canone agevolato per le **Cooperative e i Consorzi** operanti nel settore agricolo e forestale
- prodotti ad hoc per supportare le popolazioni coinvolte in **eventi catastrofici** come il terremoto in Abruzzo
- condizioni agevolate dedicate alle **Onlus** sulla componente di Acquiring
- conti correnti a condizioni favorevoli **Onlus e Associazioni** senza scopo di lucro
- offerta Up2Start, dedicata alle Start up e insignita del **Premio dei Premi per l'Innovazione**
- sono state predisposte **soluzioni a favore delle famiglie**, che abbinano più prodotti e garantiscono condizioni agevolate.

“ **Uno degli obiettivi del Gruppo Sella è costruire l'ecosistema finanziario del futuro in cui le persone possano realizzare le loro aspirazioni.** ”



Banca Patrimoni Sella & C

Banca Patrimoni Sella & C. si pone la mission di prendersi cura fedelmente dei patrimoni dei propri clienti (in essere e potenziali), con attenzione non solo alla ricchezza reale ma anche ai **valori intellettuali, manageriali e sociali**. Considerato che il modello di business trova la propria **centralità nel cliente** e nel suo patrimonio, comprendere e rispettare le aspettative dei clienti costituisce un driver fondamentale. Tramite il dialogo personalizzato con il private banker e iniziative focalizzate sulla **customer experience**, la Società si impegna a innovare costantemente per migliorare la soddisfazione del cliente, che si attesta già a un livello molto alto. Pari attenzione viene riservata ai temi sociali e ambientali, che sempre più spesso rispondono alle necessità e alla sensibilità della clientela.

Sostenibilità ambientale

Il Codice Etico del Gruppo sottolinea l'importanza della salvaguardia dell'ambiente come presupposto per lo **sviluppo sostenibile**. La sostenibilità ambientale fa infatti riferimento al concetto di responsabilità di un soggetto verso gli altri: una responsabilità morale, prima ancora che giuridica. L'approccio della Banca, che deriva da tali principi, si focalizza sull'attenzione a **evitare gli sprechi e ridurre al minimo l'impatto ambientale** dei propri comportamenti.

Legame con il territorio

Essendo profondamente legata al proprio territorio, Banca Patrimoni Sella & C. è parte **attiva su specifici temi sociali e culturali**:

- **Palazzo Bricherasio**, sede della Banca, ospita mostre e iniziative dedicate ed è visitabile gratuitamente il primo lunedì di ogni mese
- negli anni sono state portate avanti collaborazioni con le università del territorio, come **BPA Academy** con l'Università degli studi di Torino, che nel 2015 ha portato all'assunzione di numerosi giovani inseriti in un percorso formativo dedicato.

Sostegno alle famiglie e al tessuto socio-economico

L'attenzione ai parametri sociali e ambientali è perseguita anche con le normali attività di business quali il fondo Investimenti Sostenibili di Sella Gestioni; un credito per sostenere lo sviluppo del tessuto imprenditoriale e dei servizi di investimento che rispondono alla volontà di **creare valore sociale nel medio/lungo periodo**; valutazioni individuali e personalizzate per diverse tipologie di clientela quali le famiglie.



Sella Gestioni

Sella Gestioni promuove la diffusione di una **cultura finanziaria responsabile** e collabora con tutti gli operatori del mercato per implementare le **pratiche di sostenibilità ed eticità** nel mondo finanziario. Sella Gestioni è un socio del Forum per la Finanza Sostenibile.

Sella Gestioni ha fatto propri i principi sanciti nel **Documento sui Valori del Gruppo Sella**, nel quale vengono individuati i fondamenti dell'identità del Gruppo, tra cui la soddisfazione del cliente. La Società si pone la mission di tutelare il risparmio dei clienti, generare eccellenti performance adeguate al rischio, dimostrarsi flessibile e capace di individuare strumenti finanziari (anche tecnologicamente avanzati) in grado di soddisfare le esigenze dei sottoscrittori con la professionalità e l'affidabilità distintive del Gruppo Sella. La soddisfazione del cliente è il fil rouge che guida tutto il processo, dalla **creazione del prodotto** fino alla **comunicazione**. Per questo, nel rapporto con gli investitori Sella Gestioni è guidata da valori quali trasparenza, qualità e professionalità. Nel sito i clienti trovano tutte le informazioni per un investimento consapevole, possono gestire operazioni e visualizzare la loro posizione aggiornata.

Sella Gestioni ha adottato la **Policy di Product Management** del Gruppo Sella, relativa alla definizione delle caratteristiche dei nuovi prodotti e delle modifiche di quelli esistenti.

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

La **comunicazione pubblicitaria** riguardante gli OICR (Organismi di Investimento Collettivo del Risparmio) viene inoltre preventivamente depositata presso l'autorità di Vigilanza (Consob) come previsto dalla normativa pro tempore vigente. La Società si è dotata di un'apposita Procedura di Mappatura rischi operativi.

PIR

Nel 2017 **Sella Gestioni** è stata tra le prime SGR a lanciare sul mercato i **fondi PIR** (Piani Individuali di Risparmio) che rappresentano un punto di svolta strutturale per il finanziamento delle imprese italiane. Si tratta di una nuova **forma di investimento a medio/lungo termine** introdotta dalla Legge di Bilancio 2017 con lo scopo di veicolare gli investimenti dei risparmiatori anche verso le piccole e medie imprese italiane. Almeno il 21% del totale del portafoglio, infatti, deve essere composto da società non presenti nell'indice FTSE MIB.

Fondo Investimenti Sostenibili

Il **fondo Investimenti Sostenibili** si rivolge a chi intende perseguire un ritorno finanziario e, al tempo stesso, dare un contributo concreto allo sviluppo sostenibile dei territori e dell'economia. Nato nel 1999 come fondo etico, è stato progressivamente rinnovato fino a diventare, nel 2015, il primo fondo comune in Italia ad adottare una **politica di investimento a impatto**.

Il processo di selezione prende il via con l'esclusione delle società che hanno un impatto ambientale o sociale negativo e degli Stati che non garantiscono il **rispetto dei diritti umani**. Ai criteri di esclusione si affiancano quelli di inclusione, basati a loro volta su due analisi: l'**analisi ESG** e l'**analisi di impatto**. Sella Gestioni si avvale del supporto di **MainStreet Partners** come advisor per la selezione dei titoli e della piattaforma di Analisi ESG fornita da MSCI.

“ Nel 2016, in partnership con LifeGate, punto di riferimento italiano sulla sostenibilità, nasce Investimenti Sostenibili LifeGate, il primo fondo comune d'investimento ad impatto quotato in Borsa.

Nello stesso anno, per la prima volta in Italia, viene pubblicato un **Report d'Impatto** che illustra i risultati ambientali e sociali raggiunti grazie agli investimenti effettuati nell'anno solare di riferimento. Nel 2017, per rendere ancora più efficace quest'opera di comunicazione, tali risultati sono stati parametrati sui **17 Obiettivi di sviluppo sostenibile Onu (SDGs)**. Investimenti Sostenibili ha ottenuto la certificazione **Transparency Code** di Eurosif a testimonianza dell'impegno nel fornire informazioni accurate, complete e tempestive. La crescente notorietà del fondo, dovuta alla quotazione in Borsa e alle iniziative organizzate presso la rete Banca Sella e Banca Patrimoni Sella & C., ha portato a un aumento delle candidature spontanee e a una diffusione più vasta dell'interesse verso la rete banca.

Investimenti Sostenibili ogni anno devolve a favore di iniziative benefiche una quota pari allo 0,5% del patrimonio della classe A. Dal 1999, anno di lancio del fondo, sono stati destinati **oltre 2 milioni di euro a sostegno di numerosi progetti di solidarietà** in Italia e all'estero. Nel 2017 sono stati devoluti 239.473 € a sostegno di 10 progetti in Italia e 5 all'estero (Uganda, Romania, Senegal e Bangladesh).



Biella Leasing

Nella gestione ordinaria nelle attività e nell'offerta dei prodotti finanziari, Biella Leasing presta la **massima attenzione alle richieste dei clienti**, personalizzando l'offerta laddove possibile.

Temi sociali e ambientali nel catalogo prodotti

Grazie alla propria rete commerciale, diretta e indiretta, Biella Leasing vanta un **contatto diretto con il territorio** in cui opera, contribuendo attivamente al suo sviluppo economico e imprenditoriale.

Tra i prodotti offerti relativi a queste tematiche vi sono:

- finanziamenti rivolti a persone con disabilità
- finanziamenti a progetti per la produzione di energia rinnovabile (solare ed eolica) e alternativa (biomasse)
- sospensione della maturazione dei canoni di leasing per i clienti in difficoltà per calamità naturali.



Consel

La **soddisfazione del cliente** ha carattere prioritario per Consel, in termini sia di ritorno di immagine e rischio reputazionale, sia di fidelizzazione del cliente. La Società concretizza questo principio mediante alcune iniziative progettuali incentrate sulla **customer centricity**:

- **Comunicazione:** touchpoint digitali (Linkedin, Facebook) volti a coinvolgere la clientela e monitorarne la soddisfazione; migliorare il posizionamento del brand; valorizzare e perfezionare l'offerta; condurre campagne mirate di content marketing. La mascotte istituzionale è il personaggio di Capitan Closer, che veicola in modo chiaro e fruibile le comunicazioni.
- **Soddisfazione dei clienti:** questionari sul grado di apprezzamento dei clienti e sulla loro percezione della qualità del servizio erogato. È stato inoltre avviato un monitoraggio volto a verificare le modalità di proposizione delle polizze assicurative di credit protection presso la rete distributiva.
- **Buona reputazione e comportamento responsabile:** individuazione delle azioni più idonee volte a tutelare la propria reputazione e a vigilare sulla corretta operatività, ex-ante (avvalendosi delle funzioni preposte) ed ex-post (grazie all'internal auditing). Tutto il personale è tenuto a rispettare le condizioni pattuite e gli addetti devono avere un comportamento disponibile verso i clienti. Nel caso in cui si commettano errori operativi occorre informare la funzione competente e risolverli prontamente. La scelta delle controparti con cui la società stabilisce rapporti è condizionata da un attento esame sulla moralità delle stesse.
- **Ufficio Reclami:** esame dei reclami dei clienti e dei tempi di risoluzione delle criticità emerse. Tale attività è disciplinata da un'apposita procedura che recepisce le indicazioni della Capogruppo e da una piattaforma informatica centralizzata per censire, catalogare, classificare e gestire il ciclo di vita dei reclami.



Easy Nolo

Easy Nolo offre soluzioni di incassi e pagamenti per avvicinare i clienti al mondo dei **servizi digitali di Payments & Banking**. Attraverso soluzioni tecnologiche innovative, la Società affianca le imprese su diversi fronti: la crescita del business, la **digitalizzazione dei processi**, l'ampliamento dei canali di vendita, l'allargamento dei mercati, l'affinamento della conoscenza dei clienti. La Società riserva la massima attenzione alle esigenze dei clienti, adottando specifici meccanismi volti a monitorare costantemente la qualità del servizio offerto. I servizi di phone center garantiscono alla clientela un'assistenza tempestiva e completa e consentono di gestire i reclami in maniera positiva. L'attenzione alla clientela si estende inoltre ad ambiti sociali. Ne è un esempio la **sponsorizzazione della squadra di Pallacanestro di Biella**, rivolta in particolare a sostenere il settore giovanile con il **marchio HYPE**.

HYPE

HYPE è un innovativo prodotto nato per proporre un **nuovo modello di light banking**. Il suo intento è quello di allargare la platea di utenti dei servizi digitali di Payments & Banking, semplificando la **gestione quotidiana del denaro attraverso lo smartphone**. HYPE permette inoltre anche ai minori di avvicinarsi a soluzioni di pagamento digitale, con un adeguato controllo da parte dei familiari.



DIPENDENTI

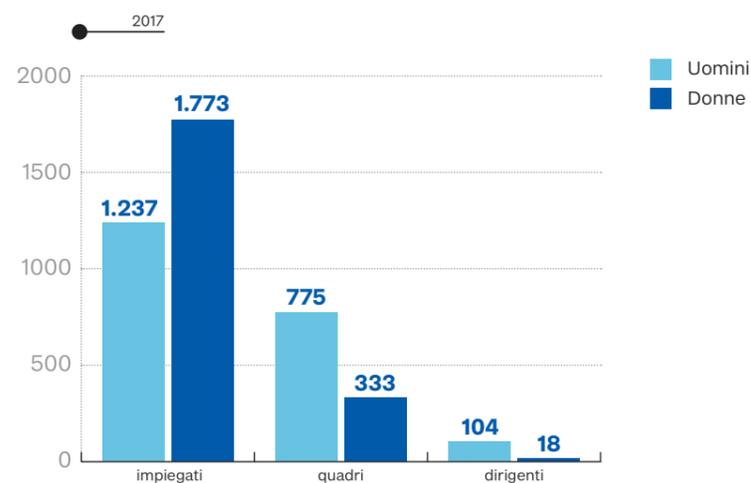
- Dipendenti del Gruppo diretti (Top Management, personale di rete, di staff)
- Collaboratori
- Organizzazioni sindacali

Gestione e sviluppo del personale

La **gestione e lo sviluppo del personale** sono tradizionalmente temi di primaria importanza per il Gruppo. La **rivoluzione digitale** in corso ha un forte impatto sui servizi di intermediazione finanziaria: in considerazione di ciò, il Gruppo ha perseguito un processo di **riorganizzazione interna** e ha avviato importanti **percorsi di sviluppo del personale**, volti a preparare l'organizzazione a operare in maniera agile e aperta in questo contesto in rapido divenire.

“ **L'organico del Gruppo Sella è di 4.240 persone; l'età media è pari a 42 anni e la componente femminile rappresenta il 50%.** ”

TOTALE NUMERO DEI DIPENDENTI DEL GRUPPO SELLA

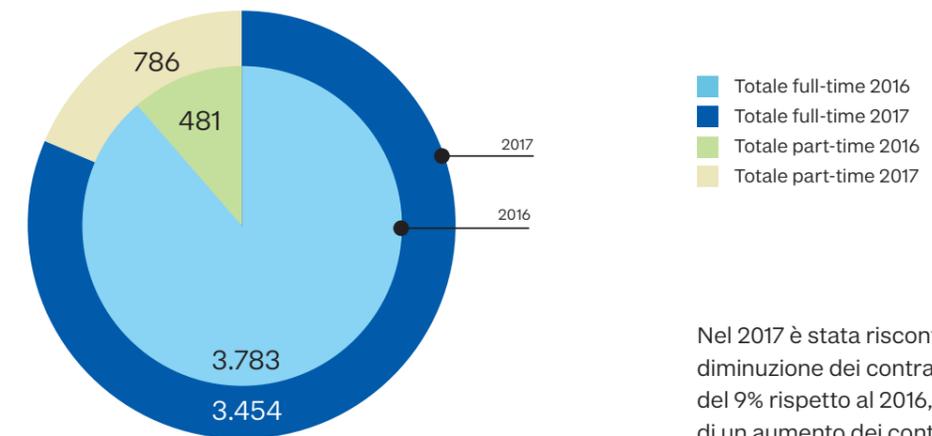


Considerando la struttura organizzativa del “Team Sella”, ovvero l’insieme di tutti coloro che svolgono un’attività lavorativa all’interno del Gruppo pur non essendo lavoratori dipendenti, il numero complessivo dei lavoratori al 31 dicembre 2017 è pari a 4.606, di cui:

- **368 consulenti finanziari** che operano per conto di Banca Patrimoni Sella & C.
- **92 agenti** in attività finanziaria
- **43 consulenti** (per lo più riconducibili al mondo del project management e dello sviluppo informatico).

NUMERO DEI DIPENDENTI DEL GRUPPO SELLA, PER TIPO DI INQUADRAMENTO PROFESSIONALE, GENERE E AREA GEOGRAFICA

Area geografica	Inquadramento professionale	2017			2016		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	Dirigenti	87	12	99	80	12	92
	Quadri	740	313	1.053	755	302	1.057
	Impiegati	951	1.429	2.380	991	1.474	2.465
Totale		1.778	1.754	3.532	1.826	1.788	3.614
Estero	Dirigenti	17	6	23	12	6	18
	Quadri	35	20	55	43	22	65
	Impiegati	286	344	630	256	311	567
Totale		338	370	708	311	339	650

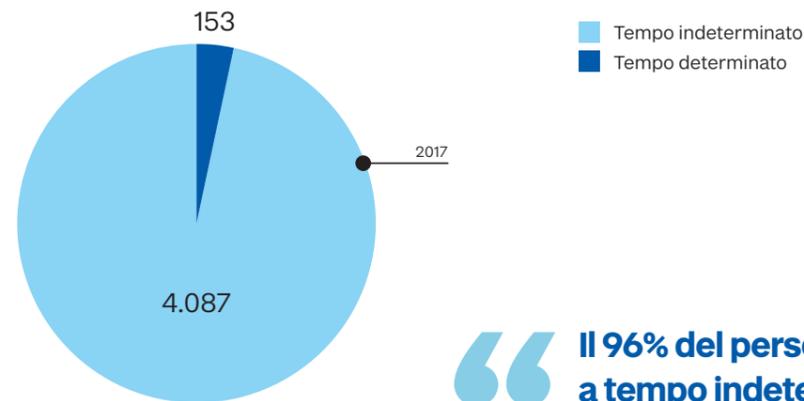


Nel 2017 è stata riscontrata una diminuzione dei contratti full-time del 9% rispetto al 2016, a favore di un aumento dei contratti part-time.

NUMERO DEI DIPENDENTI DEL GRUPPO SELLA, PER TIPO DI CONTRATTO (FULL-TIME/PART-TIME), GENERE

Tipologia contrattuale	2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	1.866	1.588	3.454	2.098	1.685	3.783
Part-time	250	536	786	39	442	481
Totale	2.116	2.124	4.240	2.137	2.127	4.264

3.2



“ Il 96% del personale è assunto a tempo indeterminato. ”

NUMERO DEI DIPENDENTI DEL GRUPPO SELLA, PER TIPO DI CONTRATTO (TEMPO INDETERMINATO/DETERMINATO), GENERE E AREA GEOGRAFICA

Area geografica	Tipologia contrattuale	2017			2016		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	Tempo determinato	11	12	23	16	10	26
	Tempo indeterminato	1.767	1.742	3.509	1.810	1.778	3.588
Totale		1.778	1.754	3.532	1.826	1.788	3.614
Estero	Tempo determinato	45	85	130	51	86	137
	Tempo indeterminato	293	285	578	260	253	513
Totale		338	370	708	311	339	650



“ Nel corso del 2017 le assunzioni sono state 247, di cui 85 in Italia e 162 all'estero. ”

NUMERO DI DIPENDENTI ENTRATI E TURNOVER, PER GENERE, FASCIA D'ETÀ E AREA GEOGRAFICA

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

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

3.2.1

Diversità e Inclusione

Diversità e inclusione sono da sempre parte della quotidianità del Gruppo. Ne sono testimonianza, in particolare, la suddivisione paritetica tra personale maschile e femminile e gli oltre vent'anni di presenza in India e Romania, che generano fra colleghi un continuo scambio culturale.

Nella storia del Gruppo non sono mai emersi casi di **discriminazione**. Nella Branch indiana esiste una politica di prevenzione delle molestie sessuali e, come richiesto dalla legge locale, un comitato interno è incaricato di affrontare eventuali reclami da parte delle dipendenti.

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

Di regola tutti i dipendenti, compresi i Dirigenti, sono residenti nel Paese della società presso cui lavorano. Fa eccezione un solo caso, relativo a un Dirigente assunto per una sede estera.

Nella categoria del Senior Management sono inclusi tutti i Dirigenti assunti in Italia e tutti coloro che nella Branch indiana e in Selir ricoprono un ruolo di responsabilità manageriale comparabile.

Il **personale femminile** ha un **peso maggiore** nella categoria degli **Impiegati** (dove rappresenta il 59%) e inferiore nella categoria dei Quadri (30%) e dei Dirigenti (13%). Tale differenza incide sulle medie retributive.

PERCENTUALE DEI DIPENDENTI DEL GRUPPO SELLA, PER GENERE, FASCIA D'ETÀ E AREA GEOGRAFICA

Inquadramento professionale	2017						Totale
	<30		30-50		>50		
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	
Dirigenti	0%	0%	1%	0%	1%	0%	3%
Quadri	0%	0%	11%	6%	7%	2%	26%
Impiegati	6%	5%	20%	33%	4%	4%	71%
Totale	6%	5%	32%	39%	12%	6%	100%

Inquadramento professionale	2016						Totale
	<30		30-50		>50		
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	
Dirigenti	0%	0%	1%	0%	1%	0%	3%
Quadri	0%	0%	11%	6%	7%	2%	26%
Impiegati	5%	5%	20%	33%	4%	4%	71%
Totale	5%	5%	33%	39%	12%	6%	100%

3.2.2

Welfare e Work-life balance

L'attenzione che il Gruppo pone sul work-life balance è significativa e i progetti volti a migliorarla toccano gli ambiti più svariati. Innanzitutto, il management coltiva un'**attitudine all'ascolto** nei confronti di tutti i dipendenti. Inoltre, per sostenere il **benessere della popolazione aziendale** e mantenere alto il livello di motivazione ed engagement, anche nel 2017 è stato arricchito e promosso il sistema di welfare aziendale, in continuità con gli anni precedenti. Tale sistema viene messo a disposizione di tutti i dipendenti italiani mediante un portale accessibile anche al di fuori della rete aziendale.

Si elencano di seguito le principali iniziative condotte negli ultimi anni:

- **premio di produttività** per vari servizi: convenzioni sanitarie e previdenziali, buoni acquisto e rimborsi per spese legate allo studio, al work-life balance e al tempo libero. Ogni anno il numero di servizi viene esteso, anche accogliendo le richieste dei colleghi
- **micro-nido aziendale** nella sede di Biella per bambini da 0 a 3 anni, attivo dal 2010 e aperto tutto l'anno con orari estesi
- **smart working**: permette di svolgere la prestazione lavorativa, per un giorno alla settimana, in luoghi alternativi alla sede di pertinenza
- **spazi di coworking** a Biella, Milano, Lecce, Firenze, Bologna e Roma
- **car-sharing** per la condivisione del tragitto casa-lavoro, dal 2016 rivolto a tutto il personale italiano
- **condizioni economiche** vantaggiose per i prodotti bancari, finanziari e assicurativi dell'azienda
- **convenzioni** per i dipendenti per l'acquisto di beni e servizi a condizioni agevolate.

Chennai, India

Tra le iniziative della Branch di Chennai per tutelare il welfare della popolazione aziendale si possono citare:

- servizio di home drop per chi ha un orario lavorativo che termina oltre le ore 21
- servizi di psicologia e counselling
- assicurazione sulla vita per i dipendenti, assicurazione medica estesa anche alle famiglie, agevolazioni per l'assicurazione medica dei genitori, assicurazione per il rischio di morte.
- controlli medici e sessioni di awareness sul benessere
- sessioni di autodifesa rivolte alle donne
- Seminari di educazione finanziaria
- 3 mesi aggiuntivi di aspettativa non retribuita concessi alle madri, in aggiunta ai sei mesi di maternità obbligatoria
- 2 giorni di permesso retribuito per paternità
- servizi di child care in collaborazione con gli asili limitrofi alla sede
- interventi di sostegno alla famiglia in presenza di figli minori rimasti orfani di genitori o coniugi di dipendenti
- smart working concesso in casi limitati.

Nel 2018 è in programma il trasferimento della Società in una nuova sede, dotata di spazi e servizi aggiuntivi per i dipendenti.

Selir, Romania

Le principali iniziative di welfare aziendale realizzate o avviate nel 2017 da Selir riguardano:

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

3.2.3 Salute e Sicurezza

La contrattazione di secondo livello di Banca Sella, Banca Sella Holding, Sella Gestioni, Consel e Banca Patrimoni Sella & C. ha al proprio interno l'articolo **"Garanzie volte alla sicurezza sul lavoro"**, che si limita a far rimando al D.Lgs. 81/08 (Testo Unico sulla salute e sicurezza sul lavoro). Quest'ultimo prevede la formazione obbligatoria e un'informativa a tutti i dipendenti, oltre a sancire quali categorie debbano essere sottoposte a sorveglianza sanitaria, con i relativi protocolli da seguire.

Anche il D.Lgs. 231/2001 indica il tema "Salute e Sicurezza" tra i presidi. Il **Servizio Prevenzione e Protezione** risponde direttamente al CEO, in qualità di Datore di Lavoro ai fini D.Lgs 81/08, ed esiste una policy applicata a livello di Gruppo che prevede il rispetto dei servizi e dei ruoli previsti dalla normativa.

Come previsto dal D.Lgs. 81/08 si procede alla redazione del **Documento di Valutazione del Rischio (DVR)** per ogni stabile, sito, ufficio o succursale e per tutte le mansioni ivi comprese. **Nel Gruppo non risultano mansioni che comportino alti rischi di malattie specifiche**, ma dalla DVR è emerso che per alcune di esse, ad esempio i videoterministi o i carrellisti, è prevista una sorveglianza sanitaria. Non sono stati stipulati accordi specifici con le organizzazioni sindacali in tema di salute e sicurezza, se non quelli per l'elezione degli RLS (Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza). Oltre agli adempimenti normativi, sono stati istituzionalizzati la Valutazione del Rischio Stress Lavoro-Correlato e il servizio di supporto psicologico post-rapina per i colleghi che subiscono eventi criminosi. Il Gruppo utilizza il sistema di gestione certificato INAIL. Nel rispetto della normativa, per tutta la forza lavoro in Italia si prevedono:

- **visite sanitarie preventive e periodiche** finalizzate alla tutela dello stato di salute e sicurezza dei lavoratori in relazione all'ambiente di lavoro, ai fattori di rischio professionali e alle modalità di svolgimento delle attività
- **corsi di formazione** finalizzati a conoscere i rischi e gli eventuali danni correlati alla propria mansione e le misure e procedure di prevenzione e protezione predisposte dall'azienda.

Per i dipendenti in Italia, inoltre, sono previste:

- **copertura sanitaria** a carico dell'azienda che copre il dipendente e il nucleo familiare fiscalmente a carico; il dipendente ha l'opzione di includere, a proprie spese, anche i familiari non fiscalmente a carico
- **assicurazione per gli infortuni professionali** fino alla categoria dei quadri direttivi di II livello
- **assicurazione per gli infortuni professionali** ed extraprofessionali per i quadri direttivi di III e IV livello e per i Dirigenti
- **copertura assicurativa LTC** (long term care).



Il D.Lgs.81/08 costituisce il Testo unico sulla salute e sicurezza sul lavoro



Il D.Lgs. 231/2001 indica il tema "Salute e Sicurezza" tra i presidi

Chennai, India

La Branch si è dotata di politiche e procedure per la salute e la sicurezza. I dipendenti beneficiano di un'assicurazione medica estesa anche ai familiari, un'assicurazione infortuni e un'assicurazione sulla vita. Le misure previste dalle normative indiane sono relative ai lavoratori delle miniere; ne consegue che non esiste un corpus regolamentare applicabile all'attività della Branch.

Selir, Romania

Il Comitato congiunto di gestione e sicurezza della salute e della sicurezza dei lavoratori è costituito da sette membri nominati a cadenza annuale: cinque dipendenti di Selir, un consulente indipendente e un medico specializzato.

3.2.4 Formazione

Nella gestione del capitale umano il Gruppo Sella lavora affinché si stabilisca un alto e adeguato livello di **competenze, adesione ai valori aziendali, motivazione ed engagement**.

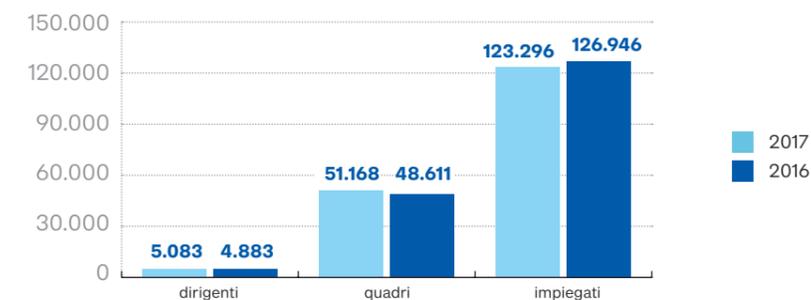
Le attività di sviluppo seguono una linea condivisa a livello di Gruppo. Il loro focus primario è quello di far evolvere la professionalità di ciascun individuo, arricchendo la sua preparazione e le sue competenze per metterlo nelle condizioni di portare avanti con successo le proprie responsabilità e mansioni; tutto ciò in modo coerente con le esigenze di mercato, di contesto e di ruolo.

Il Processo di valutazione professionale prevede un **momento formale di dialogo e confronto tra responsabile e collaboratore**. Questa riflessione comune sul lavoro svolto consente al collaboratore di ricevere feedback utili per migliorarsi e definire gli obiettivi futuri. L'azienda promuove tale cultura di scambi regolari e continui, per indirizzare al meglio i comportamenti individuali verso il raggiungimento degli obiettivi strategici. Attraverso iniziative personali o la partecipazione a eventi di progettazione, nel Gruppo è possibile illustrare le proprie idee e proposte a qualsiasi livello gerarchico.

Nel corso del 2017 sono aumentati gli investimenti per la formazione ed è stato diffuso il modello manageriale di Gruppo, che definisce i comportamenti da adottare per vivere e interpretare al meglio la cultura manageriale. Tale strumento è sostenuto anche da sondaggi periodici e da un **processo di feedback 360°** a disposizione dei manager. Attualmente il processo per la valutazione delle performance non contempla anche argomenti ambientali o sociali, mentre la **valutazione delle performance economiche** avviene mensilmente tramite i report del controllo di gestione e trimestralmente attraverso le segnalazioni di vigilanza e la predisposizione dei resoconti contabili.

ORE DI FORMAZIONE EROGATE, SUDDIVISE PER INQUADRAMENTO PROFESSIONALE E GENERE

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



3.2.4

ORE MEDIE DI FORMAZIONE EROGATE, SUDDIVISE PER INQUADRAMENTO PROFESSIONALE E GENERE

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

I programmi di formazione sono stati erogati ai dipendenti italiani del Gruppo in aula fisica, virtuale, e-learning e affiancamento. Nel 2017 hanno riguardato principalmente i seguenti ambiti:

- formazione a supporto della managerialità
- competenze specifiche di ruolo
- principali normative di settore e relativi aggiornamenti
- innovazione e tecnologie digitali
- capacità commerciali e consulenziali
- conoscenze linguistiche.

In particolare, la **formazione dei neoassunti** si focalizza su diversi obiettivi: acquisire le principali competenze tecniche e normative, conoscere il contesto lavorativo e lo scenario, rafforzare le capacità comunicative e relazionali.

Nel 2017 sono proseguite le attività di gestione che prevedono l'uso dello **strumento del "bilancio di competenze"** per favorire un'efficace ricollocazione interna del personale.

Chennai, India

Nel 2017 la Branch indiana ha offerto ai propri dipendenti un programma di workshop e formazione su diverse aree: **competenze tecniche, di processo, linguistiche e sulla qualità, soft skills, cultura dell'innovazione e trend emergenti**. Sono stati organizzati training specifici in materia di React, Informatica, IDQ, Artificial Intelligence, User Experience, Human Resources.

Per ogni dipendente è stato messo a punto un **piano di sviluppo personalizzato**. Nello specifico, ai neoassunti (in aggiunta ai corsi più generali) sono stati proposti focus specifici su data security e banking, mentre i middle manager hanno avuto accesso a un programma di mentorship per sviluppare la leadership. Con l'associazione di categoria NASSCOM sono stati organizzati momenti di confronto e allineamento con altre realtà del settore. Nel 2017 è stata introdotta l'iniziativa "Book Club".

La Branch indiana ha sottoscritto abbonamenti con importanti piattaforme formative (Data Camp, Plural-Sight, Safari, Treehouse ecc) per gestire al meglio la **modalità e-learning**, orientata a sviluppare l'attitudine all'auto-formazione. Tutti i dipendenti nell'area di business hanno seguito almeno un percorso PSA (progressive skills acquisition) e molti hanno ottenuto certificazioni esterne pertinenti alle loro funzioni.

Selir, Romania

Selir considera la formazione come la risorsa strategica che permette di gestire al meglio una gamma di attività in progressivo ampliamento.

La formazione dei neoassunti è affidata in parte a personale interno e in parte a collaboratori esterni: per i ruoli tecnici si incentra sull'ambiente informativo del Gruppo; per i ruoli amministrativi invece si focalizza sulla struttura e sul funzionamento della banca, oltre che sull'operatività del lavoro da svolgere.

La formazione del restante personale affronta i seguenti **ambiti**:

- processi di business bancari
- metodologie RPA di efficientamento del lavoro svolto
- gestione delle risorse umane e delle squadre
- organizzazione del lavoro e gestione del tempo
- gestione dei robot di Front Office
- strumenti di customer care
- rapporti con i clienti e i fornitori (cross selling e marketing)
- nuovo Modello Manageriale GRUPPO
- Continuità occupazionale (programma "Selir Learning Lab").

Formazione sulla tutela dei diritti umani

In Italia non è prevista una formazione specifica su tematiche relative alla tutela dei diritti umani per il personale addetto alla sicurezza. Tale percorso formativo è invece previsto per la **Branch di Chennai**, in India e **Selir**, in Romania, che per la sicurezza della sede si avvalgono entrambe di un fornitore esterno.



3.2.5 Gestione della retribuzione e remunerazione

La “Relazione sulla Remunerazione” descrive le modalità attraverso le quali è definito il collegamento tra remunerazione e performance.

Per quanto riguarda le retribuzioni fisse, per tutto il personale assunto in Italia il Gruppo Sella applica il Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro (CCNL) – nello specifico quello del Credito, Complementare del Credito e Commercio – che fissano i livelli salariali minimi per inquadramento. Nella maggior parte delle Società sono presenti accordi di contrattazione di secondo livello a integrazione dei CCNL.

La struttura retributiva prevede diverse componenti:

- retribuzione fissa
- retribuzione variabile e correlata alle performance
- benefit specifici e definiti all'interno di ogni società del Gruppo, concessi ai dipendenti indipendentemente dalla forma contrattuale (assunzione a tempo determinato o indeterminato) e dall'orario di lavoro (tempo pieno o parziale).

Dal 1999 i lavoratori italiani hanno la possibilità di accedere al fondo di previdenza complementare per ottenere, a fronte del versamento di contributi aziendali e individuali, prestazioni pensionistiche integrative a quelle erogate dall'INPS. Tale trattamento è diversamente modulato tra le diverse società del Gruppo, in considerazione degli accordi di secondo livello tempo per tempo vigenti.

- **Assicurazione per gli infortuni professionali** ed extraprofessionali per i quadri direttivi di III e IV livello e per i Dirigenti.
- **Copertura assicurativa LTC** (long term care).

PERCENTUALE DELLO STIPENDIO BASE E DELLA REMUNERAZIONE DELLE DONNE RISPETTO AGLI UOMINI

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

La struttura retributiva prevede una remunerazione variabile e benefits specifici oltre alla retribuzione fissa.



La Relazione sulla Remunerazione è disponibile nel sito del Gruppo Sella.

Società estere: Chennai e Selir

Nelle sedi operative all'estero è stabilito un salario minimo a livello locale. Il rapporto del salario di livello base applicato ai dipendenti del Gruppo rispetto al salario minimo stabilito è di 1,27 in Romania e di 2,06 in India. In Selir è inoltre presente un accordo aziendale stipulato con le organizzazioni sindacali. In materia di Fondi Pensione, per i dipendenti delle società estere non sono previste forme di accordo complementari rispetto a quanto è applicato ai sensi della normativa vigente.

RAPPORTO DEL COMPENSO TOTALE ANNUO PER INDIVIDUO PIÙ PAGATO RISPETTO AL COMPENSO MEDIO DI TUTTI I DIPENDENTI

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

3.2.6 Relazioni Industriali

Le relazioni industriali sono svolte in Italia, dove le maggiori **Organizzazioni Sindacali** hanno proprie rappresentanze in quattro Società. Le stesse Organizzazioni Sindacali hanno costituito organi di coordinamento di gruppo che rappresentano gli interlocutori per le materie che la legge e il CCNL demandano alla contrattazione a livello di Gruppo fra le parti.

Negli anni sono stati siglati accordi con le Organizzazioni Sindacali che riguardano:

- **premio Welfare aziendale**
- **contrattazione di secondo livello** (che disciplina, tra le altre materie, la previdenza complementare, la copertura sanitaria, i buoni pasto, i permessi retribuiti e non)
- **sicurezza sul lavoro** (rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, registrazioni telefoniche, video-sorveglianza)
- accesso alle prestazioni ordinarie e straordinarie del **fondo di solidarietà** di settore.

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

Nel corso del 2017 si segnalano in particolare:

- accordo in tema di **smart working**
- costituzione della **Commissione sulle Politiche Commerciali ed organizzazione del lavoro**, in attuazione dell'accordo nazionale sul tema stipulato l'8 febbraio 2017.

Il preavviso concesso in occasione di eventuale cessione di ramo d'azienda è pari a:

- 25 giorni se coinvolge una sola società del Gruppo, come previsto dalla legge italiana
- 50 giorni se si tratta di rilevanti riorganizzazioni che coinvolgono due o più società del Gruppo, come previsto dalla normativa di settore.

Società estere: Chennai e Selir

Nella Branch indiana non sono presenti organizzazioni sindacali e non sono stati siglati accordi. Nella Società rumena è presente un contratto collettivo aziendale siglato con i rappresentanti dei lavoratori. Per Selir, il numero minimo di giorni di preavviso da dare ai dipendenti in caso di cambiamenti operativi significativi è di 20 giorni lavorativi, come stabilito dalla legge.



COMUNITÀ FINANZIARIA E AZIONISTI

- Azionisti del Gruppo e associazioni di azionisti
- Analisti finanziari, proxy agency, agenzie di rating
- Piccoli e grandi investitori, Istituto di credito, Fondazioni, Investitori socialmente responsabili

3.3

Relazione con gli azionisti

A partire da un'impostazione completamente orientata al Socio, da alcuni anni si è manifestata la volontà di implementare appositi **servizi dedicati alla relazione con gli azionisti**. La loro mission è quella di rappresentare il punto di riferimento per gli azionisti, soddisfare le loro richieste o esigenze e agevolare la conoscenza e la comprensione dell'andamento, delle strategie e dei risultati del Gruppo, delle Banche e delle Società. Laddove possibile, le best practices della Capogruppo sono state estese all'azionariato di Banca Sella, andando ad arricchire il set di momenti informativi già previsti normativamente.

La centralità dell'Azionista viene declinata in una gestione professionale e trasparente della relazione, differenziata a seconda specifica Società. I **canali di comunicazione e incontro** sono molteplici:

- aggiornamenti periodici diffusi tramite il sito Internet, le assemblee e gli eventi
- invio di una selezione delle principali notizie di stampa che hanno interessato il Gruppo
- rivista cartacea, poi evoluta nel canale digitale SellaNews.

L'eventualità di un **rischio reputazionale** derivante da comunicazioni non adeguate viene mitigata e gestita attraverso un costante presidio della comunicazione, con il coordinamento e la supervisione da parte del servizio Comunicazione di Gruppo e, se necessario, il coinvolgimento della Direzione delle singole Società. Si evidenziano inoltre potenziali **rischi operativi** legati alla gestione delle operazioni con parti correlate e delle informazioni privilegiate connesse allo status di emittente diffuso di Banca Sella. Tali rischi vengono adeguatamente mitigati attraverso specifici regolamenti e processi che prevedono puntuali attività di verifica e controllo.

Le **prassi di relazione** vengono nel tempo aggiornate e adattate alle esigenze degli azionisti attraverso:

- il contatto diretto con il servizio Relazioni con i Soci
- il contatto del servizio centrale con i referenti commerciali degli azionisti sul territorio.



Il Servizio mira costantemente a migliorare i propri standard, incrementando il numero e la qualità delle attività e facendo benchmarking con altre realtà di Sistema.

A cadenza annuale, inoltre, si effettua una rilevazione campionaria sul gradimento da parte dei soci: a partire dai risultati scaturisce la ricerca di nuove best practices da adottare per una sempre maggiore e soddisfacente relazione con l'azionariato.



FORNITORI E PARTNER COMMERCIALI

- Fornitori di materie prime
- Fornitori di servizi
- Partner strategici
- Partner commerciali

3.4

Gestione della catena di fornitura

I fornitori di qualità sono un valore per il Gruppo e concorrono al suo buon andamento. Sulla base di questo principio, il Gruppo adotta nei confronti dei fornitori un atteggiamento basato sulla **fiducia**, improntato all'**ascolto** e al **confronto**, coinvolgendoli con un ruolo proattivo al fine di migliorare le relazioni e i servizi forniti.

Nell'organizzare ed eseguire i processi di acquisto, le Società devono attenersi alla **Policy Acquisti** emanata dalla Capogruppo Banca Sella Holding, la quale:

- stabilisce i principi, le regole e i limiti che devono essere osservati da coloro che propongono, valutano, autorizzano, effettuano o controllano gli acquisti
- definisce un iter di autorizzazione e/o di espressione di parere sugli acquisti che – nel rispetto delle specificità e dell'autonomia delle singole Società – consenta un'efficace ed efficiente gestione dei costi e degli investimenti, nonché un puntuale controllo amministrativo, gestionale e contabile.

Il Gruppo si è dotato di un iter volto a uniformare il processo degli acquisti presso tutte le Società. Al fine di massimizzare i vantaggi per il Gruppo, per la scelta dei fornitori si adotta il **sistema di confronto competitivo** delle caratteristiche tecniche ed economiche delle offerte presentate.

A mitigazione del rischio, per i fornitori ritenuti critici (per fatturato, strategicità o complessità) si prevedono la verifica delle referenze e della solidità attuale e prospettica, l'avvicinamento dei fornitori e il contenimento della concentrazione di acquisti dal singolo soggetto. Previo il loro possesso dei requisiti previsti, **il Gruppo riconosce a tutti i fornitori pari opportunità di partecipazione** alla selezione e pari disponibilità delle informazioni necessarie a presentare l'offerta. Ove possibile e vantaggioso, la ricerca dei fornitori viene effettuata per la nazione in cui è presente la Società, valutando il rapporto diretto con il produttore/fornitore e ponendo attenzione alla prossimità territoriale.



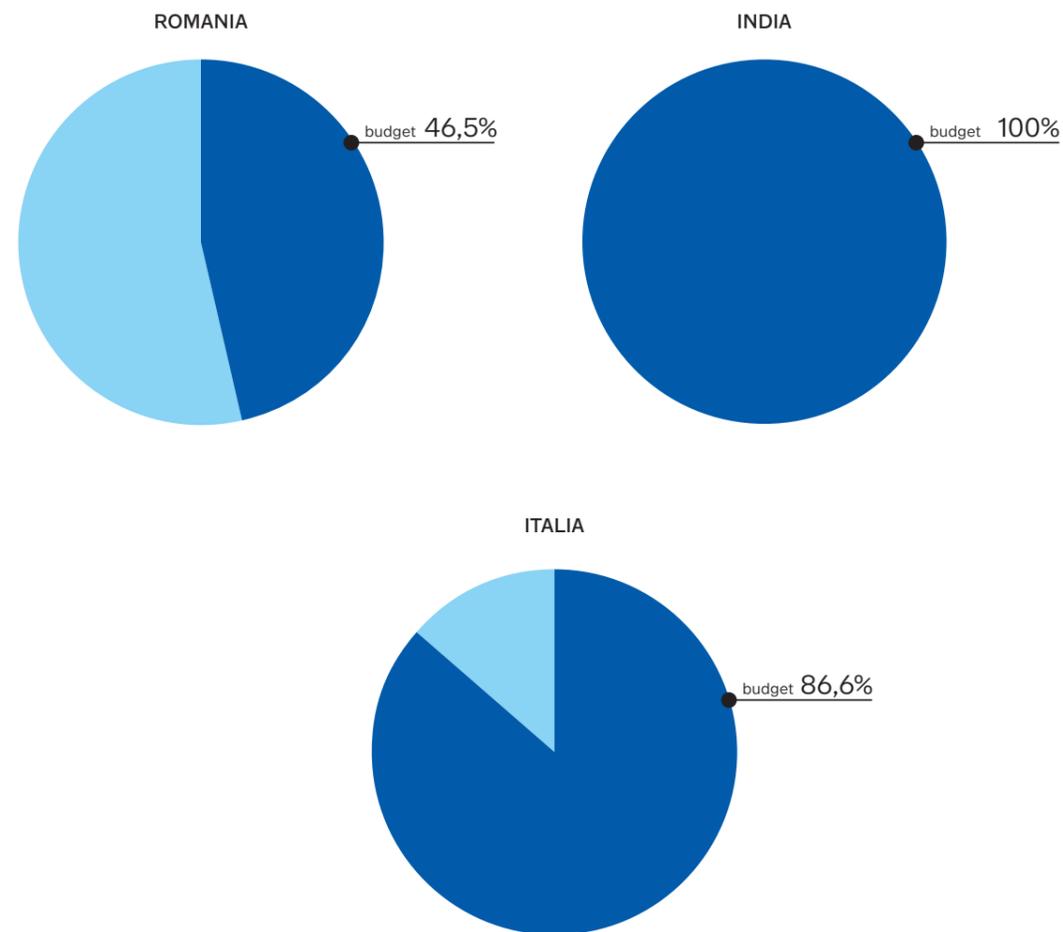
Le relazioni sono improntate alla massima correttezza, soprattutto nella gestione e conclusione dei contratti, evitando l'insorgere di conflitti d'interesse personali.

3.4

Per le Società italiane, visto il considerevole numero di fornitori e il relativo turn over, è in via di adozione un nuovo **software di valutazione dei fornitori**, che affianca e integra l'attuale processo. Tramite una più approfondita scheda di valutazione, sarà possibile assegnare un rating al fornitore e verificarne le caratteristiche nel tempo.

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

PERCENTUALE DEL BUDGET DI APPROVVIGIONAMENTO UTILIZZATO PER LE SEDI OPERATIVE SIGNIFICATIVE CHE VIENE SPESO PER I FORNITORI LOCALI.



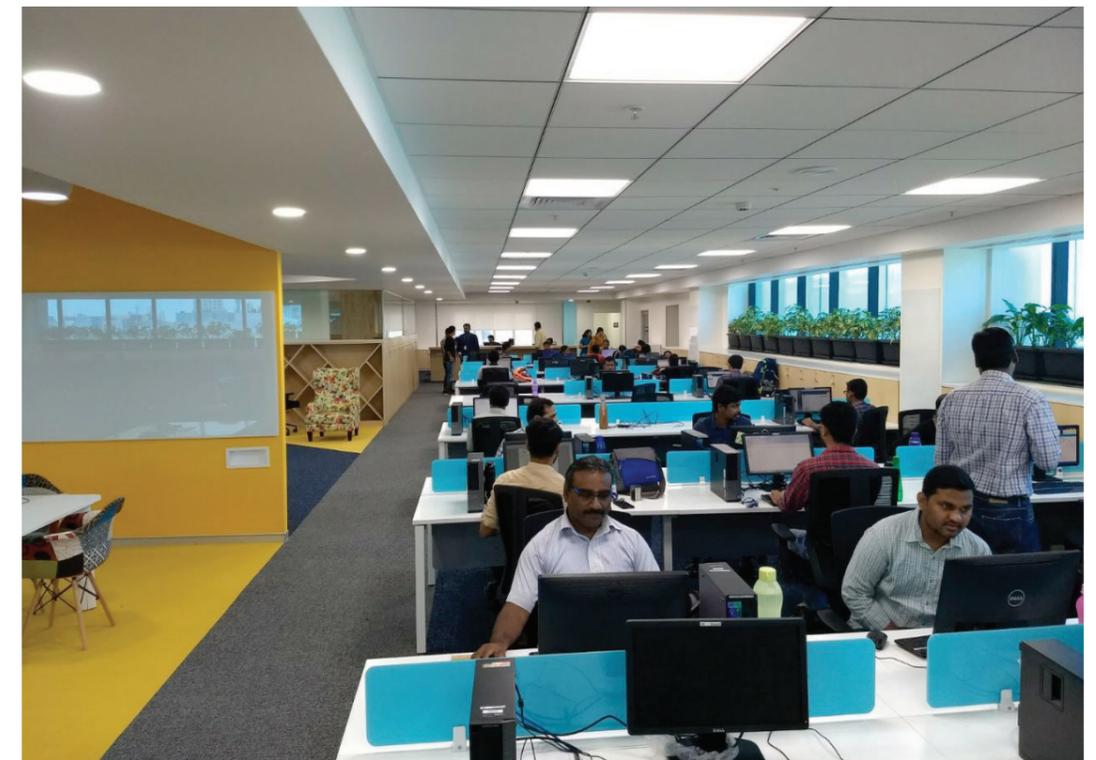
3.4

Chennai, India

La Branch indiana si allinea alla politica di acquisto del Gruppo. Nei casi in cui ciò non è possibile, adotta un sistema interno che prevede di richiedere tre preventivi, da altrettanti soggetti, in tutti i casi in cui bisogna identificare un nuovo fornitore per un acquisto di valore superiore ai 300 euro. Alcuni fornitori (es. per i servizi software o la società di revisione) sono scelti a livello di Gruppo e seguiti nella Branch di Chennai.

Selir, Romania

Selir ha adottato la Policy Acquisti 3.0 deliberata dal Consiglio di Amministrazione di Banca Sella Holding che stabilisce tutti i passaggi preliminari al processo di acquisto e le relative responsabilità e autorizzazioni. In presenza di accordi specifici, si utilizza il fornitore di Gruppo. L'Ufficio Acquisti verifica il rispetto dei termini contrattuali, la data di consegna, i servizi di garanzia e post-garanzia e, nel caso dei servizi, l'esecuzione del contratto.



Gestione degli impatti ambientali



efficienza energetica ● DIGITALIZZAZIONE
lotta agli sprechi

4 Gestione degli impatti ambientali

Pur trattandosi di un tema meno "materiale" rispetto ad altri (cfr. Matrice di Materialità), il Gruppo Sella pone estrema attenzione all'impatto sull'ambiente delle proprie attività, ritenendolo strettamente collegato al valore di "comportamento responsabile".

“ Un atteggiamento virtuoso nei confronti dell'ambiente costituisce un imprescindibile presupposto per confermarsi come punto di riferimento d'eccellenza per le comunità locali e il territorio.

Interventi di efficientamento energetico

- nella sede centrale del Gruppo (Piazza Gaudenzio Sella 1, Biella) sono in funzione due impianti fotovoltaici (realizzati rispettivamente nel 2010 e nel 2015) e un impianto solare termico per la produzione di acqua calda (a partire da dicembre 2013)
- nella sede di Via Italia 2 a Biella è in funzione un **impianto fotovoltaico** con potenza nominale di circa 40 kWp
- la potenza fotovoltaica complessiva dei **19 impianti installati** sugli stabili di proprietà supera i **360 kWp**
- tutti i nuovi investimenti in **apparecchiature IT** prendono in considerazione i consumi energetici
- nell'ambito del progetto di **"Server Virtualization"** è stato consolidato il server delle sale CED, con conseguente spegnimento delle apparecchiature obsolete, ed è stato razionalizzato il parco stampanti
- in alcuni complessi di Biella (via Italia, via Gustavo di Valdengo, via Volpi e viale Matteotti) è stato realizzato un impianto centralizzato di teleriscaldamento, eliminando le singole caldaie a condensazione.

La Capogruppo Banca Sella Holding investe in energia sostenibile attraverso la propria partecipazione nella società Enersel, che produce energia elettrica da fonti rinnovabili.

“ 939 GJ, l'energia rinnovabile autoprodotta nel 2017.

DATI DEL CONSUMO DI ENERGIA

Tipologia di consumo	Unità di misura	Totale 2017	Totale 2016
riscaldamento			
gas naturale	GJ	27.588	25.730
teleriscaldamento	GJ	107	106
energia elettrica			
Totale acquistata	GJ	4.272	3.799
di cui da fonte rinnovabile	GJ	2.509	2.039
Totale autoprodotta	GJ	939	1.258
Totale energia consumata	GJ	35.415	32.932



“ La sede centrale del Gruppo Sella è stata realizzata adottando importanti soluzioni di sostenibilità ambientale.

Soluzioni adottate presso la sede centrale del Gruppo

- Pacchetto murario speciale per migliorare l'inerzia termica del fabbricato.
- Serramenti a taglio termico e vetri particolarmente performanti ad alta selettività.
- Raccolta e utilizzo dell'acqua di pozzo e piovana.
- Apparecchiature tecnologiche altamente performanti (caldaie, gruppi frigoriferi, ecc.).
- Pannelli fotovoltaici e solari termici.

FINTECH DISTRICT

Per il Fintech District di Milano è in corso di rilascio una **certificazione LEED** (Leadership in Energy and Environmental Design). Si tratta di un programma volontario sviluppato dalla U.S. Green Building Council (USGBC). Il sistema analizza tutto il ciclo di vita dell'edificio, valutandone le prestazioni su diversi fronti: risparmio energetico e idrico, riduzione delle emissioni di CO₂, qualità ecologica degli interni, materiali e risorse impiegati, progetto e scelta del sito. Per ciascun requisito vengono attribuiti dei crediti: la loro somma costituisce il livello di certificazione, che per il Fintech District sarà Gold o Platinum (il punteggio massimo).



“ Nuovo building a basso impatto ambientale certificato LEED.

Emissioni di CO₂

Il Gruppo è dotato di sistemi di monitoraggio dell'energia autoprodotta da impianti fotovoltaici, che evidenziano anche le emissioni di CO₂ evitate.

“ 83 tonnellate di CO₂ evitata nel 2017.

DATI DELLE EMISSIONI DI CO₂

Tipologia di emissione	2017 ton CO _{2e}	2016 ton CO _{2e}
Totale emissioni dirette (Scope 1)	1.542	1.438
Totale emissioni indirette (Scope 2) (location based)	445	396
Totale emissioni dirette (Scope 2) (market based)	242	241
Totale emissioni	2.229	2.075

Presidio organizzativo

Le Norme Tecniche Aziendali definiscono alcuni regolamenti interni relativi agli aspetti che possono influire sugli impatti ambientali. All'interno dell'organizzazione Commerciale di Banca Sella è stato adottato un presidio continuativo sulla nascita o modifica di prodotti e servizi, mediante riunioni settimanali volte a verificare che vengano rispettate le linee guida sul rispetto dell'ambiente (es. digitalizzazione di documenti/contratti, adozione di strumenti di stampa elettronica).



Fonte coefficienti di conversione CO₂ equivalente: UNFCCC 2018

BANCA PATRIMONI SELLA & C.

Dall'acquisizione della sede di Palazzo Bricherasio a Torino, Banca Patrimoni Sella & C. ha iniziato ad adottare misure volte a contenere i consumi energetici laddove possibile, in linea con gli orientamenti del Gruppo.

- Sistemi di domotica. Nella sede di Torino, dove opera il 30% del personale, alle ore 18.30 il sistema Sauter avvia il "regime ridotto", spegnendo le luci e riducendo al minimo l'operatività dei fancoil; chi si trova ancora in ufficio può impostare i valori della propria stanza. Alle ore 21, così come il sabato e la domenica, il sistema spegne luci e riscaldamento e inserisce l'allarme. Lo stesso sistema, limitatamente alle luci, è in funzione anche a Milano e Bologna.
- Interruttori con sensore di movimento in tutti i bagni.
- Utilizzo sempre più diffuso di luci a led.
- A Palazzo Bricherasio recentemente è stata ridotta al 70% la capacità delle due caldaie Wiesmann.
- Stampanti e multifunzione. Il passaggio a un contratto di noleggio globale, attuato nel 2014, ha consentito di avere a disposizione macchine nuove e più efficienti, che comportano consumi energetici inferiori. Il parco macchine, pari attualmente a circa 150 unità, verrà rinnovato ogni 5 anni per stare al passo con l'evolversi della tecnologia.

BIELLA LEASING

Anche in linea con i principi di Gruppo, Biella Leasing e i suoi stakeholder risultano particolarmente sensibili al tema ambientale. La Società utilizza le fonti rinnovabili per l'energia elettrica, il gas metano per il riscaldamento e il gasolio come carburante per autotrazione. Tra il 2016 e il 2017 è stato ottenuto un risparmio in termini di energia elettrica pari a circa 5.800 kWh, dovuto principalmente alla chiusura di una succursale di vendita. Relativamente ai prodotti in leasing, non sono stati valutati rischi e implicazioni dovuti ai cambiamenti climatici.

CONSEL

Consel utilizza energia elettrica e gas. I consumi non sono riconducibili a una vera attività produttiva ma alla gestione dello stabile di proprietà dove lavorano i dipendenti. Nel corso del 2017 la Società si è impegnata nella riduzione dei consumi, cambiando la caldaia adibita al riscaldamento e raffreddamento della sede centrale. Non risulta possibile intervenire sulle singole filiali poiché non sono di proprietà.

SELLA GESTIONI

Nel Gruppo ci si occupa di impatti ambientali anche sotto altri aspetti non prettamente strutturali. Sella Gestioni ad esempio adotta i criteri ESG nell'analisi di selezione dei prodotti di investimento, in particolar modo per quanto riguarda il portafoglio del Fondo Pensione Aperto Eurorisparmio.

SELIR (ROMANIA)

Per Selir, un processo importante per l'identificazione e la gestione degli impatti ambientali è costituito dalla gestione e dall'uso responsabile dell'elettricità. La Società ha implementato un programma e una serie di regole specifiche in merito, in particolare per l'impianto di raffreddamento/riscaldamento e l'impianto luce. Le macchine di lavoro sono state cambiate con modelli più efficienti dal punto di vista dei consumi. Non generano emissioni di gas serra o CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3. L'azienda raccoglie i rifiuti in modo selettivo; inoltre, ha attivato convenzioni collaborative con alcuni partner esterni per riciclare le attrezzature usate o scartate. Selir non ha ricevuto nessuna sanzione per il mancato rispetto delle norme relative a tali attività.

FIRMA ELETTRONICA

Per tutta la rete di Banca Sella è stato sviluppato e adottato lo strumento Ecofirma – Firma Elettronica Avanzata per permettere la firma dei documenti in formato elettronico, eliminando la necessità della versione cartacea. Ciò comporta diversi vantaggi:

- riduzione della produzione di stampe cartacee, con conseguente calo delle emissioni di CO₂ e del numero di alberi abbattuti
- migliore esperienza d'uso per il personale (ricerche d'archivio più immediate) e per i clienti (disponibilità dei documenti nel sistema di Internet Banking)
- nuovi ed elevati livelli di presidio del rischio derivante da frodi
- calo dei costi legati ai materiali di consumo
- sensibile diminuzione delle attività amministrative in ogni succursale.

È stato adottato un KPI di utilizzo dello strumento Ecofirma, che viene monitorato mensilmente per ciascuna succursale parallelamente al rilevamento del numero di adozioni al servizio.

Materiali utilizzati

Al 31/12/2017 sono stati dematerializzati 7.086.819 fogli, salvando 89 alberi dall'abbattimento. Considerando che un albero abbia un potenziale di assorbimento compreso tra i 20 e oltre i 50 kgCO₂/anno, la riduzione delle emissioni di CO₂ è pari a 4,5 tonnellate all'anno.

7 milioni di fogli di carta evitati grazie alla digitalizzazione.

Tipologia di materiali consumati	Unità di misura	2017	2016
toner	n° di toner	5.322	6.028
carta	tonnellate	174	192

Rifiuti

Avendo una distribuzione su quasi tutto il territorio nazionale, il Gruppo si attiene strettamente alle norme regionali in materia di smaltimento rifiuti. Le attività riconducibili al Gruppo, peraltro, non danno origine a rifiuti pericolosi o nocivi.

La gestione dello smaltimento dei rifiuti è gestita come segue:

- **rifiuti normali:** raccolta differenziata, tramite le varie aziende municipalizzate
- **rifiuti speciali:** ci si avvale del supporto di aziende autorizzate sia per i toner con passaggi programmati (RIECO) sia per l'occasionale smaltimento di mobili, sedie, componenti elettroniche.



GRI Index



GRI Index

TEMATICHE MATERIALI	PERIMETRO DEI TEMI MATERIALI	TIPOLOGIA DI IMPATTO	RICONCILIAZIONE TOPIC GRI	TEMI EX D.LGS. 254/16
Etica e integrità nella gestione del Business	Gruppo Sella	Diretto	Anticorruzione	Lotta contro la corruzione attiva e passiva
Corporate Governance	Capogruppo	Diretto	N.A.	
Compliance & Risk Management	Gruppo Sella	Diretto	Compliance socioeconomica	Temi sociali
			Compliance ambientale	Temi ambientali
			Comportamento anti competitivo	Temi sociali
Performance economico - finanziaria	Gruppo Sella	Diretto	Performance economica	Temi sociali
Relazione con azionisti e investitori	Gruppo Sella	Diretto	N.A.	
Gestione e sviluppo del personale	Gruppo Sella	Diretto	Formazione ed istruzione	Temi attinenti al personale
			Diversità e pari opportunità	
			Occupazione	
			Non discriminazione	Temi attinenti al personale, Rispetto dei diritti umani
			Lavoro minorile	
Lavoro forzato				
Welfare, work-life balance, salute e sicurezza	Gruppo Sella	Diretto	Salute e sicurezza	Temi attinenti al personale
Tutela e soddisfazione dei clienti	Gruppo Sella	Diretto	Salute e sicurezza dei clienti	Temi sociali
			Privacy dei clienti	
			Etichettatura di prodotti e servizi	
Innovazione	Gruppo Sella	Diretto	N.A.	
Identità e Brand Management	Gruppo Sella	Diretto	N.A.	
Supporto tessuto imprenditoriale/ famiglie	Gruppo Sella	Diretto	N.A.	
Supporto territorio e inclusione finanziaria	Gruppo Sella	Diretto	Comunità locali	Temi sociali
Gestione impatti ambientali	Gruppo Sella	Diretto	Energia	Temi ambientali
			Emissioni	
			Materiali	

UNIVERSAL STANDARDS		
GRI STANDARD	INFORMAZIONE	N. pagina
GRI 102: General Disclosures		
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE		
102-1	Nome dell'organizzazione	2
102-2	Principali marchi, prodotti e/o servizi	10 - 11, 48 - 53
102-3	Sede principale	22
102-4	Paesi nei quali l'organizzazione svolge la propria attività operativa	10
102-5	Assetto proprietario e forma legale	10
102-6	Mercati coperti (inclusa la copertura geografica, settori di attività e tipologia di clienti e destinatari)	11
102-7	Dimensione dell'organizzazione	10
102-8	Numero di dipendenti suddiviso per contratto e genere	55 - 56
102-9	Descrizione della catena di fornitura dell'organizzazione	67 - 68
102-10	Cambiamenti significativi avvenuti nel periodo di riferimento nelle dimensioni e nella struttura dell'organizzazione o nella filiera	Non sono avvenuti significativi cambiamenti nel periodo 2017
102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	6 - 7
102-12	Adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/ associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali	14 - 15
102-13	Appartenenza a associazioni o organizzazioni nazionali o internazionali di promozione della sostenibilità	16
STRATEGIA		
102-14	Dichiarazione da parte del top manager che guida l'organizzazione	3
ETICA E INTEGRITÀ		
102-16	Valori, principi, standard e regole di comportamento adottate dall'organizzazione	14 - 15
102-17	Meccanismi di consulenza e preoccupazioni sull'etica	14 - 15
GOVERNANCE		
102-18	Struttura di governo dell'organizzazione	10, 22 - 23
102-22	Composizione del più alto organo di governo	24

UNIVERSAL STANDARDS		
GRI STANDARD	INFORMAZIONE	N. pagina
GRI 102: General Disclosures		
STAKEHOLDER ENGAGEMENT		
102-38	Rapporto tra le remunerazioni	64 - 65
102-40	Elenco degli stakeholder coinvolti dall'organizzazione	17
102-41	Percentuale di dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva	64 - 65
102-42	Principi per l'identificazione ed il coinvolgimento degli stakeholder	17
102-43	Approccio allo stakeholder engagement	44 - 69
102-44	Temi rilevanti sollevati attraverso il coinvolgimento degli stakeholder	18 - 19
PRATICHE DI REPORTING		
102-45	Entità incluse nel bilancio consolidato dell'organizzazione	6 - 7
102-46	Processo per la definizione del perimetro di rendicontazione	6 - 7
102-47	Aspetti materiali identificati nel processo di analisi per la definizione del perimetro di rendicontazione	18 - 19
102-48	Modifiche di informazioni inserite nei report precedenti e le motivazioni di tali modifiche	La presente è la prima Dichiarazione Non Finanziaria di Gruppo Sella
102-49	Cambiamenti significativi rispetto al precedente periodo di rendicontazione	La presente è la prima Dichiarazione Non Finanziaria di Gruppo Sella
102-50	Periodo di rendicontazione	6 - 7
102-51	Data dell'ultimo rapporto	La presente è la prima Dichiarazione Non Finanziaria di Gruppo Sella
102-52	Periodicità di rendicontazione	6 - 7
102-53	Contatti e indirizzi utili per chiedere informazioni sulla Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario	Il contatto diretto cui richiedere informazioni sulla presente dichiarazione è Sabrina Menegaldo – Banca Sella Holding – Coordinamento Bilancio – Segnalazioni di vigilanza: sabrina.menegaldo@sella.it
102-54	Specificare l'opzione di conformità con i GRI Standards scelta dall'organizzazione	16
102-55	GRI Content Index	80 - 88
102-56	Attestazione esterna	7

TOPIC-SPECIFIC STANDARDS			
GRI STANDARD	INFORMAZIONE	Omissione	N. pagina
ECONOMICO			
Topic: PERFORMANCE ECONOMICA			
GRI 103: Management Approach			
103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e relativi confini		19, 34
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche		22 - 25
103-3	Valutazione sull'approccio del management		27
GRI 201: Performance economica			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito		34 - 35
Topic: ANTI-CORRUZIONE			
GRI 103: Management Approach			
103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e relativi confini		19, 32
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche		32 - 33
103-3	Valutazione sull'approccio del management		32 - 33
GRI 205: Anti-corruzione 2016			
205-1	Operazione valutate rispetto ai rischi di corruzione		32 - 33
205-3	Numero di casi di corruzione e azioni intraprese		Nel corso del 2017 non si sono verificati casi di corruzione
Topic: COMPORTAMENTO ANTI-COMPETITIVO			
GRI 103: Management Approach			
103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e relativi confini		14 - 15
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche		14 - 15
103-3	Valutazione sull'approccio del management		14 - 15
GRI 206: Comportamento anti-competitivo			
206-1	Azioni legali riferite a concorrenza sleale, antitrust e rispettivi esiti		Nel corso del 2017 non si sono verificati casi di concorrenza sleale

TOPIC-SPECIFIC STANDARDS			
GRI STANDARD	INFORMAZIONE	Omissione	N. pagina
AMBIENTALE			
Topic: MATERIALI			
GRI 103: Management Approach			
103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e relativi confini		19, 72
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche		72
103-3	Valutazione sull'approccio del management		19, 72
GRI 301: Materiali			
301-1	Materiali utilizzati per peso e volume		77
Topic: ENERGIA			
GRI 103: Management Approach			
103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e relativi confini		72 - 73
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche		72 - 73
103-3	Valutazione sull'approccio del management		72 - 73
GRI 302: Energia			
302-1	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione		73
Topic: EMISSIONI			
GRI 103: Management Approach			
103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e relativi confini		75
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche		75
103-3	Valutazione sull'approccio del management		75
GRI 305: Emissioni			
305-1	Emissioni di gas serra dirette (scope 1)		75
305-2	Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (scope 2)		75
Topic: COMPLIANCE AMBIENTALE			
GRI 103: Management Approach			
103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e relativi confini		72 - 77
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche		72 - 77
103-3	Valutazione sull'approccio del management		72 - 77
GRI 307: Compliance ambientale			
307-1	Valore monetario delle multe significative e numero totale di sanzioni non monetarie per il non rispetto di leggi e regolamenti ambientali		Nel corso del biennio 2016/2017 al Gruppo Sella sono state comminate tre sanzioni monetarie dovute ad inosservanza delle norme ambientali ¹

¹Due sanzioni riguardavano la gestione della raccolta dei rifiuti (€ 234,15) ed una relativa l'inquinamento acustico derivante da un impianto di climatizzazione non performante (€ 1052,15).

TOPIC-SPECIFIC STANDARDS			
GRI STANDARD	INFORMAZIONE	Omissione	N. pagina
SOCIALE			
Topic: OCCUPAZIONE			
GRI 103: Management Approach			
103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e relativi confini		19, 54- 55
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche		54
103-3	Valutazione sull'approccio del management		54
GRI 401: Occupazione			
401-1	Numero totale di nuovi assunti e turnover per fasce di età, genere e aree geografiche		57
401-2	Benefit previsti per i dipendenti		59
Topic: SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO			
GRI 103: Management Approach			
103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e relativi confini		19, 60
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche		60
103-3	Valutazione sull'approccio del management		60
GRI 403: Salute e sicurezza sul luogo di lavoro			
403-3	Lavoratori che presentano un'alta incidenza o alto rischio di malattie professionali		ND
403-4	Temi di salute e sicurezza trattati in accordi formali con i sindacati		60
Topic: FORMAZIONE E ISTRUZIONE			
GRI 103: Management Approach			
103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e relativi confini		19, 61
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche		61 - 63
103-3	Valutazione sull'approccio del management		61
GRI 404: Formazione e istruzione			
404-1	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddivise per genere e categoria		61
404-3	Percentuale dei dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance dello sviluppo della propria carriera, suddivisa per genere e categoria		64
Topic: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ			
GRI 103: Management Approach			
103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e relativi confini		58
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche		58
103-3	Valutazione sull'approccio del management		58
GRI 405: Diversità e pari opportunità			
405-1	Composizione degli organi di governo e ripartizione del personale per genere, età, appartenenza alle categorie protette e altri indicatori di diversità		58
405-2	Rapporto tra lo stipendio base e remunerazione delle donne rispetto a quella degli uomini		64 - 65

TOPIC-SPECIFIC STANDARDS			
GRI STANDARD	INFORMAZIONE	Omissione	N. pagina
SOCIALE			
Topic: NON DISCRIMINAZIONE			
GRI 103: Management Approach			
103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e relativi confini		58
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche		58
103-3	Valutazione sull'approccio del management		58
GRI 406: Non discriminazione			
406-1	Numero di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese		Nel corso del 2017 non si sono verificati episodi legati a pratiche discriminatorie. Nella Branch di Chennai esiste una politica di prevenzione delle molestie sessuali e, come richiesto dalla legge indiana, esiste un comitato interno per la conformità per affrontare eventuali reclami sollevati dalle donne dipendenti
Topic: LAVORO MINORILE			
GRI 103: Management Approach			
103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e relativi confini		14 - 15
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche		14 - 15
103-3	Valutazione sull'approccio del management		14 - 15
GRI 408: Lavoro minorile			
408-1	Operazioni e fornitori valutati a rischio significativo di incidenti relativamente al lavoro minorile		67
Topic: LAVORO FORZATO			
GRI 103: Management Approach			
103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e relativi confini		14 - 15
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche		14 - 15
103-3	Valutazione sull'approccio del management		14 - 15
GRI 409: Lavoro forzato			
409-1	Operazioni e fornitori valutati a rischio significativo per incidenti di lavoro forzato		14 - 15
Topic: COMUNITÀ LOCALI			
GRI 103: Management Approach			
103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e relativi confini		19
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche		44, 48 - 53
103-3	Valutazione sull'approccio del management		44, 48 - 53
GRI 413: Comunità locale			
413-2	Attività con significativi impatti negativi, attuali e potenziali, sulle comunità locali		48 - 53

TOPIC-SPECIFIC STANDARDS			
GRI STANDARD	INFORMAZIONE	Omissione	N. pagina
SOCIALE			
Topic: SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI			
GRI 103: Management Approach			
103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e relativi confini		19, 44
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche		44
103-3	Valutazione sull'approccio del management		44
GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti			
416-2	Casi di non conformità a regolamenti in materia di salute e sicurezza dei prodotti e servizi durante il loro ciclo di vita		Nel corso del 2017 non si sono verificati casi di non conformità a regolamenti in materia di salute e sicurezza dei prodotti e servizi durante il loro ciclo di vita
Topic: ETICHETTATURA DI PRODOTTI E SERVIZI			
GRI 103: Management Approach			
103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e relativi confini		48 - 53
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche		48 - 53
103-3	Valutazione sull'approccio del management		48 - 53
GRI 417: Etichettatura di prodotti e servizi			
417-3	Casi di non-conformità relativi all'attività di marketing		Nel corso del 2017 non si sono verificati casi di non-conformità relativi all'attività di marketing
Topic: PRIVACY DEI CLIENTI			
GRI 103: Management Approach			
103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e relativi confini		19, 44 - 47
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche		44 - 47
103-3	Valutazione sull'approccio del management		44 - 47
GRI 418: Privacy dei clienti			
418-1	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e perdita dei dati dei consumatori		47
Topic: COMPLIANCE SOCIO-ECONOMICA			
GRI 103: Management Approach			
103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e relativi confini		19, 26 - 30
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche		26
103-3	Valutazione sull'approccio del management		26
GRI 419: Compliance socio-economica			
419-1	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti		Nel corso del 2017 non sono state comminate sanzioni significative per non conformità a leggi o regolamenti

TOPIC-SPECIFIC STANDARDS			
GRI STANDARD	INFORMAZIONE	Omissione	N. pagina
SOCIALE			
Topic: CORPORATE GOVERNANCE			
GRI 103: Management Approach			
103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e relativi confini		19, 22
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche		22
103-3	Valutazione sull'approccio del management		22
Topic: RELAZIONE CON AZIONISTI E INVESTITORI			
GRI 103: Management Approach			
103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e relativi confini		19, 66
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche		66
103-3	Valutazione sull'approccio del management		66
Topic: INNOVAZIONE			
GRI 103: Management Approach			
103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e relativi confini		19, 36 - 39
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche		36
103-3	Valutazione sull'approccio del management		36
Topic: IDENTITÀ E BRAND MANAGEMENT			
GRI 103: Management Approach			
103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e relativi confini		19, 14
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche		14 - 15
103-3	Valutazione sull'approccio del management		14 - 15
Topic: SUPPORTO AL TESSUTO IMPRENDITORIALE E ALLE FAMIGLIE			
GRI 103: Management Approach			
103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e relativi confini		19, 48 - 53, 59
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche		48 - 53, 59
103-3	Valutazione sull'approccio del management		48 - 53, 59
Topic: SUPPORTO AL TERRITORIO E INCLUSIONE FINANZIARIA			
GRI 103: Management Approach			
103-1	Spiegazione dell'aspetto materiale e relativi confini		19, 48 - 53
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche		48 - 53
103-3	Valutazione sull'approccio del management		48 - 53