

# GRUPPO BANCA SELLA



## RELAZIONE SULLA RESPONSABILITA' SOCIALE 2009

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



# Comitato etico

Primus

Pietro Sella

Componenti interni

“ “  
“ “  
“ “  
“ “  
“ “  
“ “

Pierfrancesco Galati  
Doris Messina  
Erica Pozzo  
Carlo Prina Della Tallia  
Luca Revello  
Caterina Sella  
Pier Giuseppe Tarabbo

# Responsabilità sociale

## Premessa

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

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

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

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

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

## Comitato etico

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

Il Comitato Etico:

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

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

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

## Rapporti con le risorse umane

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

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

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

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

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

#### **PARI OPPORTUNITA'**

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

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

La distribuzione dell'organico del Gruppo conferma un sostanziale equilibrio numerico tra uomini e donne, con un leggero incremento della percentuale delle donne rispetto al 2008:

---

	<b>31/12/2009</b>
<b>Uomini</b>	<b>2.293</b>
% uomini/totale	51,77 %
<b>donne</b>	<b>2.136</b>
% donne/totale	48,23 %
<b>Totale</b>	<b>4.429</b>

---

All'interno dell'organico sopra esposto, il 25,23% dei ruoli di capo succursale è assegnato ad una donna.

Il Gruppo inoltre favorisce orari di lavoro flessibili, per esempio con la formula del part time, che riguarda oltre l'8,51% dei dipendenti del Gruppo Banca Sella. Tale percentuale sale al 9,27% se si prendono a riferimento i soli dipendenti delle società italiane ed è costituita in grande maggioranza donne.

#### **CONVENZIONI E INIZIATIVE PER I DIPENDENTI**

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

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

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

#### **COINVOLGIMENTO, COMUNICAZIONE INTERNA ED EVENTI**

Sul fronte della Comunicazione Interna, le attività promosse nel 2009 hanno avuto l'obiettivo di supportare il raggiungimento degli obiettivi strategici e di *budget* del Gruppo attraverso un'azione costante di allineamento sulla Vision aziendale ed i Valori di Gruppo.

Dedicati a questi temi, sono stati organizzati 18 eventi dal titolo "Dai nostri Valori alla Banca del Futuro", svolti in tutta Italia e presso le società estere, durante i quali il CEO di Gruppo ha incontrato le Direzioni, i CEO e tutti i Responsabili e Capi Servizio di ogni Società del Gruppo (oltre 900 persone coinvolte), a cui hanno fatto seguito ulteriori riunioni da parte dei Responsabili stessi con i rispettivi collaboratori.

Relativamente al tema dei Valori (si veda anche il dettaglio nella parte dedicata all'ESSERE GBS), è stato realizzato e distribuito a tutti i Dipendenti del Gruppo il libretto "Gruppo Banca Sella: I nostri Valori", aggiornato con il coinvolgimento dei Vertici Aziendali, a cui ha fatto seguito un'intensa azione di comunicazione nei confronti di tutti i Dipendenti, volta all'interiorizzazione e diffusione dei comportamenti in linea con i principi etici, aziendali ed individuali del Gruppo Banca Sella.

L'azione di allineamento è proseguita anche tramite i tradizionali canali di comunicazione interna, tra cui si segnalano:

- GBS Video News, il Tg aziendale disponibile per i Dipendenti attraverso la Intranet aziendale. Nato nel 2006 e realizzato con la diretta partecipazione e coinvolgimento dei Colleghi, il servizio di video-informazione del Gruppo fornisce mensilmente, con un linguaggio semplice e chiaro, informazioni sulle linee guida, i cambiamenti organizzativi, le novità su prodotti e servizi, le iniziative commerciali e gli eventi aziendali. Dal 2008 il GBS Video News si è evoluto in ottica web 2.0 con possibilità per i Dipendenti di rilasciare commenti ed assegnare un giudizio di gradimento sui singoli servizi del TG in tempo reale.
- Corsella, *house organ* trimestrale distribuito in italiano ed inglese a tutti i Dipendenti. Il giornale aziendale, pubblicato anche sulla Intranet Aziendale, ha l'obiettivo di accrescere la cultura aziendale ed il senso di appartenenza dei Dipendenti. Tramite questo strumento, infatti, si dà evidenza alle linee guida strategiche intraprese per il raggiungimento della *Vision*, alle innovazioni operative e commerciali – celebrandone i successi - e alle azioni socio-ambientali intraprese durante l'anno in linea con le politiche di *Corporate Social Responsibility* di Gruppo. Una parte importante è dedicata al racconto degli eventi di aggregazione, alla conoscenza delle succursali ed uffici del Gruppo e alla presentazione informale dei dipendenti;
- Intranet 2.0., il punto di accesso alle informazioni istituzionali, Operative e di *Knowledge Management* del Gruppo. Il portale aziendale ha proseguito la sua evoluzione in ottica *web 2.0.*, con l'introduzione di ulteriori strumenti di collaborazione: oltre alla prosecuzione del blog "Innovazione a Colazione" (con il quale i dipendenti possono discutere virtualmente sui temi legati all'innovazione, esprimendo liberamente la propria opinione) e l'utilizzo di forum tematici a cui partecipano gli esperti specialisti di ogni tematica trattata,
- eventi di coinvolgimento dei dipendenti (oltre alla serie di incontri sopra citati). A questo proposito, si evidenziano principalmente:
  - la tradizionale Cena di Gruppo organizzata a Biella a fine novembre e principale momento di comunicazione interna del Gruppo Banca Sella a cui sono invitati tutti i Dipendenti. L'evento si apre con l'intervento del Presidente e del Ceo di Gruppo sui risultati dell'anno in chiusura e le linee guida per quello in arrivo. Durante la serata vi è stata, la premiazione di 34 colleghi per gli eccellenti risultati raggiunti: tali riconoscimenti sono uno strumento di coinvolgimento importante e l'occasione per premiare chi si è particolarmente distinto durante l'anno per risultati significativi e comportamenti positivi, in linea con i valori aziendali. Tra i riconoscimenti assegnati, segnaliamo le seguenti categorie:
    - premio professionalità: assegnato per la continuità dell'attività lavorativa svolta negli anni in termini di competenza, impegno costante e risultati raggiunti;
    - qualità e cortesia: viene dato rilievo alla professionalità e all'atteggiamento positivo dei Dipendenti nei confronti dei Clienti e dei propri colleghi;
    - qualità della formazione: sottolinea l'importanza del far crescere le competenze delle persone valorizzando e incrementando il potenziale umano dell'azienda;
    - realizzazione commerciale innovativa: riconoscimento per chi ha ideato prodotti o servizi ad alto valore aggiunto per il Cliente per innovazione, originalità, creatività, vantaggio competitivo;
    - premio innovazione, alla sua seconda edizione: sottolinea l'importanza per il Gruppo di questo nostro fattore distintivo, premiando l'idea innovativa che nell'ambito di un apposito sondaggio ha ricevuto il maggior numero di voti da parte dei Colleghi;
  - tre incontri con la partecipazione dei Ceo del Gruppo e Responsabili della Capogruppo nel corso dei quali vengono condivise le linee strategiche e l'andamento del Gruppo Banca Sella. Per favorire un maggiore coinvolgimento, quest'anno ha partecipato anche un'ampia fascia di responsabili di servizio e commerciali;

- tre incontri di presentazione delle motivazioni, obiettivi e *mission* della nascita di Sella Servizi Bancari, la società consortile del Gruppo Banca Sella a cui hanno partecipato tutti i colleghi coinvolti nell'operazione.

### **CIRCOLO AZIENDALE CA' SELLA**

Nel corso del 2009 il Circolo Interaziendale dei Dipendenti delle società del Gruppo Banca Sella – Ca' Sella ha organizzato, come consuetudine, numerosi eventi.

A Pila (Valle d'Aosta) il 28 febbraio si è svolta la Festa della Neve del Gruppo Banca Sella che ha visto la partecipazione di 200 tra colleghi del Gruppo e loro familiari. A marzo sono iniziati anche i tornei di calcetto e pallavolo le cui semifinali e finali si sono svolte quest'anno in Toscana, in occasione della Festa dello Sport del Gruppo Banca Sella tenutasi il 12 e 13 settembre.

Durante il 2009 alcuni colleghi hanno partecipato a vari campionati italiani interbancari di vari sport, quali tiro a segno, ciclismo e corsa. Da sottolineare in particolare il secondo posto nel tiro a segno da parte di un collega di Banca Sella Nord Est Bovio Calderari e il primo posto assoluto di una collega di Banca Sella Holding nella corsa campestre.

Anche nel 2009 è proseguito il corso di lingua spagnola che ha visto coinvolti molti colleghi di Biella e Biellese.

### **FORMAZIONE**

A livello di Gruppo nel 2009 sono state erogate in aula circa 120.800 ore/uomo di formazione. A queste si aggiungono circa 67.250 ore di formazione fruite in e-learning tramite la piattaforma interna, migliorata nel sistema di gestione iscrizioni e nell'offerta di contenuti e servizi, per un totale complessivo di circa 188.000 ore/uomo.

Le principali tematiche sono state:

- lo sviluppo della *leadership*,
- l'approfondimento delle competenze di *project management*,
- il consolidamento delle competenze commerciali per la rete *retail*,
- l'allineamento sulle politiche di gestione del Credito per la rete *retail*,
- l'aggiornamento delle competenze tecniche per famiglia professionale.

Trasversalmente a tutti gli interventi formativi, di particolare importanza sono state le attività di allineamento dei Formatori - interni ed esterni al Gruppo - rispetto ai Valori del Gruppo, al fine di supportarne la diffusione e condivisione a tutti i livelli.

Relativamente all'area normativa sono proseguite le attività di aggiornamento delle competenze, in particolar modo in materia di Salute e Sicurezza, Antiriciclaggio e Trasparenza; in ambito assicurativo l'erogazione dei percorsi formativi di certificazione e mantenimento della certificazione, in ottemperanza al Regolamento n.5 del 16 ottobre 2006, ha permesso l'abilitazione all'intermediazione di 1.770 dipendenti a livello di Gruppo.

In materia di investimenti, sono stati erogati interventi formativi tesi allo sviluppo delle competenze a supporto del processo di consulenza, con particolare attenzione all'etica nell'erogazione dei servizi di investimento, e sono proseguite le attività formative relative alla certificazione professionale *Personal Banker*, conseguita a fronte del superamento di uno specifico test di verifica delle competenze tecniche e commerciali.

Il percorso formativo per neoassunti è finalizzato a facilitare l'inserimento dei nuovi dipendenti, con il coinvolgimento nella prima settimana di assunzione in corsi a carattere trasversale ed introduttivo alla realtà aziendale.

La formazione linguistica è proseguita come negli anni precedenti con l'erogazione di corsi individuali e di gruppo, differenziati per livello di competenza, progettati per sviluppare le competenze specifiche della famiglia professionale.

Il Top Management di Gruppo ha proseguito un percorso formativo specificatamente progettato per condividere ed omogeneizzare lo stile di *leadership* e manageriale del Gruppo, che vede il coinvolgimento anche di relatori esterni nazionali ed internazionali.

L'apprendimento continuo è stato supportato dal rinnovo degli accordi con scuole di elevato *standing*, volti a intensificare e favorire la frequenza a seminari e convegni di aggiornamento delle competenze specifiche e di allineamento sui *trend* evolutivi di mercato e sugli scenari di *business*.

Il gruppo ha introdotto nuove soluzioni formative supportate dalle tecnologie web 2.0: le aule virtuali, che coniugano i vantaggi didattici della formazione sincrona con quelli organizzativi della formazione a distanza, al fine di incrementare la possibilità di accesso alla formazione, rispondendo alle esigenze di flessibilità e di conciliazione delle esigenze familiari; i *blog* e i *forum* tematici, che attraverso la partecipazione di tutte le persone, la collaborazione e lo scambio di idee, sono finalizzati alla diffusione, condivisione e consolidamento delle conoscenze relative ad alcuni argomenti specifici.

## Rapporti con i sindacati

Per quanto attiene allo sviluppo delle relazioni sindacali nel corso dell'esercizio 2009, accanto alle ordinarie attività, dovute in ossequio alle previsioni di legge e di contratto, è da segnalare come, nel corso del mese di marzo, si sia raggiunta, al termine di un confronto intenso e costruttivo, un'intesa fra la Delegazione Aziendale e la Delegazione Sindacale di Gruppo relativa alla costituzione di una Società Consortile interna al Gruppo Banca Sella, - denominata "Sella Servizi Bancari S.C.p.A.", con sede legale in Biella e con il compito di fornire alle società del Gruppo consorziate la maggior parte dei servizi oggi erogati da Banca Sella Holding, diventando il motore e il cuore delle attività operative del Gruppo Banca Sella.

Di rilievo anche l'incontro fra la Delegazione Aziendale e la Delegazione Sindacale di Gruppo, concretizzato nella sottoscrizione, nel mese di ottobre, dell'accordo relativo alla cessione da Sella Gestioni S.G.R S.p.A. a Banca Patrimoni Sella & C. S.p.A. del ramo d'azienda rappresentato dalle gestioni di portafoglio su base individuale, sia proprie che in delega.

Occorre infine porre l'accento sull'accordo raggiunto a livello di Gruppo nel corso del mese di dicembre, relativo al ricorso su base esclusivamente volontaria alle prestazioni straordinarie del "Fondo di Solidarietà per il sostegno del reddito, dell'occupazione e della riconversione e riqualificazione professionale del personale dipendente delle imprese del credito" (di seguito denominato Fondo di solidarietà) istituito presso l'INPS con D.M. n. 158 del 28 aprile 2000, prorogato con D.M. n. 226 del 28 aprile 2006. Detta intesa ha coinvolto, oltre alla Capogruppo, anche Sella Servizi Bancari S.C.p.A., Banca Sella S.p.A., Banca Patrimoni Sella & C., Banca Sella Sud Arditi Galati S.p.A. e Banca Sella Nordest Bovio Calderari S.p.A.

## Rapporti con i clienti

Il Gruppo ha proseguito anche nel 2009 la misurazione annuale della soddisfazione dei clienti attraverso un'indagine di *Customer Satisfaction*, realizzata attraverso circa 21.000 interviste dirette. Tra i risultati più significativi si segnalano:

<b>Indagine 2009</b>	<b>Soddisfatti %</b>	<b>Molto soddisfatti %</b>	<b>Totale %</b>
Gentilezza e Cortesia	25.59	72.83	98.42
Competenza	32.26	65.26	97.52
Giudizio complessivo sulla banca	57.03	39.34	96.37

Tutti e tre questi elementi di indagine risultano in miglioramento rispetto all'anno precedente.

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

## ESSERE GBS e fattori distintivi

Continua l'iniziativa "ESSERE GBS", l'insieme di regole organizzative, azioni e progetti individuati per ottenere l'applicazione e il rispetto costante dei quattro fattori distintivi: Qualità, Fiducia, Rapporto Personale e Innovazione. Rispetto all'anno precedente, sono stati sviluppati nuovi progetti ed è stata introdotta la misurazione dell'efficacia delle azioni. Tra i sistemi di controllo e di monitoraggio citiamo il sistema di *Mystery Shopping* e la *Customer Satisfaction*. Il *Mystery Shopping* permette di verificare lo scostamento tra il livello



reale e quello ideale percepito dalla “Clientela” relativamente a determinati aspetti. La *Customer Satisfaction* consente di verificare la soddisfazione sui prodotti e sui servizi offerti dalla banca presso i Clienti. Di seguito le principali azioni messe in atto:

### **FIDUCIA E DIFFUSIONE E APPLICAZIONE DEI VALORI DEL GRUPPO BANCA SELLA**

A completamento dell'attività di formalizzazione e diffusione svolta negli ultimi anni, nel corso del 2009 sono state realizzate attività orientate alla diffusione capillare e all'applicazione costante dei valori nel Gruppo. L'aggiornamento e l'ufficializzazione definitiva del documento dei valori, la sua distribuzione a tutti i dipendenti, la diffusione massiva sia tramite incontri d'aula che tramite i mezzi di comunicazione interna, sono state le principali attività che hanno visto impegnati dipendenti e manager a diversi livelli e in tutte le società del Gruppo.

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

### **QUALITÀ E TRASPARENZA SUI PREZZI E SUI RISCHI**

Nell'ultimo trimestre, anche grazie all'entrata in vigore della nuova normativa sulla trasparenza, si sono conclusi alcuni progetti finalizzati a rendere più chiare ed esplicite le condizioni al cliente e quindi assicurarsi in modo più puntuale della sua reale percezione dei costi e dei rischi associati ad ogni prodotto o servizio.

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

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

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

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

### **REGOLE DI ASSEGNAZIONE DEGLI OBIETTIVI**

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

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

A seguito delle azioni già attuate nel 2008 per la revisione del sistema premiante, nel 2009 è stato raffinato il sistema di assegnazione e monitoraggio degli obiettivi per renderlo ulteriormente coerente con le finalità di questa azione. Il sistema premiante di Gruppo ha visto quindi l'introduzione di nuovi elementi di valutazione, quali il risultato della *customer satisfaction* e alle indagini di *mystery shopping* il cui peso sul consuntivo finale ha assunto una certa rilevanza. Tali indagini sono orientate oltre che alla rilevazione della percezione della clientela in termini di qualità generale e soddisfazione, anche a monitorare la coerenza dell'attività di vendita con le politiche che il Gruppo si è dato.

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

## **BANCA ECOSOSTENIBILE**

Si rimanda al capitolo sui rapporti con l'ambiente.

## **RECLAMI IN 48 ORE**

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

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

Inoltre, per favorire il dialogo con i Clienti, la banca ha dal 2008 attivato uno spazio on line in modalità web 2.0 denominato "Banca delle idee" dove questi possono inviare le proprie idee e votare quelle proposte da altri. Grazie a questo spazio il Cliente ha la possibilità di fare evolvere direttamente i prodotti e servizi offerti dalla banca poiché le idee più votate verranno realizzate. Grazie alla Banca delle idee è stata migliorata l'offerta modificando prodotti e servizi esistenti e creandone di nuovi.

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

Nel corso del 2009 sono complessivamente pervenuti al Gruppo n. 2.459 reclami.

Tutti i reclami risolvibili in 48h hanno ricevuto risoluzione entro i tempi stabiliti.

Questi costituiscono il 44,77% del totale mentre il restante ha necessitato di un tempo di risoluzione superiore. Circa la metà dei reclami è riconducibile a motivazioni di carattere operativo nello svolgimento della normale attività quotidiana di gestione del conto.

## **SEMPLIFICAZIONE PROCESSI AL CLIENTE**

Oltre alle importanti e già citate attività di semplificazione dei contratti e dei materiali consegnati al cliente in fase di proposta commerciale, sono state messe in atto altre iniziative volte alla semplificazione per il cliente. In particolare sono stati ampliate per le richieste provenienti via internet le facilitazioni nella precompilazione della richiesta del prodotto, che velocizza la conclusione della richiesta, e la possibilità di conoscere lo stato della pratica tramite una semplice richiesta su internet. E' inoltre stato avviato un piano che vedrà il suo compimento nel 2010 di riduzione sensibile delle comunicazioni cartacee, frutto di ottimizzazioni, razionalizzazioni e semplificazioni nella scelta da parte del cliente.

E' infine stata quasi completata la possibilità per il cliente di ricevere tutte le comunicazioni esclusivamente on line risparmiando sui costi e riducendo di circa il 10% le stampe mensili.

## **PATTI CHIARI**

Fin dal suo avvio, il Gruppo Banca Sella ha aderito a questo progetto di autoregolamentazione le cui finalità sono in linea con quelle del Gruppo stesso, ossia migliorare il rapporto fra banche e clienti in termini di chiarezza, trasparenza e qualità. Le banche italiane del Gruppo hanno quindi proseguito nel corso del 2009 il mantenimento degli impegni assunti al momento dell'adesione. Con la modifica dello statuto del Consorzio Patti Chiari a fine 2008 le Banche italiane del Gruppo hanno inoltre:

- riconfermato l'adesione al Consorzio stesso
- aderito progressivamente nel 2009 ai nuovi "Impegni per la Qualità" previsti dallo Statuto
- confermato il mantenimento e il rispetto delle azioni già in essere e classificate nella nuova impostazione come, come "Iniziativa facoltative"

## Prodotti etici

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

Sotto questa categoria rientrano per il Gruppo Banca Sella le seguenti iniziative:

Accordo con Unicef per progetto di sostegno all'educazione in Kirghizistan: Il progetto pluriennale si inserisce sulla linea guida seguita dal Gruppo di iniziative locali e internazionali orientate alla formazione e all'educazione dei giovani e dei bambini.

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

A tale progetto contribuiscono:

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

Lo stato del progetto è verificato direttamente sul campo in Kirghizistan da un responsabile del Gruppo Banca Sella.

Le iniziative si inseriscono su una collaborazione già avviata da alcuni anni con Unicef con la vendita presso le nostre succursali di materiali e biglietti di Natale il cui ricavato viene interamente versato a progetti di pronto intervento in situazioni di emergenza.

Fondi di investimento: Nordfondo Etico Obbligazionario Misto: il regolamento del fondo prevede la devoluzione di parte del patrimonio a favore di enti/progetti senza scopo di lucro, con precise finalità benefiche. Il fondo non investe in settori quali tabacco, alcool, gioco d'azzardo e industria bellica; nel 2008 sono stati accantonati 86.000€ euro da devolvere nel 2009 a progetti di sostegno sociale ed educativo.

Per 3 anni consecutivi (2006-2008) il fondo ha sostenuto i seguenti progetti:

1. **Progetto "Kirghizistan: diritto alla scuola e al gioco"**, sopra illustrato
2. **PAMO Onlus. Progetto "Assistenza sanitaria in Zambia"**: attraverso un'associazione locale *no profit* (Zambian Helpers Society) che opera con collaborazione e manodopera esclusivamente locali, ha lo scopo di aiutare la popolazione a diventare protagonista di un processo di miglioramento delle proprie condizioni di vita, innescando un percorso virtuoso di microeconomia. Il progetto consiste nell'offrire un servizio di clinica mobile alle popolazioni dei villaggi posti nel raggio di 100 Km dall'ospedale già gestito da Pamo e nel perseguire una campagna di vaccinazione e assistenza medica continuativa ai bambini tra 0 e 14 anni.
3. **Associazione "Dopo di noi". Progetto "Tu sei normale?", i giovani e l'integrazione**: l'associazione è presente a Biella con lo scopo di creare prospettive di vita futura ai ragazzi disabili insegnando loro ad acquisire una maggiore consapevolezza della propria persona e renderli autonomi anche per le esigenze future. In particolare è stata promossa una stagione teatrale che coinvolgerà 7 giovani supportati da 5 figure di sostegno e alcuni attori professionisti. La *troupe* mette in scena, su tutto il territorio regionale piemontese, una rappresentazione teatrale con lo scopo di incentivare all'interno del mondo giovanile un dibattito costruttivo sulla diversità tra persone.

## Sistemi di pagamento

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

- ADICONSUM ONLUS
- ALA ONLUS
- ALI' 2000 ONLUS
- ARCIDONNA ONLUS
- ASS LOMBARDA FIBROSI
- ASS. IT. COPEV PER LA PREV. DELL'EPATITE VIR. BEATRICE VITIELLO
- ASSOCIAZIONE AMICI DI GULU
- ASSOCIAZIONE DOLOMITI EMERGENCY
- ASSOCIAZIONE VOLONTARIA PER LO STUDIO DELL'EMOCROMATOSI ONLUS
- CBM ITALIA MISSIONI CRISTIANE PER CIECHI NEL MONDO ONLUS
- CHANGE PSCARL ONLUS
- CIFA ONLUS
- COMITATO ITALIANO PER L'UNICEF - ONLUS
- COMITATO PROGETTO PADRE
- DAVIDE CHIESA IN RETE
- DOTTOR SORRISO ONLUS
- FONDAZIONE PROMETEUS ONLUS
- FONDAZIONE AIUTARE I BAMBINI ONLUS
- FONDAZIONE BARBARA FANNY FACCHERA ONLUS
- FONDAZIONE DOMUS DE LUNA ONLUS
- FONDAZIONE ITALIANA PER LA LOTTA ALLE MALATTIE CARDIOVASCOLARI
- GRUPPO FILO DIRETTO ONLUS
- INFORMAGAY ONLUS
- LEGA ITALIANA FIBROSICISTICA ONLUS
- LA CAMELLA BUONA ASSOCIAZIONE PER LA LOTTA ALLA PEDOFILIA ONLU
- LEGA ITALIANA PER IL DISTURBO DA ATTACCHI DI PANICO ONLUS
- MEDICI SENZA FRONTIERE ONLUS
- MONDO AZZURRO ASSOCIAZIONE ONLUS
- NAAA ONLUS NETWORK
- S.O.S. IL TELEFONO AZZURRO ONLUS
- SIGHT SAVERS INTERNATIONAL ITALIA ONLUS
- SIRIO SYSTEM SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS
- SOLETERRE-STRATEGIE DI PACE-ONLUS
- SPAZIO PREVENZIONE ONLUS
- TELEFONO ARCOBALENO ONLUS
- WORLD FOUNDATION OF UROLOGY ONLUS
- SAVE THE CHILDREN ITALIA ONLUS
- AMREF ITALIA

## Rapporti con le comunità locali e iniziative di solidarietà

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

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

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

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

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

Nel corso del 2009 il Gruppo ha partecipato alla realizzazione di diverse iniziative legate al territorio e/o di sostegno allo sviluppo della cultura e competenze bancarie e finanziarie, fra cui si segnalano:

- nell'ambito dei rapporti tra il Gruppo Banca Sella e gli studenti si è concluso nel 2009 il progetto: "Una Banca di risate", iniziativa rivolta ai ragazzi delle scuole elementari del centro nord d'Italia. Scopo della serie di incontri era avvicinare i bambini al mondo della Banca attraverso una rappresentazione teatrale studiata ad hoc. Nel corso degli eventi sono stati incontrati oltre 2500 bambini di 40 classi;
- per avvicinare le Succursali del Gruppo Banca Sella al territorio di riferimento, è proseguita l'iniziativa "L'Arte si Mostra in Succursale", che ha permesso l'allestimento di circa 70 esposizioni artistiche all'interno delle succursali del Gruppo, favorendo la diffusione delle opere di artisti locali e non solo, che hanno colto con piacere l'opportunità di poter disporre gratuitamente dei locali delle succursali come spazi espositivi.
- il rinnovo del finanziamento della cattedra "Strategie delle aziende familiari" presso l'Università Bocconi di Milano.
- molteplici contributi al mondo dello sport, finalizzati alla diffusione dei valori positivi ad esso legati; spiccano tra questi l'importante sostegno alla squadra cittadina di Serie A "Pallacanestro Biella", ai settori giovanili della stessa (per l'alto valore educativo che lo sport esercita sugli adolescenti) e alla squadra calcistica Juventus F.C.;
- la sponsorizzazione del progetto Aci per l'educazione stradale. Si tratta di una campagna rivolta ai ragazzi di quarta e quinta elementare e prima media. L'obiettivo è quello di insegnare ai ragazzi a percorrere le strade, anche in bicicletta, muovendosi in sicurezza.
- la sponsorizzazione Andar per Borghi nel Biellese è un'iniziativa biellese nata nel 2005. Si tratta di un progetto di sistema integrato, culturale e turistico, che ha lo scopo di:
  - valorizzare e promuovere gli itinerari tra varie realtà sedi di borghi, ricetti e castelli con le "attrattive" paesaggistiche, culturali ed enogastronomiche
  - valorizzare e promuovere i sapori della terra biellese mediante abbinamento luoghi-sapori-eventi-tradizioni; realizzare itinerari enogastronomici o serate di degustazione
  - promuovere il turismo in modo da far diventare i borghi, i ricetti e i castelli, importanti tasselli di un unico grande "itinerario turistico" provinciale, regionale e interregionale con alcune emergenze storico-paesaggistiche (Ricetto di Candelo con la baraggia, Magnano, borgo di Masserano, ricetto di Viverone, borgo del Piazzo, ecc.); sensibilizzare e promuovere in modo concreto la specifica conoscenza degli ecomusei, in occasione di iniziative
  - promuovere e valorizzare l'economia della Provincia di Biella con i suoi "sapori" in stretta connessione con le associazioni di categoria
  - promuovere la cultura del Medioevo con spettacoli teatrali, mostre, conferenze nei "contenitori tipici"
  - promuovere e sviluppare l'attività economica del paese e della provincia sotto diversi punti di vista (ristorazione, attività video-fotografiche, commercio, florovivaismo, cultura)
  - promuovere l'artigianato locale, l'arte, i vecchi mestieri
- sponsorizzazione a sostegno del Mater in Banking e Risk Management, master di primo livello attivato per l'anno accademico 2009-2010 presso Città Studi a Biella. Il master nasce dall'esigenza di formare una figura professionale difficilmente reperibile sul mercato del lavoro nel settore finanziario e si propone di fornire ai giovani laureati quel bagaglio specifico di competenze tecniche e manageriali necessario per gestire le diverse attività dell'ambito bancario e finanziario.

Il Gruppo Banca Sella per l'anno 2009 ha complessivamente erogato circa 238.023,86 € a sostegno di attività culturali e sociali dei territori in cui è presente di cui oltre 59.000 € sono stati erogati da Banca Sella, oltre 58.000 € da Banca Sella Holding, oltre 30.000 € da Banca Sella Nord Est Bovio Calderari, oltre 21.000 € da Banca Sella Sud Arditi Galati e oltre 68.000€ da Banca Patrimoni Sella & C. Tali dati rispecchiano il tradizionale principio di radicamento al territorio che da oltre 120 anni guida l'operato del Gruppo stesso.

## **SOLIDARIETÀ**

A Giugno 2009 e' iniziato il quarto anno accademico alla scuola aperta e supportata da Friends of Banca Sella Group.

6 classi di bambini dalla scuola materna fino alla quarta elementare sono ospitate nella struttura energy friendly costruita a Kancheepuram in Tamilnadu nella quale studiano ora 141 bambini supportati da 11 motivatissime insegnanti; a loro si aggiungono I 91 bambini e le 8 insegnanti della scuola di Vembakkam supportata a partire dal 2008.

L'iniziativa è arrivata quindi a coinvolgere un totale di oltre 230 bambini che grazie ai metodi di apprendimento innovativi e alla qualità delle insegnanti hanno conseguito anche quest'anno risultati del 40% migliori rispetto ai coetanei, ma soprattutto hanno accesso ad una educazione scolastica di livello eccellente;

Il metodo di apprendimento è stato esteso anche ad altre scuole incrementando il livello di literacy infantile del 17% nelle scuole in cui è stato applicato.

Nel corso dell'anno sono state aggiunte attività extra curriculari come le arti marziali, lo yoga e alcune discipline artistiche.

Il 20 Luglio 2009, alla presenza dell'Amministratore Delegato del gruppo, Pietro Sella, è stata inaugurata la fase II della scuola di Vembakkam che comprende 3 ulteriori classi ed una sala adunanze.

Alla Cena sociale dei dipendenti del Gruppo è stata inoltre rinnovata, con estremo successo, l'iniziativa di sostegno a distanza dell'educazione dei bambini. Ad oggi piu di 100 bambini sono sostenuti da questa generosa iniziativa.

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

Per il Comitato Italiano per l'UNICEF: messi in vendita presso i nostri sportelli di biglietti augurale e gadget natalizi: 11.800 euro; sono confluiti nelle Risorse Generali raccolte nel 2009: 156 paesi del mondo e anche quest'anno abbiamo garantito acqua potabile, alimenti terapeutici, medicine e vaccini a milioni di bambini nel mondo affinché nascano e crescano sani.

## **FINANZIAMENTI PER IL SOSTEGNO AL TERRITORIO**

Anche nel 2009 è continuata l'opera di sostegno del tessuto economico, oltre che con le tradizionali forme di credito, con finanziamenti specifici finalizzati allo sviluppo delle realtà locali in cui il Gruppo opera e la continuazione di quelle già in essere.

- Finanziamento Energia Pulita a sostegno delle energie rinnovabili e della diffusione dei sistemi fotovoltaici, per il pagamento del costo di installazione di impianti fotovoltaici promosso con l'istituzione del Conto Energia da parte del Ministero delle Attività Produttive per l'incentivazione dell'energia solare. Tenuto conto che il principale ostacolo alla diffusione dei sistemi fotovoltaici è costituito ancora dai costi iniziali di investimento, l'intervento del Finanziamento Energia Pulita del Gruppo Banca Sella consente di pagare una rata del finanziamento stesso invece che la bolletta relativa al consumo di energia
- Linea di finanziamenti - Sella Ambiente destinati ai privati per finanziare l'acquisto di beni a basso impatto ambientale e per supportare interventi sulle abitazioni finalizzati al risparmio energetico; in particolare sono stati previsti finanziamenti per l'acquisto di autovetture per le quali sono stati utilizzati i c.d. ecoincentivi; per l'acquisto di elettrodomestici a basso consumo energetico e per interventi sulle abitazioni diretti al risparmio energetico (es.: mura a doppio isolamento termico, ventilazione e ricircolo dell'aria, caldaia solare per l'acqua calda, scudo termico protettivo, pannelli fotovoltaici per la produzione di energia rinnovabile, pannelli solari, ecc.)
- Accordo ABI-CEI: Banca Sella ha aderito all'accordo sottoscritto tra l'ABI e la CEI per l'attuazione di un programma di microcredito rivolto alle famiglie in difficoltà a causa della crisi economica. L'accordo prevede l'istituzione di un fondo di garanzia che garantisce il 50% di ogni finanziamento erogato.
- Plafond per il sostegno dei lavoratori in cassa integrazione guadagni: Banca Sella ha messo a disposizione un plafond di 10 milioni di euro a sostegno dei lavoratori in cassa integrazione guadagni mediante la

concessione di un finanziamento, per l'anticipo di quanto spettante come contributo al reddito, per massimi 6.000€ a 12 mesi ad un tasso particolarmente agevolato.

- Sella Made in Italy: riservato alle piccole e medie imprese del settore Industria-Commercio-Servizi-Artigianato e Turismo per progetti di internazionalizzazione, come partecipazioni a fiere all'estero, ricerche di mercato, depliant, cataloghi, altri strumenti commerciali e/o marketing in lingua estera, corsi di formazione sull'internazionalizzazione, eventi, sfilate, ecc...
- Sella Export: finanziamento a medio lungo termine, supportato da garanzia S.A.C.E, dedicato alle Piccole e Medie Imprese esportatrici, per realizzare investimenti finalizzati ad aumentare la capacità di competere, in particolare, sui mercati internazionali; sono finanziabili, tra gli altri, costi di impianto e/o ampliamento, brevetti, marchi, acquisto e ristrutturazione di immobili, terreni, attrezzature ed anche, in misura non superiore al 20% dell'investimento, spese sostenute per il circolante.
- Accordo tra ABI-MEF e Confindustria il Gruppo Banca Sella ha aderito alla moratoria sui crediti bancari a favore delle PMI; l'obiettivo di tale accordo è quello di favorire l'afflusso di credito al sistema produttivo, fornendo alle piccole e medie imprese con adeguate prospettive economiche, la liquidità sufficiente per superare la fase di maggior difficoltà e arrivare al momento della ripresa economica nelle migliori condizioni possibili. L'accordo individua tre specifici interventi: sospensione per 12 mesi della quota capitale delle rate di mutui con durata iniziale superiore ai 18 mesi meno un giorno; allungamento a 270 giorni delle scadenze del credito a breve, con riferimento alle operazioni di anticipazioni su crediti certi ed esigibili; contributo al rafforzamento patrimoniale mediante apposito finanziamento od altre forme di intervento per chi realizza processi di rafforzamento patrimoniale.
- Fondi BEI (Banca Europea per gli Investimenti) per l'innovazione. Nel 2009 è stato sottoscritto un nuovo contratto di prestito per 50 milioni di euro con BEI per l'erogazione, da parte di tutte le Banche del Gruppo Banca Sella e Biella Leasing (società di leasing del Gruppo Banca Sella), di finanziamenti a favore di iniziative nel settore dell'industria e dei servizi promosse da piccole e medie imprese e rivolte anche a specifici progetti nei settori dell'energia, della protezione ambientale e dello sviluppo di tecnologie innovative.

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

## Rapporti con i fornitori

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

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

Nel 2009 il Gruppo Banca Sella ha pagato ai suoi fornitori una somma pari a 181.474 migliaia di Euro.

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

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

Nel caso in cui il dipendente riceva degli omaggi si ritiene che, alla luce del fatto che il risultato del nostro lavoro è frutto di un impegno di squadra e che gli omaggi ricevuti siano un riconoscimento del buon

lavoro di tutti i dipendenti del nostro Gruppo e non solo di chi li riceve personalmente, esso non debba trattenerlo per sé, quale ne sia il valore, ma recapitarlo al servizio Risorse Umane, il quale provvederà:

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

## La relazione con l'ambiente

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

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

La 'Politica ambientale' definisce l'approccio del Gruppo nella gestione responsabile degli impatti sull'ambiente generati dalle proprie attività (impatti diretti) e di quelli generati da clienti e fornitori con i quali ci relazioniamo.

In riferimento a questo approccio si evidenziano i seguenti aspetti:

1. Adozione di soluzioni a maggior efficienza energetica e a minor impatto ambientale al fine di perseguire una progressiva riduzione delle emissioni di anidride carbonica:
  - circa il 96% dell'energia elettrica utilizzata dalle società italiane del Gruppo proviene da fonte rinnovabile di origine idroelettrica;
  - sono stati progressivamente sostituiti nelle varie società del Gruppo i monitor a tubo catodico con più efficienti schermi a cristalli liquidi;
  - tutte le stampanti laser sono dotate di tecnologia Energy Saving;
  - presso il Centro Elaborazione Dati, dove ha sede una delle due sale macchine del Gruppo Banca Sella, è stato allestito un sistema mediante il quale il calore prodotto da uno dei gruppi frigoriferi viene recuperato per scaldare l'acqua del circuito di riscaldamento;
  - nel corso del 2009 sono stati sostituiti circa 150 server con dei modelli più recenti, la scelta dei quali è stata anche guidata da criteri di efficienza energetica;
  - presso la sede centrale del Gruppo è stato installato un nuovo gruppo frigorifero ad alta efficienza energetica, con la conseguente dismissione di vecchi impianti di condizionamento.

Dall'analisi dei consumi elettrici del 2009 (relativamente al perimetro delle banche italiane del Gruppo e della Società Consortile, che coprono circa il 96% dei consumi totali delle società italiane del Gruppo) discende che il consumo annuo per dipendente è pari a 5900 chilowattora (comprensivo dei consumi dei CED), a fronte di una media del sistema bancario di 6300 chilowattora (dai dati di una ricerca condotta da ABI Energia nel 2006, su un campione di 17 banche, senza considerare i consumi dei CED).

Nel dicembre 2009 è stata infine creata una nuova società, denominata Enersel, che sarà partecipata del Gruppo Banca Sella ed in cui verranno conferiti alcuni beni ed immobili del Gruppo. L'obiettivo principale di questa società è la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili; a tale scopo si intendono inizialmente sfruttare, sul torrente Cervo, alcuni salti idroelettrici, che erano al servizio di stabili storici di proprietà del Gruppo e che verranno ceduti ad Enersel.

2. Riduzione consumi di carta ed estensione utilizzo di carta ecologica
  - nel 2009, per la produzione di documenti per la clientela o documenti ad uso interno, sono state utilizzate circa 262 tonnellate di carta (36 tonnellate in meno rispetto al 2008), soprattutto grazie a
    - impostazione del fronte/retro sulle stampanti e suo utilizzo sulla maggior parte delle comunicazioni cartacee,
    - azioni di comunicazione e sensibilizzazione condotte verso i dipendenti sulle modalità e le buone pratiche di stampa e sui costi ad essa connessi,
    - approvvigionamento di carta A4 di minor grammatura (75g/m2 invece di 80g/m2),



- maggior diffusione del servizio “SellaBox”, tramite il quale i clienti possono consultare le comunicazioni relative ai loro conti correnti, conti titoli, depositi a risparmio ed alle loro carte direttamente on line, rinunciando al cartaceo;
- nel corso del 2009 è stato ulteriormente promosso l’uso di sistemi di archiviazione, comunicazione e trasmissione dati esclusivamente elettronici (es. procedure telematiche di e-ordering, adozione di applicativi destinati a gestire l’intero ciclo di acquisto, cedolini stipendi e moduli detrazione dei dipendenti a video, dematerializzazione del cartaceo, come il già citato SellaBox e altre tecniche di comunicazione a distanza);
- i 2400 menu ed i 2400 badge della Cena annuale del Gruppo sono stati stampati su carta riciclata. Anche il volantino formato A5 “Guida alle azioni eco-sostenibili in ufficio” distribuito ai colleghi in occasione di tale evento è stato parimenti stampato, in 2500 copie, su carta riciclata;
- a partire dal 2006 per la stampa del Bilancio di Esercizio viene utilizzata carta ecologica riciclata.

### 3. Ottimizzazione procedure di smaltimento rifiuti

- è stata attivata una più capillare raccolta differenziata dei rifiuti e della carta presso gli stabili di sede e nelle succursali.

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

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

- i veicoli a noleggio del parco auto aziendale sono tutti EURO4 o EURO5;
- toner con tecnologia Ecosys (che impiega componenti di lunga durata riducendo in tal modo sia gli sprechi sia i costi), che vengono re-inchiodati o smaltiti secondo le opportune procedure;
- PC, server, stampanti, monitor energeticamente più efficienti;
- carta A4 a grammatura minore (75 g/m<sup>2</sup>).

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

Nel corso del 2009 è stata creata sulla intranet aziendale la sezione dedicata all’eco-sostenibilità, con l’obiettivo di sensibilizzare i dipendenti sull’importanza di azzerare l’impatto ambientale.

A tale scopo, sulla intranet aziendale sono state messe a disposizione due guide:

- la già citata “Guida alle azioni eco-sostenibili in ufficio” (distribuita anche su carta riciclata alla Cena annuale del Gruppo Banca Sella) e
- "Salva l'ambiente con un click. Guida all'uso sostenibile dell'energia sul posto di lavoro" realizzata dall'Associazione Bancaria Italiana, attraverso il Consorzio ABI Energia, con il patrocinio del Ministero dell’Ambiente e della Tutela del Territorio. La guida è destinata agli operatori degli istituti di credito per aiutare a utilizzare gli strumenti di lavoro e gli impianti disponibili negli uffici in modo più consapevole.

Su Corsella, l’*house organ* aziendale, sono stati inoltre pubblicati alcuni articoli di presentazione e di andamento relativi al progetto di sviluppo eco-sostenibile.

A febbraio 2009 il Gruppo Banca Sella (spegnendo le insegne delle sedi delle banche del Gruppo) ha partecipato all’iniziativa “M’illumino di meno”, organizzata dalla trasmissione radiofonica “Caterpillar” e patrocinata dal Ministero dell’Ambiente, dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri e dal Parlamento Europeo, con l’obiettivo di diminuire i consumi energetici e sensibilizzare l’opinione pubblica sul tema.

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

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

## Nuova sede del Gruppo

Durante l'anno 2009 sono proseguite le attività relative alla realizzazione in Biella del nuovo edificio direzionale, futura Sede del Gruppo Banca Sella, iniziate il 1° settembre 2006. Nel corso dell'anno sono state terminate la maggior parte delle opere edili e impiantistiche ed è stata richiesta ed ottenuta una prima agibilità parziale relativa ai piani - 1, + 1 e + 2 che ha permesso, nel corso dei primi mesi del 2010 di avviare la maggior parte dei trasferimenti degli uffici.

Con la messa in funzione dello stabile si sono quindi concretizzate le iniziative mirate a migliorare le prestazioni ambientali dell'edificio, definite, in sede di progettazione, grazie all'analisi effettuata da Lifegate (Società nata con la *mission* di diffondere coscienza ecologica e promuovere uno stile di vita etico, eco-sostenibile, equo-solidale).

### **STRUTTURA E SERRAMENTI**

Allo scopo di incrementare l'inerzia termica dello stabile è stata sensibilmente migliorata la struttura attraverso la realizzazione di un pacchetto murario di 55 cm la cui stratigrafia è stata studiata nel dettaglio (intonaco, laterizio, poroton, intonaco, polistirene, camera d'aria, mattone a vista).

Sono stati installati vetri particolarmente performanti con ottimi coefficienti di selettività in grado di abbattere sensibilmente l'irraggiamento solare con particolare attenzione alla facciata ovest dello stabile.

### **IMPIANTO IDRICO SANITARIO.**

Allo scopo di limitare il consumo di acqua potabile sono state realizzate apposite vasche di raccolta dove convergono l'acqua piovana, recuperata grazie alla modifica del sistema di raccolta dei pluviali, e l'acqua di falda pompata da un pozzo artesiano appositamente realizzato.

Sono inoltre stati installati su tutti i rubinetti appositi frangiflusso per ridurre gli sprechi d'acqua.

### **AUTOMAZIONE DELL'EDIFICIO**

Sono stati acquistati e installati appositi sistemi che garantiscono una forte automazione e controllo dell'impianto di illuminazione e di quello di riscaldamento e condizionamento. Inoltre un sistema di dimerazione garantisce l'adeguamento automatico dell'illuminazione elettrica alla luce presente negli uffici, mentre sensori di presenza installati nei bagni, nelle autorimesse e nei vani scala comandano a tempo l'accensione delle lampade.

### **CONDIZIONAMENTO E RISCALDAMENTO**

Per assicurare la massima efficienza energetica nel riscaldamento e condizionamento dello stabile, sono state acquistate apparecchiature particolarmente performanti: caldaie a condensazione con ottimi rendimenti, due gruppi frigoriferi a lievitazione magnetica, un gruppo frigorifero a pompa di calore con recupero totale, sistemi di recupero tramite scambiatori di calore installati sulle unità di trattamento d'aria, batterie di pre-raffreddamento alimentate da acqua di falda e piovana ecc..

### **PANNELLI FOTOVOLTAICI**

Nel corso del 2010 verrà installata sulla copertura un'ampia superficie di pannelli fotovoltaici che occuperà circa il 50% della superficie con una produzione stimata di circa 70 Mwh/anno.

## Riconoscimenti esterni

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

- Miglior banca per mutui 2009 (Osservatorio Finanziario) Banca Sella ai vertici della classifica "Migliore Banca per mutui 2009" redatta dalla testata on line Osservatorio Finanziario grazie ai voti dei suoi lettori. Il mutuo Zaffiro Giovani di Banca Sella ottiene il 3° posto assoluto e il 1° nella categoria dedicata ai mutui a tasso misto. Nella sezione "Miglior mutuo a tasso variabile Bce", il 3° posto assoluto del Mutuo Ambra Bce così come "Trasloca il tuo mutuo" nella categoria "portabilità".
- Miglior sito bancario del 2009 (Osservatorio Finanziario) Banca Sella e Websella sono il miglior sito del 2009 nella classifica redatta dalla testata on line Osservatorio Finanziario grazie ai voti dei suoi lettori.
- Sella Gestioni SGR ha mostrato 3 comparti al top del *rating*.
  - Eurorisparmio Azioni Europa;
  - Eurorisparmio Azioni Internazionali tra gli azionari;
  - Eurorisparmio Bilanciato tra i bilanciati.