

GRUPPO BANCA SELLA



RELAZIONE SULLA RESPONSABILITÀ SOCIALE 2010

Documento redatto dal Comitato Etico
GRUPPO BANCA SELLA

Comitato etico

Primus

Pietro Sella

Componenti interni

“ “
“ “
“ “
“ “
“ “
“ “

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

Responsabilità sociale

Premessa

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

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

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

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

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

Comitato etico

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

Il Comitato Etico:

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

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

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

Rapporti con le risorse umane

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

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

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

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

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

PARI OPPORTUNITA'

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

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

La distribuzione dell'organico del Gruppo conferma un sostanziale equilibrio numerico tra uomini e donne, con un leggero incremento della percentuale delle donne rispetto al 2009:

	31/12/2010
Uomini	2180
% uomini/totale	51,02 %
Donne	2093
% donne/totale	48,98 %
Totale	4273

All'interno dell'organico sopra esposto, il 24.53% 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'8,99% dei dipendenti del Gruppo Banca Sella. Tale percentuale sale al 9,87% se si prendono a riferimento i soli dipendenti delle società italiane ed è costituita in grande maggioranza da donne.

CONVENZIONI E INIZIATIVE PER I DIPENDENTI

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

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

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

COINVOLGIMENTO, COMUNICAZIONE INTERNA ED EVENTI

Le attività promosse dal Servizio Comunicazione Interna nel 2010 hanno avuto lo scopo di supportare il raggiungimento degli obiettivi strategici e di *budget* del Gruppo attraverso un'azione costante di allineamento sulla Vision aziendale e sulle Strategie di Gruppo.

Dedicati a questi temi, sono stati organizzati 8 eventi per la presentazione del "Piano Strategico 2010-2012 del Gruppo Banca Sella", tenuti in tutta Italia, durante i quali il CEO di Gruppo, insieme alla Direzione Commerciale, ha incontrato i Dipendenti della Holding, della Società Consortile e delle Banche commerciali (oltre 3300 persone coinvolte).

Nel corso dell'anno è stato dato particolare impulso all'innovazione degli strumenti di comunicazione interna, rinnovando soprattutto i canali multimediali in ottica web 2.0.

Di seguito gli strumenti e le attività di comunicazione interna svolte nel 2010:

- Intranet 2.0: il punto di accesso alle informazioni operative, istituzionali e di *Knowledge Management* del Gruppo. Il portale aziendale è stato rinnovato nella veste grafica, rivisto nell'organizzazione delle informazioni, ottimizzato nella navigazione e nella ricerca grazie all'evoluzione del Motore di Ricerca, nuovo e più potente del precedente e che rappresenta il punto di forza della Nuova Intranet. Grande attenzione è stata data, inoltre, al miglioramento dell'usabilità grazie all'introduzione di un menù di navigazione e di home page all'interno di tutte le Sezioni, che offrono una visione di insieme sui diversi argomenti trattati. È proseguita l'evoluzione in ottica *web 2.0*, con l'ampliamento degli strumenti di collaborazione (tra cui blog e wiki) e l'utilizzo di forum tematici a cui partecipano gli specialisti dell'argomento trattato. Sono state infine create, dopo la positiva esperienza della Community Private avviata nel 2009, altre community aperte a cluster di popolazione aziendale, in cui i Dipendenti coinvolti usufruiscono di documenti e servizi a loro dedicati grazie ad aree specifiche non solo di informazione, ma anche di condivisione e confronto.
- GBS Channel: il nuovo canale di video informazione è online dal 2010 e disponibile per i Dipendenti attraverso la Intranet aziendale. Nato nel 2006 come TG Aziendale, il portale di videosharing del Gruppo è organizzato con contenuti multimediali suddivisi in canali e fruibili on demand. Realizzato con la diretta partecipazione e coinvolgimento dei Colleghi, lo strumento fornisce con un linguaggio semplice e chiaro informazioni sulle linee guida, i cambiamenti organizzativi, le novità su prodotti e servizi, le iniziative commerciali e gli eventi aziendali. GBS Channel mantiene le caratteristiche *web 2.0* del precedente TG Aziendale, con possibilità per i Dipendenti di lasciare commenti ed assegnare un giudizio di gradimento sui singoli servizi del TG in tempo reale.
- Corsella: l'*house organ* trimestrale distribuito in italiano ed inglese a tutti i Dipendenti è anche pubblicato sulla Intranet Aziendale e ha l'obiettivo di accrescere la cultura aziendale ed il senso di appartenenza dei Dipendenti. Tramite questo strumento, infatti, si dà evidenza alle linee guida strategiche intraprese per il raggiungimento della *Vision*, alle innovazioni operative e commerciali – celebrandone i successi – e alle azioni socio-ambientali intraprese durante l'anno in linea con le politiche di *Corporate Social Responsibility* di Gruppo. Una parte importante è dedicata al racconto degli eventi di aggregazione, alla conoscenza delle succursali ed uffici del Gruppo e alla presentazione informale dei dipendenti.
- Organizzazione di eventi: oltre alla serie di incontri già citati, anche nel 2010 si sono svolti diversi incontri istituzionali e di aggregazione volti al coinvolgimento dei Dipendenti. Si evidenziano tra gli altri:
 - eventi dedicati alla Nuova Sede del Gruppo Banca Sella a Biella, nella quale lavorano circa 700 dipendenti: in particolare, a settembre si è svolta l'inaugurazione ufficiale, che ha visto la partecipazione, oltre alla Presidenza e Direzione di Gruppo, di Autorità Civili, Militari, Politiche e Religiose tra le quali il Prefetto, il Sindaco, il Vescovo, il Questore, esponenti del Comune e della Provincia di Biella e rappresentanti dei vari ordini professionali.
 - è stato inoltre organizzato un "Open Day" dedicato ai Dipendenti e ai loro familiari, cioè una giornata durante la quale sono stati aperti i locali della Sede della Banca per visite guidate e intrattenimenti in particolare per i bambini. Nel corso dell'anno si è inoltre svolto un concorso fotografico dedicato alla Nuova Sede (con premiazione della foto migliore durante la Cena di Gruppo) rivolto ai Dipendenti, con l'obiettivo di descrivere attraverso uno scatto i principi ispiratori dell'edificio, ossia vicinanza al Cliente, Trasparenza, Sviluppo delle conoscenze e delle relazioni.
 - 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 si è tenuta la premiazione di 47 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
- gli incontri mensili, con la partecipazione dei CEO delle società del Gruppo e dei Responsabili di Area della Capogruppo nel corso dei quali vengono condivise le linee strategiche e l'andamento del Gruppo Banca Sella. Per favorire un maggiore coinvolgimento, in alcuni incontri hanno partecipato anche numerosi responsabili commerciali e di servizio

CIRCOLO AZIENDALE CA' SELLA

Nel corso del 2010 il Circolo Interaziendale dei Dipendenti delle società del Gruppo Banca Sella – Ca' Sella ha organizzato, come consuetudine, numerosi eventi.

Il 6 marzo si è svolta ad Ayas (Valle d'Aosta) la Festa della Neve del Gruppo Banca Sella, che ha visto la partecipazione di 190 persone, tra colleghi del Gruppo e loro familiari.

Nello stesso mese sono iniziati anche i tornei di calcetto e pallavolo, le cui semifinali e finali si sono svolte ad Albarella (RO), in occasione della Festa dello Sport del Gruppo Banca Sella tenutasi il 18 e 19 settembre. Tutte le banche e le società sono state coinvolte e attivamente hanno partecipato 260 colleghi.

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

Come ogni anno inoltre, 30 colleghi hanno gareggiato per sostenere la campagna della Croce Rossa, partecipando alla corsa podistica "Stra Biella".

Infine, per la prima volta, è stata organizzata un'escursione in montagna con cena in un rifugio biellese, ottenendo un ottimo riscontro.

FORMAZIONE

A livello di Gruppo nel 2010 abbiamo investito in formazione in aula circa 110.750 ore/uomo. A queste si aggiungono circa 61.200 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 171.750 ore/uomo.

Le principali tematiche sono state:

- la sensibilizzazione verso l'ecosostenibilità
- l'approfondimento delle competenze organizzative
- 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 è stato quello rivolto a tutti i dipendenti, che ha visto il coinvolgimento diretto, in qualità di relatore, dell'Amministratore Delegato, finalizzato all'allineamento e alla motivazione delle persone attraverso la presentazione del nuovo piano strategico 2010-2012.

Relativamente all'area normativa sono proseguite le attività di aggiornamento delle competenze tecniche e commerciali, in particolar modo in materia di Salute e Sicurezza, Antiriciclaggio e Trasparenza; in ambito assicurativo la creazione di 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 1711 dipendenti a livello di Gruppo.

In materia di investimenti, è stato erogato un percorso formativo articolato in differenti momenti in aula intervallati da periodi di attività lavorativa, al fine di sostenere lo sviluppo delle competenze a supporto del processo di consulenza, con particolare attenzione all'etica nell'erogazione dei servizi di investimento, attraverso il confronto costante con i formatori. Sono proseguite inoltre 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 e progettati per sviluppare le competenze specifiche della categoria professionale.

Il Top Management di Gruppo è stato coinvolto in percorsi specifici relativi ai temi organizzativi, di project management e di sviluppo ecosostenibile.

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 ulteriormente migliorato l'utilizzo delle nuove soluzioni formative supportate dalle tecnologie web 2.0. In aula virtuale è stato erogato nel 2010 circa il 20% delle ore di formazione svolte in modalità sincrona, in quanto le aule virtuali coniugano i vantaggi didattici della formazione sincrona con quelli organizzativi della formazione a distanza, rendendo fattibile un incremento della possibilità di accesso alla formazione in risposta a particolari esigenze formative e a quelle di flessibilità e di conciliazione delle esigenze familiari. Inoltre la nuova procedura di gestione di *blog* e i *forum* tematici, attraverso la partecipazione, la collaborazione e lo scambio di idee, favoriscono maggiormente la diffusione, la condivisione ed il consolidamento delle conoscenze relative agli argomenti trattati.

Rapporti con i sindacati

Per quanto attiene allo sviluppo delle relazioni sindacali nel corso dell'esercizio 2010, accanto alle ordinarie attività, dovute in ottemperanza alle previsioni di legge e di contratto, è da segnalare come, nel mese di marzo, si sia giunti alla firma dell'accordo istitutivo della Commissione Pari Opportunità (per la Capogruppo, Sella Servizi e Banca Sella).

Si segnala inoltre che, nel corso del mese di settembre è avvenuto, fra la Capogruppo e la Delegazione Sindacale di Gruppo, l'incontro di illustrazione del Piano Strategico per il triennio 2010-2012.

In attuazione del citato Piano, nel mese di novembre è stata inviata congiuntamente con ICBPI informativa relativa alla cessione ramo d'azienda banca depositaria dalla Capogruppo a ICBPI.

Di rilievo anche gli incontri fra la Delegazione Aziendale e la Delegazione Sindacale di Gruppo avvenuti nel corso dei mesi di novembre e dicembre ed aventi per oggetto il nuovo modello commerciale.

Rapporti con i clienti

Il Gruppo ha proseguito anche nel 2010 la misurazione annuale della soddisfazione dei clienti attraverso un'indagine di *Customer Satisfaction*, realizzata attraverso circa 16.500 interviste dirette. Tra i risultati più significativi si segnalano:

Indagine 2010	Soddisfatti %	Molto soddisfatti %	Totale %
Gentilezza e Cortesia	24.59	73.72	98.31
Competenza	31.73	65.34	97.07
Giudizio complessivo sulla banca	53.79	42.95	96.74

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

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

Fattori distintivi

Prosegue come lo scorso anno la misurazione dell'efficacia delle azioni. Tra i sistemi di controllo e di monitoraggio citiamo 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 2010 sono state realizzate attività orientate alla divulgazione capillare e all'applicazione costante dei valori nel Gruppo. L'aggiornamento e l'ufficializzazione definitiva del documento dei valori, la sua distribuzione a tutti i dipendenti, la propagazione massiva sia tramite incontri in aula che tramite i mezzi di comunicazione interna, sono state le principali attività che hanno visto impegnati dipendenti e manager a diversi livelli e in tutte le società del Gruppo.

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

QUALITÀ E TRASPARENZA SUI PREZZI E SUI RISCHI

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

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

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

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

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

REGOLE DI ASSEGNAZIONE DEGLI OBIETTIVI

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

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

Negli anni precedenti è stata attuata la revisione del sistema premiante che, nel 2010, ha portato ad un ulteriore miglioramento nell'assegnazione e nel monitoraggio degli obiettivi, nel 2010 è stato ulteriormente raffinato il sistema di assegnazione e monitoraggio degli obiettivi. Il sistema premiante di Gruppo vede il proseguimento dell'applicazione dell'elemento di valutazione, quale il risultato della *customer satisfaction*. Tali indagini è orientata oltre che alla rilevazione della percezione della clientela in termini di qualità generale e soddisfazione, anche a monitorare la coerenza dell'attività di vendita con le politiche che il Gruppo si è dato.

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

BANCA ECOSOSTENIBILE

Si rimanda al capitolo sui rapporti con l'ambiente.

VOCE DEL CLIENTE

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

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

Inoltre, 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 è possibile 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.

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

Nel corso del 2010 sono complessivamente pervenuti al Gruppo n. 1458 reclami. Oltre la metà è riconducibile a motivazioni di carattere operativo nello svolgimento della normale attività quotidiana di gestione del rapporto.

Tutti i reclami, nonché le ulteriori richieste, pervenuti agli Uffici Reclami del Gruppo, rientranti nella tipologia "Reclami 48H" hanno ricevuto risoluzione entro i tempi stabiliti. Questi costituiscono il 41% del totale, mentre il restante ha necessitato di un tempo di risoluzione superiore.

SEMPLIFICAZIONE PROCESSI AL CLIENTE – RECUPERO PRODUTTIVITA'

Oltre alle importanti e già citate attività di chiarificazione dei contratti e dei materiali consegnati alla clientela in fase di proposta commerciale, sono state messe in atto altre iniziative volte alla semplificazione per il consumatore. In particolare sono stati ampliate, per le richieste provenienti via internet, le facilitazioni nella precompilazione della richiesta del prodotto, che velocizza la conclusione dell'istanza e la possibilità di conoscere lo stato della pratica tramite una semplice richiesta su internet.

Il recupero di produttività ottenuto per l'anno 2010 nella rete distributiva di Banca Sella è stato pari a circa 36.000 ore su base annua, di cui circa 9.000 ottenute grazie all'incremento delle operazioni effettuate in completa autonomia dalla clientela attraverso canali telematici.

In linea con l'obiettivo di crescita delle operazioni autonome, nella realizzazione della succursale della nuova sede di Piazza Gaudenzio Sella operativa dal 5 Luglio, è stata creata una zona self-service a cui è annessa anche un'area disponibile alla clientela 24 ore su 24.

Tra gli interventi effettuati, quelli di maggior rilievo riguardano:

- il rinnovo automatico delle polizze InChiaro
- la messa a disposizione alle reti di una funzionalità per il calcolo dei rendimenti delle obbligazioni
- l'ottimizzazione degli strumenti di supporto all'erogazione del credito, alla gestione degli affidamenti e al monitoraggio del rischio di credito
- l'ottimizzazione dei processi di controllo dei contratti
- la prosecuzione degli interventi di accentramento / automazione dei controlli di linea

A fine anno è partito il nuovo servizio di Firma Digitale che offre la possibilità di firmare contratti e moduli a distanza. In pochi giorni (dal 17 al 31 dicembre) 425 clienti di Banca Sella vi hanno aderito. La Firma Digitale è stata resa utilizzabile fin da subito per firmare i contratti relativi a carte di debito, credito e prepagate sottoscritti da internet e nel corso del 2011 verrà estesa ai principali prodotti e servizi, rendendola utilizzabile anche allo sportello.

Rientra nell'ambito dei risultati ottenuti sull'efficientamento dei servizi, la notevole crescita delle adesioni da parte della clientela al servizio Sella Box per la ricezione delle comunicazioni in modalità telematica. Il numero di clienti che vi ha aderito quest'anno è salito dal 6,22% al 17%.

PATTI CHIARI

Fin dal suo avvio nel 2003, il Gruppo Banca Sella ha aderito a questo progetto di autoregolamentazione le cui finalità sono in linea con quelle del Gruppo stesso, ossia migliorare il rapporto fra banche e clienti in termini di chiarezza, trasparenza e qualità per garantire un mercato finanziario sempre più trasparente e concorrenziale, dove gli operatori si confrontano secondo regole chiare e dove i clienti dispongono di strumenti semplici per comprendere l'offerta e migliorare la propria conoscenza in ambito economico-finanziario. Le banche italiane del Gruppo hanno quindi proseguito nel corso del 2010 il mantenimento degli impegni assunti al momento dell'adesione. Con la modifica dello statuto del Consorzio Patti Chiari le Banche italiane del Gruppo hanno inoltre:

- riconfermato l'adesione al Consorzio stesso
- aderito progressivamente nel 2010 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 "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 di gestione.

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

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

A tale progetto contribuiscono:

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

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

Le iniziative si inseriscono in 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.

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 PED
- OFILIA 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
- FONDAZIONE MARUZZA LEFEBURE D'OVIDIO ONLUS
- FONDAZIONE IVO DE CARNERI – ONLUS
- FONDAZIONE SLOW FOOD PER LA BIODIVERSITA' ONLUS
- GENITORI IN ASCOLTO ONLUS
- ONCOLOGIA PER L'AFRICA ONLUS
- ASSOCIAZIONE CILLA ONLUS
- ELECOM SPORT ASS SPORTIVA DILETTANTISTICA ONLUS
- TEATRI DI VITA SOC.COOP.A R.L. ONLUS
- F.I.R.O.M.M.S. ONLUS
- ASSOCIAZIONE PROMETEO
- CCS ITALIA ONLUS

Rapporti con le comunità locali e iniziative di solidarietà

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

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

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

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

In tale ambito va letta la scelta di continuare a investire sul territorio di origine con il termine dei lavori e relativa inaugurazione nel capoluogo biellese della nuova sede di Banca e la definizione del progetto con 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 2010 il Gruppo ha partecipato alla realizzazione di diverse iniziative legate al territorio e/o di sostegno allo sviluppo della cultura e competenze bancarie e finanziarie, fra cui si segnalano:

- l'iniziativa "L'Arte si Mostra in Succursale", che ha permesso l'allestimento di circa 40 esposizioni artistiche all'interno delle succursali del Gruppo, favorendo la diffusione delle opere di artisti locali e non solo, che hanno colto con piacere l'opportunità di poter disporre gratuitamente dei locali delle succursali come spazi espositivi
- il rinnovo del finanziamento della cattedra "Strategie delle aziende familiari" presso l'Università Bocconi di Milano
- molteplici contributi al mondo dello sport, finalizzati alla diffusione dei valori positivi ad esso legati; spiccano tra questi l'importante sostegno alla squadra cittadina nel settore giovanile di "Pallacanestro Biella", (per l'alto valore educativo che lo sport esercita sugli adolescenti) e alla squadra calcistica Juventus F.C.
- la sponsorizzazione dell'iniziativa biellese nata nel 2005 "Andar per Borghi nel Biellese", 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

Tale iniziativa ha visto nel corso del 2010, l'organizzazione di incontri nei mesi di maggio e giugno nei comuni Biellesi.

Il Gruppo Banca Sella per l'anno 2010 ha complessivamente erogato circa 273.100,00 € a sostegno di attività culturali e sociali dei territori in cui è presente, di cui circa 160.000,00 € sono stati erogati da Banca Sella, oltre 52.000 € da Banca Sella Holding, circa 2.300,00 € da Banca Sella Nord Est Bovio Calderari, oltre 2.800,00 € da Banca Sella Sud Arditi Galati e oltre 56.000,00€ da Banca Patrimoni Sella & C. Tali dati rispecchiano il tradizionale principio di radicamento al territorio che da oltre 120 anni guida l'operato del Gruppo stesso.

SOLIDARIETÀ

A Giugno 2010 è iniziato il quinto anno scolastico presso la scuola aperta e supportata da Friends of Banca Sella Group.

7 classi di bambini dalla scuola materna fino alla quinta elementare sono ospitate nella struttura energy friendly costruita a Koovathur nel distretto di Kanchipuram in Tamilnadu, nella quale studiano ora 156 bambini supportati da 11 motivatissime insegnanti. A loro si aggiungono i 130 bambini e le 9 insegnanti della scuola di Vembakkam supportata a partire dal 2008.

L'iniziativa è arrivata quindi a coinvolgere un totale di oltre 280 bambini che, grazie ai metodi di apprendimento innovativi e alla qualità delle insegnanti, hanno conseguito anche quest'anno risultati di gran lunga migliori rispetto ai coetanei, ma soprattutto hanno accesso ad una educazione scolastica di livello eccellente.

Nel corso dell'anno le scuole hanno ottenuto i seguenti riconoscimenti :

- Design for Change contest: concorso per il quale è stato preparato un video che illustrava come il Karate insegnato aumentava l'autostima e la sicurezza delle bambine nei villaggi
- Trofeo di Karate
- Trofeo e medaglie sia ai bambini che al coordinatore per il Children skill Development Program: per aver sviluppato scambi culturali tra India e Sri Lanka
- Certificato di merito al T.B Awareness Contest durante il quale i bambini delle Eureka Schools hanno gareggiato con studenti più grandi e dimostrato un elevatissimo livello di preparazione
- Riconoscimento Design share merit per il design innovativo e child-friendly della scuola

Numerosi visitatori locali e stranieri hanno inoltre fatto sopralluoghi presso la scuola per valutare i metodi innovativi e per studiare le modalità di insegnamento e gestione al fine di replicarli in altre scuole.

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 250 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 augurali e gadget natalizi: 11.800 euro. Sono confluiti nelle Risorse Generali raccolte nel 2010 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.

Il Gruppo Banca Sella nel corso dell'anno 2010 ha sostenuto le iniziative di solidarietà e di raccolta fondi a favore della popolazione di Haiti colpita dal terremoto del 12 Gennaio 2010. I soldi raccolti sono serviti a fornire cure, medicine, cibo e acqua ai bambini haitiani feriti e ospitati, per l'emergenza, nell'asilo "Los amiguitos de Cristo" di Puerto Plata. L'asilo, sostenuto dal 2007 dalla Fondazione "Aiutare i bambini", è stato temporaneamente trasformato in un piccolo centro di prima accoglienza.

È proseguito anche per l'anno 2010 la raccolta fondi in favore della popolazione delle zone colpite dal terremoto in Abruzzo.

FINANZIAMENTI PER IL SOSTEGNO AL TERRITORIO

Anche nel 2010 è continuata l'opera di sostegno del tessuto economico, oltre che con le tradizionali forme di credito, con finanziamenti specifici finalizzati allo sviluppo delle realtà locali in cui il Gruppo opera e la continuazione di quelle già in essere:

- Finanziamento Energia Pulita a sostegno della realizzazione di Impianti Alimentati a Fonti Rinnovabili (IAFR); l'attenzione è stata focalizzata soprattutto su impianti alimentati da fonte solare, idraulica e biogas derivato da digestione anaerobica. L'approccio è stato improntato sulla consulenza e la flessibilità delle soluzioni finanziarie, in funzione delle caratteristiche tecniche ed economiche degli impianti
- 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 ecologiche; per l'acquisto di elettrodomestici a basso consumo energetico e per interventi sulle abitazioni diretti al risparmio energetico (es.: mura a doppio isolamento termico, ventilazione e ricircolo dell'aria, caldaia solare per l'acqua calda, scudo termico protettivo, pannelli fotovoltaici per la produzione di energia rinnovabile, pannelli solari, ecc.)
- Accordo ABI-CEI: il Gruppo Banca Sella ha proseguito nell'attuazione dell'accordo sottoscritto tra l'ABI e la CEI per un programma di microcredito rivolto alle famiglie in difficoltà a causa della crisi economica. L'accordo prevede la presenza di un fondo di garanzia che garantisce il 50% di ogni finanziamento erogato
- Plafond per il sostegno dei lavoratori in cassa integrazione guadagni: Banca Sella ha proseguito nella messa a disposizione di un plafond di 10 milioni di euro a sostegno dei lavoratori in cassa integrazione guadagni

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

- Convenzione per l'anticipazione sociale dell'indennità di Cassa Integrazione Guadagni Straordinaria: Banca Sella ha dato attuazione all'accordo sottoscritto dall'Associazione Bancaria e le associazioni sindacali e di categoria per l'anticipazione dell'indennità mediante un finanziamento di 6.000 euro a tassi agevolati
- Accordo ABI-Consumatori per la sospensione delle rate dei mutui per un periodo di 12 mesi, una misura straordinaria di sostegno alle famiglie in difficoltà a seguito della crisi. L'accordo ha l'obiettivo di accrescere la sostenibilità finanziaria delle operazioni di credito ipotecario alle famiglie, adottando una misura di sospensione del pagamento delle rate del mutuo per un periodo stabilito, al verificarsi di determinati eventi che possono ridurre la capacità di rimborso dei mutuatari
- Fondo di solidarietà per i mutui per l'acquisto della prima casa: a seguito della pubblicazione dei decreti attuativi, Banca Sella ha attivato la possibilità, per i clienti interessati, di accedere al Fondo diretto per rimborsare alle banche gli interessi che maturano durante il periodo di sospensione concesso ai clienti che pertanto non avranno aggravii economici dall'interruzione del pagamento delle rate. Il Fondo è stato finanziato con 20 milioni di euro che si stima possano essere sufficienti per coprire un numero di richieste, a livello nazionale, compreso tra 6.000 e 8.000 operazioni
- Sella Made in Italy: riservato alle piccole e medie imprese del settore Industria-Commercio-Servizi-Artigianato e Turismo per progetti di internazionalizzazione, come partecipazioni a fiere all'estero, ricerche di mercato, depliant, cataloghi, altri strumenti commerciali e/o marketing in lingua estera, corsi di formazione sull'internazionalizzazione, eventi, sfilate, etc
- Sella Export: finanziamento a medio lungo termine, supportato da garanzia S.A.C.E, dedicato alle Piccole e Medie Imprese esportatrici, per realizzare investimenti finalizzati ad aumentare la capacità di competere, in particolare, sui mercati internazionali; sono finanziabili, tra gli altri, costi di impianto e/o ampliamento, brevetti, marchi, acquisto e ristrutturazione di immobili, terreni, attrezzature ed anche, in misura non superiore al 20% dell'investimento, spese sostenute per il circolante
- Accordo tra ABI-MEF e Confindustria il Gruppo Banca Sella ha proseguito nell'attuazione dell'accordo per la moratoria sui crediti bancari a favore delle PMI. L'obiettivo è quello di favorire l'afflusso di credito al sistema produttivo, fornendo alle piccole e medie imprese con adeguate prospettive economiche, la liquidità sufficiente per superare la fase di maggior difficoltà e arrivare al momento della ripresa economica nelle migliori condizioni possibili
- Fondi BEI (Banca Europea per gli Investimenti) per l'innovazione. Dal 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, il Gruppo Banca Sella applica alcuni definiti principi nella scelta dei fornitori:

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

Nel 2010 il Gruppo Banca Sella ha pagato ai suoi fornitori una somma pari a 141.679.480 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, fin dal 2009, di una 'Politica Ambientale', convinto che essa sia un mezzo per concretizzare alcuni dei Valori del Gruppo. In particolare ritiene che essa discenda dal principio di “comportamento responsabile” e che essa possa essere attuata solo se i principi e la cultura della eco-sostenibilità sono conosciuti e condivisi all'interno del Gruppo.

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

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

In riferimento a questo approccio si evidenziano i seguenti aspetti:

1. Adozione di soluzioni a maggior efficienza energetica e a minor impatto ambientale al fine di perseguire una progressiva riduzione delle emissioni di anidride carbonica:
 - oltre il 95% dell'energia elettrica utilizzata dalle società italiane del Gruppo proviene da fonte rinnovabile di origine idroelettrica (certificata con il marchio “Eaux de la Vallée – Energia pura” e prodotta con gli impianti di produzione della Compagnia Valdostana delle Acque)
 - nel corso del mese di dicembre 2010 sono terminati i lavori di installazione di impianti fotovoltaici su 14 succursali di proprietà del Gruppo (6 in provincia di Biella, 2 in provincia di Palermo e 6 in provincia di Lecce)
 - nel corso dell'ultimo trimestre 2010 è stata bonificata la copertura in eternit di uno stabile ad uso archivio; il tetto è stata rifatto (migliorando la coibentazione dell'edificio) e completato con un impianto per la produzione di energia elettrica fotovoltaica da 99 kwp
 - nel primo trimestre 2010 è stata attivato il nuovo stabile di Sede del Gruppo, costruito con particolare attenzione agli aspetti di eco-sostenibilità (per approfondimenti vedere paragrafo successivo)
 - sono stati progressivamente sostituiti nelle varie società del Gruppo i monitor a tubo catodico con più efficienti schermi a cristalli liquidipresso. Nel 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 e del 2010 sono stati sostituiti circa 150 server con dei modelli più recenti, la scelta dei quali è stata anche guidata da criteri di efficienza energetica
 - durante il 2010 è stato inoltre effettuato un consolidamento dei server della sala CED, con conseguente spegnimento di circa 100 apparecchiature obsolete, nell'ambito del progetto di “Server Virtualization”. Questa attività, unitamente allo spegnimento della vecchia architettura mainframe a fine Giugno 2010, ha permesso una riduzione di oltre il 7% su base semestrale dei consumi elettrici presso il CED principale della capogruppo.

Dall'analisi dei consumi elettrici del 2010 (nel perimetro delle banche italiane del Gruppo, Sella Servizi Bancari S.C.p.A., Easynolo S.p.A., Sella Gestioni Sgr e delle due società immobiliari, che rappresentano circa il 96% dei consumi totali delle società italiane del Gruppo) discende che il consumo annuo per dipendente è pari a 5945 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 medio-grandi, senza considerare i consumi dei CED).

La capogruppo Banca Sella Holding partecipa inoltre alla società Enersel, in cui sono stati conferiti alcuni beni ed immobili del Gruppo. L'obiettivo principale di questa società è la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili; nel Novembre 2010 è entrata in esercizio una prima centrale idroelettrica; nel corso del 2011 una seconda centrale idroelettrica verrà attivata. Entrambe sfruttano, sul torrente Cervo in provincia di Biella, alcuni salti idroelettrici, che erano al servizio di stabili storici di proprietà del Gruppo, poi ceduti ad Enersel.

2.

Riduzione consumi di carta ed estensione utilizzo di carta ecologica

 - nel 2010, per la produzione di documenti per la clientela o per uso interno, sono state utilizzate circa 240 tonnellate di carta (34 tonnellate in meno rispetto al 2009), 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
 - 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 i rendiconti e le comunicazioni relative ai loro conti correnti, ai conti titoli, ai depositi a risparmio, ai finanziamenti ed alle loro carte direttamente on line, rinunciando al cartaceo
 - revisione di parte della contrattualistica e dei layout di alcune comunicazioni alla clientela
 - nel corso del 2010 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)
 - circa il 60% della carta A4 utilizzata nel 2010 in uffici e succursali (compresa quella stampata al Centro Stampa per produrre le comunicazioni alla clientela) è dotata della certificazione FSC (Forest Stewardship Council - www.fsc.org - che garantisce la corretta gestione eco-sostenibile dell'intera filiera di produzione). Verso la fine del 2010 è stata poi avviata la diffusione di carta ecologica totalmente riciclata, più leggera (70 g/m²) rispetto a quella attualmente in uso
 - i 2400 menu della Cena annuale del Gruppo sono stati stampati su carta riciclata
 - l'*house organ* aziendale "Corsella", distribuito in circa 4500 copie, viene stampato su carta ecologica certificata FSC; a partire dal 2006 per la stampa del presente Bilancio di Esercizio viene utilizzata carta ecologica riciclata.
3.

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

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

 - i veicoli a noleggio del parco auto aziendale sono tutti EURO4 o EURO5
 - adozione ove possibile di toner con tecnologia Ecosys (che impiega componenti di lunga durata riducendo in tal modo sia gli sprechi sia i costi), che vengono re-inchiodati o smaltiti secondo le opportune procedure
 - introduzione di toner rigenerati, il cui impatto ambientale, nel corso dell'intero ciclo di vita, è inferiore dell'83% rispetto a quello del prodotto originale
 - PC, server, stampanti, monitor energeticamente più efficienti
 - carta A4 a minore grammatura (75 o 70 g/m²).
4.

Informazione, comunicazione e sensibilizzazione su temi ambientali

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

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

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

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

A febbraio 2010 il Gruppo Banca Sella (spegnendo le insegne delle sedi centrali delle banche del Gruppo) ha partecipato per il secondo anno consecutivo all'iniziativa "M'illumino di meno", organizzata dalla trasmissione radiofonica "Caterpillar" e patrocinata dal Ministero dell'Ambiente, dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri e dal Parlamento Europeo, con l'obiettivo di diminuire i consumi energetici, promuovere la produzione di energia da fonti rinnovabili e sensibilizzare l'opinione pubblica sul tema.

Nel secondo semestre del 2010 sono stati somministrati in aula corsi di formazione, informazione e sensibilizzazione sulle tematiche ambientali e sullo sviluppo eco-sostenibile. I corsi, che sono stati erogati in sessioni di 4 ore ad oltre 100 colleghi, tra sponsor (top manager), responsabili organizzativi, analisti organizzativi e responsabili di prodotto, hanno anche illustrato i dati di performance del Gruppo Banca Sella ed hanno fornito indicazioni sui comportamenti eco-compatibili nella gestione quotidiana del lavoro.

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

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

Nuova sede del Gruppo

Le attività relative alla costruzione in Biella del nuovo edificio direzionale, Sede del Gruppo Banca Sella e iniziate il 1° settembre 2006, sono state terminate nel 2010. Nel corso dell'anno sono state realizzate le opere edili e impiantistiche e sono state richieste ed ottenute le agibilità che hanno permesso di svolgere tutti i 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 e 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, di riscaldamento e condizionamento. Inoltre un sistema di dimmerazione 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 etc.

PANNELLI FOTOVOLTAICI

A fine dicembre 2010 sono terminati i lavori di installazione sulla copertura di un impianto fotovoltaico da 78,12 kwp (che copre oltre il 50% della superficie del terrazzo e funge da pergolato ombreggiante), con una produzione stimata di circa 85 Mwh/anno.

Riconoscimenti esterni

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

- **Premio "Lipper Fund Award 2010"** assegnato a Sella Gestioni Sgr. Il premio è il riconoscimento della costante crescita qualitativa dell'intera offerta di prodotti di Sella Gestioni
- **Premio per la migliore relazione con il cliente 2010** emesso dalla società CMMC
- **Premio AIFIn "Cerchio d'Oro dell'innovazione finanziaria"** - il progetto "Banca in Tasca" è risultato vincitore per la categoria "Canali Distributivi"