

GRUPPO BANCA SELLA



**RELAZIONE SULLA
RESPONSABILITÀ SOCIALE
2014**

GRUPPO BANCA SELLA

Comitato etico

Primus
Viceprimus

Pietro Sella
Attilio Viola

Doris Messina
Erica Pozzo
Carlo Prina Della Tallia
Luca Revello
Caterina Sella

Responsabilità sociale

Premessa

Crediamo che il “fare banca” non sia un'attività come tutte le altre; la banca, infatti, per i propri Clienti non è un semplice fornitore di servizi.

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

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

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

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

Comitato etico

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

Il Comitato Etico:

- definisce, modifica e aggiorna i principi etici del 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 dal rispetto dell'etica e dal comportamento responsabile.

Rapporti con le risorse umane

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

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

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 della propria attività e dalla correzione dei propri errori.

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

Pari opportunità

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

La nostra vuole essere un'impresa meritocratica, dove ogni responsabile lavora per premiare e far crescere coloro che ottengono risultati. La misurazione dei risultati va effettuata su dati oggettivi, misurabili, documentati e confrontati. È quindi nostro obiettivo riconoscere i diversi meriti per premiare equamente chi li ha conseguiti, e individuare sempre il compito più adatto per ognuno. La distribuzione dell'organico del Gruppo conferma un sostanziale equilibrio numerico tra uomini e donne. Rispetto al 2013, il rapporto tra uomini e donne si mantiene sostanzialmente invariato.

	31.12.2014
Uomini	2.060
% uomini/totale	49,50 %
Donne	2.101
% donne/totale	50,50 %
Totale	4.161

All'interno dell'organico, il 28% dei ruoli di capo Succursale è assegnato ad una donna. Il Gruppo inoltre favorisce orari di lavoro flessibili, per esempio con la formula del part-time, che riguarda circa il 12% dei dipendenti del Gruppo Banca Sella.

Convenzioni e iniziative per i dipendenti

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

Tutti i dipendenti godono inoltre di una polizza assicurativa sanitaria la cui copertura è estendibile anche a tutti i propri familiari. Oltre alle condizioni economicamente più vantaggiose per prodotti bancari e finanziari dell'azienda riconosciute a favore dei dipendenti e dei loro parenti, vengono mantenute attive e incrementate le convenzioni con fornitori di servizi e di prodotti di vario genere allo scopo di offrire acquisti a condizioni agevolate ai dipendenti del Gruppo. Tutte le convenzioni stipulate sono consultabili in un'apposita sezione della Intranet ad esse dedicate.

Coinvolgimento, comunicazione interna ed eventi

Le attività di Comunicazione Interna promosse nel 2014 hanno avuto lo scopo di supportare il raggiungimento degli obiettivi strategici e di business del Gruppo Banca Sella attraverso un'azione costante di allineamento sulla Vision aziendale e sulle Strategie di Gruppo. In continuità con il passato, il piano di comunicazione è stato predisposto in base ai seguenti principi: chiarezza e trasparenza dei messaggi veicolati attraverso i vari canali a disposizione, unitamente ad un costante monitoraggio dell'impatto e dell'efficacia della comunicazione sui Dipendenti.

In particolare le attività di comunicazione si sono concentrate su:

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

- verificare il grado di coinvolgimento e partecipazione dei Dipendenti sulle iniziative intraprese;
- diffondere la cultura e l'utilizzo di un linguaggio comune di Gruppo;

Nel corso dell'anno è proseguito l'impulso all'innovazione degli strumenti di comunicazione Interna. Di seguito gli strumenti e le attività di comunicazione interna svolte nel 2014:

- **Intranet 2.0:** il punto di accesso alle informazioni operative, istituzionali e di *Knowledge Management* del Gruppo. È proseguito il *fine tuning* del portale aziendale, ottimizzato nella navigazione e nella ricerca anche grazie alla continua evoluzione del Motore di Ricerca, che rappresenta il punto di forza della Intranet Aziendale.
- **Social network:** è proseguita l'evoluzione degli strumenti di collaborazione (tra cui blog e wiki) e l'utilizzo di strumenti di collaborazione. Si sono evolute e rinnovate le community aperte a cluster di popolazione aziendale, in cui i Dipendenti coinvolti hanno a disposizione uno spazio dedicato nel quale usufruiscono di documenti e servizi a loro dedicati grazie ad aree specifiche non solo di informazione, ma anche di condivisione e confronto. Ad oggi, sono operative community che coinvolgono oltre il 50% della popolazione aziendale, gestite da Community Manager, con il costante coordinamento e formazione da parte della Comunicazione Interna.
- **GBS Channel:** il canale di video informazione 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 ha inoltre le caratteristiche web 2.0 che consentono ai Dipendenti di lasciare commenti ed assegnare un giudizio di gradimento sui singoli video in tempo reale.
- **GBS Wiki:** nata nel 2011, GBS Wiki è l'enciclopedia collaborativa del Gruppo Banca Sella, al cui interno si trovano le definizioni dei termini che vengono utilizzati nella attività quotidiana, tratti da glossari precedentemente pubblicati sulla Intranet, da altre fonti interne e da dizionari istituzionali esterni qualificati. Tutti i Dipendenti, in stile web 2.0, possono partecipare aggiungendo nuove definizioni o modificando quelle esistenti.
- **GBS24:** l'*house organ* distribuito a tutti i Dipendenti e pubblicato anche sulla Intranet Aziendale. La rivista è realizzata da una redazione interna in collaborazione con giornalisti ed esperti del settore finanziario del Sole 24 Ore. Il format prevede articoli sulle principali attività e iniziative del Gruppo Banca Sella, affiancati da analisi e approfondimenti dello scenario esterno, con l'obiettivo di contribuire ad accrescere le conoscenze e le competenze di ciascun Dipendente.
- **Eventi:** anche nel 2014 si sono svolti diversi incontri istituzionali e di aggregazione volti al coinvolgimento dei Dipendenti. Si evidenziano tra gli altri:
 - **Diretta video streaming** durante la quale, tutti i Dipendenti del Gruppo, collegati dalla propria Società, Ufficio e Succursale, hanno potuto assistere in *live meeting* ad un intervento del CEO di Gruppo (circa 4000 persone coinvolte e oltre 450 punti di connessione attivati).
 - **Incontri periodici 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 partecipano anche i responsabili commerciali;
 - **Premiazioni dei Dipendenti:** momento di celebrazione durante il quale sono premiati i colleghi che si sono particolarmente distinti durante l'anno per risultati significativi e comportamenti positivi, in linea con i valori aziendali;
 - **Workshop tematici**, volti ad approfondire e condividere alcune tematiche di natura commerciale e strategica, che hanno visto la partecipazione principalmente delle figure Commerciali;
 - **Cena di Gruppo**, tradizionale incontro biennale, importante occasione di aggregazione e coinvolgimento di tutti i Dipendenti, Collaboratori e Esponenti delle Società del Gruppo.

Circolo aziendale Ca' Sella

Nel corso del 2014 il Circolo Interaziendale dei dipendenti delle società del Gruppo Banca Sella – Ca' Sella

ha organizzato, come consuetudine, numerosi eventi. Il contenitore online delle iniziative Cral si è arricchito di 61 nuove convenzioni dedicate al Gruppo Banca Sella (223 complessive).

In occasione della Festa dello Sport, il 12-13-14 settembre 2014 a Paestum, si sono svolti i tornei di calcetto e pallavolo, è stata organizzata una visita guidata ai siti storici di Paestum; tutte le Banche e le società del Gruppo sono state coinvolte e attivamente hanno partecipato 225 persone, tra colleghi e familiari.

Nei vari campionati italiani interbancari di sport, quali ciclismo, corsa, sci e golf, alcuni colleghi si sono particolarmente distinti per i risultati ottenuti. La squadra Banca Sella si è piazzata seconda alla maratona bancari di Roma e abbiamo ottenuto il titolo femminile nei campionati bancari. Una squadra Banca Sella, infine, ha partecipato al torneo degli enti di Biella, arrivando in semifinale.

Altre attività particolarmente apprezzate dai colleghi sono quelle culturali e dedicate alle visite dermatologiche e senologiche e effettuate con il Fondo Edo Tempia, con 301 visite dermatologiche e 158 visite senologiche. Altre iniziative che hanno riscosso notevole interesse sono i corsi tenuti durante la pausa pranzo presso l'Università Aziendale. Il corso di public speaking realizzato, in collaborazione con l'ufficio formazione, su iniziativa di alcuni colleghi che sentivano l'esigenza di migliorare le proprie capacità di parlare in pubblico, ha riscontrato un buon successo. Sono state realizzate 10 date durante l'anno, che hanno visto un crescendo di partecipanti. Con l'autunno hanno preso il via anche i corsi, tenuti dai colleghi dell'ufficio Social Media Banking, volti alla conoscenza dei principali Social Network.

In collaborazione con il CAI, infine, sono state organizzate due serate sul tema della sicurezza in montagna, con il coinvolgimento di circa 35 colleghi.

In collaborazione con Fisiokinetic, studio medico, è stata organizzata una serata con tema: la corretta postura sul luogo di lavoro con 42 partecipanti.

Nel 2014 è stato lanciato il servizio Farma Facile, con la possibilità di ricevere sul luogo di lavoro la consegna dei farmaci.

Formazione

A livello di Gruppo nell'anno 2014 sono state erogate circa 88.600 ore di formazione in aula, alle quali si aggiungono circa 38.000 ore fruite mediante la piattaforma e-learning e circa 1.400 ore in affiancamento, per un totale complessivo di circa 128 mila ore di formazione.

Le tematiche maggiormente sviluppate sono state:

- Il rafforzamento delle competenze tecniche in ambito credito, finalizzato al miglioramento della gestione del rapporto con le imprese: tutti i dipendenti che operano nella filiera del credito hanno sostenuto un assessment delle conoscenze propedeutico ai successivi corsi in aula, per approfondire i contenuti durante i corsi in modo personalizzato in funzione del proprio livello e di quello atteso. Le tematiche oggetto di formazione hanno riguardato tre differenti aspetti: aspetti qualitativi d'impresa, bilancio ed analisi economico-finanziaria, business plan e valutazioni previsionali.
- l'aggiornamento delle competenze commerciali per la rete retail, finalizzato all'approfondimento degli strumenti operativi a supporto dell'attività consulenziale. Nello specifico per i ruoli di succursale, gli aggiornamenti sono stati finalizzati da un lato al consolidamento dell'identità di ruolo e alla specializzazione e dall'altro all'allineamento del ruolo alla funzione di coordinamento e supporto commerciale dei mercati commerciali;
- l'aggiornamento delle competenze tecniche per famiglia professionale, con particolare riferimento all'information technology, al processo di budgeting e alla gestione dei progetti;
- il rafforzamento della padronanza della lingua inglese: con corsi individuali e di gruppo gestiti sia con un docente in presenza sia attraverso una piattaforma multimediale per la gestione dei compiti e dello studio individuale
- lo sviluppo delle capacità individuali, prevalentemente attraverso la partecipazione ad attività formative interaziendali, per favorire la conoscenza ed il confronto fra colleghi appartenenti ad unità organizzative differenti.

Di particolare rilevanza è stato il progetto di valorizzazione dell'esperienza dei colleghi con maggiore seniority. Alla luce dei risultati della ricerca condotta a fine 2013 dall'Università Statale di Milano sulla popolazione Over50, nel 2014 sono stati identificati 4 differenti ambiti formativi: empowerment, gap di competenza, valorizzazione delle competenze ed esperienze acquisite ed – infine - aggiornamento delle competenze, con particolare riferimento a quelle tecnologiche e digitali. Il progetto ha coinvolto l'intera popolazione degli over50 (587 dipendenti), con livelli di partecipazione differente: l'81% ha aderito alla fase di ricerca, 349 colleghi hanno aderito alle attività formative in quasi 6.000 ore di formazione. In alcuni interventi formativi, per facilitare la vicinanza ed il dialogo fra generazioni differenti, sono stati coinvolti anche dipendenti appartenenti ad altre fasce d'età.

Nel 2014 è proseguita l'attività dell'Università Aziendale, la struttura del Gruppo dedicata alla formazione, che ha l'obiettivo di diffondere i valori e la cultura aziendale, di supportare la ricerca e l'innovazione e di collaborare con università e centri formativi nazionali e internazionali. Durante l'anno ha

avviato numerose attività: accanto a quelle consuete di formazione, sono proseguite le attività delle Scuole interne “Commerciale” e “Credito”, con l’obiettivo di allineare l’impostazione complessiva dei piani formativi all’organizzazione interna. Nell’ambito delle due Scuole hanno svolto attività di impostazione e monitoraggio dei piani formativi i rispettivi Knowledge Owner, ovvero i responsabili della gestione della conoscenza del proprio ambito organizzativo.

Relativamente all’area normativa, sono proseguite le attività di aggiornamento delle competenze in materia di antiriciclaggio, sicurezza e trasparenza. Tali attività sono state effettuate con un approccio pragmatico, sia nell’analisi di casi pratici e sia nella riflessione sugli impatti operativi dell’applicazione quotidiana della normativa. In materia assicurativa i percorsi formativi di certificazione e mantenimento hanno permesso l’abilitazione all’intermediazione di 1513 persone a livello di Gruppo.

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

La formazione linguistica è stata intensificata con l’introduzione di nuovi corsi differenziati per livello, sia individuali e sia di gruppo, che utilizzano le più moderne tecnologie a supporto della formazione (piattaforma web, esercitazioni a video, tutor e docente remoto).

Nel 2014 è stato confermato infine l’utilizzo dell’aula virtuale, con un monte ore erogato pari al 20% del totale ore dell’anno: tale modalità coniuga infatti i vantaggi formativi della formazione sincrona con i vantaggi organizzativi della formazione a distanza, rispondendo alle esigenze di conciliazione lavoro-famiglia dei dipendenti.

Rapporti con i sindacati

Nel corso del 2014 sono stati effettuati numerosi incontri di confronto e scambio con le rappresentanze sindacali aziendali che hanno portato alla sottoscrizione dei seguenti accordi aziendali e/o di Gruppo.

Per ciò che riguarda gli accordi siglati a livello di Gruppo si ricordano in particolare:

- l’accordo raggiunto nell’aprile 2014, in base all’articolo 1 comma 47 della L. 13 dicembre 2010 nr. 220, in materia di detassazione degli elementi retributivi erogati ai dipendenti, direttamente correlati ad incrementi di produttività, qualità, redditività ed efficienza organizzativa utili al miglioramento della competitività aziendale;
- l’accordo raggiunto nel maggio 2014 in base all’ex articolo 4 L.N. 300 del 1970 relativo all’applicazione del provvedimento del garante per la protezione dei dati personali del 12.05.2011 n. 192 avente ad oggetto “Prescrizioni in materia di circolazione delle informazioni in ambito bancario e di tracciamento delle operazioni bancarie”;
- l’accordo sottoscritto nel novembre 2014 inerente la possibilità di ricorrere, su base esclusivamente volontaria, alle prestazioni straordinarie del “Fondo di Solidarietà per il sostegno del reddito, dell’occupazione e della riconversione e riqualificazione professionale del personale dipendente delle imprese del credito”;
- il Protocollo in materia di relazioni sindacali del Gruppo Banca Sella firmato a dicembre 2014; si tratta del primo accordo in materia siglato a livello di Gruppo finalizzato a costruire un modello di relazioni sindacali adeguato ad affrontare un contesto di forte evoluzione del settore bancario, in coerenza con quanto contenuto nel Protocollo nazionale sullo sviluppo sostenibile e compatibile del 16/04/2004.

I principali accordi sottoscritti nel 2014 a livello di società sono:

- il nuovo accordo in tema di Videosorveglianza per Banca Sella raggiunto nel gennaio 2014, con il quale sono state ridefinite modalità, condizioni e termini per l’installazione, l’attivazione ed il funzionamento di impianti di videoregistrazione, videosorveglianza e guardia virtuale nei locali di Banca Sella;
- l’Accordo integrativo di secondo livello di Consel firmato ad ottobre 2014.

Rapporti con i Clienti

Il Gruppo ha proseguito anche nel 2014 la misurazione annuale della soddisfazione dei Clienti attraverso un’indagine di *Customer Satisfaction*, realizzata attraverso 3.714 interviste dirette. Tra i risultati più significativi si segnalano:

Indagine 2014	Soddisfatti %	Molto soddisfatti %	Totale %
Gentilezza e Cortesia	21.36	76.85	98.21
Competenza	26.99	70.43	97.43
Giudizio complessivo sulla Banca	48.69	48.44	97.13

Dall'analisi dei risultati di Customer Satisfaction si ottiene l'indice NET PROMOTER SCORE, dato dalla rielaborazione dei risultati della singola domanda di customer "Lei consiglierebbe la sua Banca/Società ad un amico?". Si tratta di un calcolo matematico atto a misurare la soddisfazione del cliente basandosi sulla differenza percentuale tra i sostenitori, coloro che hanno votato 9 o 10, e i detrattori, coloro che hanno dato un voto da 1 a 6. Per il 2014 i sostenitori sono il 58,07%, mentre i detrattori un 8,59%, con un NPS pari a 49,48%.

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 canali, 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 infatti raccogliere informazioni preziose sull'organizzazione e sui servizi. Il reclamo è considerato nel Gruppo uno stimolo per migliorare; prendendo i provvedimenti necessari affinché vengano rimosse le cause che l'hanno originato, si possano prevenire in futuro situazioni analoghe a vantaggio così di tutti i Clienti.

Inoltre, con l'obiettivo di favorire il dialogo con i Clienti, dal 2008 la Banca ha uno spazio on line in modalità web 2.0 denominato "Banca delle Idee", che si è evoluto nel 2011 in "La Banca che piace", Community interattiva incentrata sul Cliente. In questa sezione i Clienti hanno la possibilità di personalizzare il proprio profilo, scegliendo un nickname e caricando un avatar, ed interagire con la Community, inserendo suggerimenti, votando le idee degli altri Clienti ed esprimendo un giudizio sui prodotti-servizi che utilizzano.

A tal proposito, anche nel corso del 2014, diversi sono stati i prodotti e servizi migliorati grazie alle idee e alle segnalazioni dei nostri Clienti. Durante l'anno, inoltre, è continuata l'attività di monitoraggio e di analisi delle recensioni sulle nostre applicazioni rilasciate dai Clienti sui principali market (Google Play, App Store e Windows Store) e per Google Play e Windows Store, abbiamo l'opportunità di rispondere direttamente alle segnalazioni pubblicate. Questa possibilità, concessa dallo store, si è rilevata particolarmente importante perché ci consente non solo di ascoltare e raccogliere i suggerimenti proposti, ma anche di interagire direttamente con i Clienti e fornire, se necessario, assistenza in merito alle nostre applicazioni. Un'ulteriore modalità di confronto, dunque, che va ad aggiungersi ai numerosi canali già disponibili per ascoltare la voce dei nostri Clienti.

Per App Store, dove non è possibile dare un riscontro al Cliente, è stata creata nel corso del 2014, una sezione ad hoc sul sito "app.sella.it" dove inseriamo le recensioni dei Clienti e le nostre risposte: in questo modo possiamo dare un riscontro anche a questo bacino di utenti.

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

Nel 2014 sono complessivamente pervenuti al Gruppo 1.422 reclami, riconducibili prevalentemente a motivazioni di carattere operativo nello svolgimento della normale attività quotidiana di gestione del rapporto. Tutti i reclami e le ulteriori richieste di supporto, pervenuti agli Uffici Reclami del Gruppo e rientranti nella tipologia "Reclami 48H", sono stati risolti entro i tempi stabiliti. Questi costituiscono il 59% del totale, mentre il restante ha richiesto un tempo di risoluzione superiore.

Semplificazione processi al cliente – recupero produttività

L'obiettivo della semplificazione dei processi è quello di snellire l'operatività migliorando l'efficienza. Il recupero di produttività ottenuto per l'anno 2014 nella rete distributiva di Banca Sella è stato pari a circa 79.600 ore su base annua, di cui una parte (oltre 20.500 ore) ottenuta grazie all'incremento delle operazioni dispositive effettuate in completa autonomia dalla Clientela attraverso canali telematici.

La semplificazione dell'operatività passa attraverso un'attenta revisione dei processi, sia esistenti che in corso di modifica. Attraverso la definizione ed adozione di "best practises" è possibile non solo uniformare i comportamenti ed ottimizzare le attività in Succursale, ma anche favorire l'accentramento ed automazione dei controlli per garantire un costante presidio del rischio, gravando meno sull'operatività di Succursale. A tal proposito sono state infatti accentrate alcune attività, in modo tale che la Succursale possa dedicare maggior tempo al Cliente.

Tra gli interventi effettuati quelli di maggior rilievo riguardano:

- predisposizione di un iter più veloce per l'istruttoria di una p.e.f. nei casi in cui non sia necessario il tipo istruttoria ordinario
- 69 nuove installazioni di dispositivi cash in / cash out
- rifacimento ed efficientamento procedura finanziamenti estero
- introdotta possibilità per i clienti di effettuare in autonomia la profilatura on line, tramite Internet Banking, ai fini normativi

Rapporti con i fornitori

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

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

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

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

Il nostro lavoro è frutto di un impegno di squadra e gli omaggi ricevuti sono da considerarsi un riconoscimento del buon lavoro di tutti i dipendenti del nostro Gruppo e non solo di chi li riceve personalmente. Per questo motivo nel caso in cui un dipendente dovesse ricevere un omaggio, qualunque sia il valore, dovrà consegnare lo stesso presso il servizio Risorse Umane, il quale provvederà:

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

Sistemi di pagamento

Sempre nell'ambito dei sistemi di pagamento, si segnala che il Gruppo mette a disposizione di alcune associazioni *no profit* il proprio sistema di pagamento on line Gestpay, a condizioni economiche estremamente vantaggiose. Ad oggi usufruiscono di questo servizio circa 70 associazioni.

Prodotti etici

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

Solidarietà

Prosegue l'importante attività di raccolta fondi per le ONLUS nazionali effettuata con UP Mobile, il sistema di pagamento sviluppato dal Gruppo Banca Sella, grazie al quale è possibile fare acquisti e donazioni come in questo caso, semplicemente inquadrando un Qr Code.

Per l'anno 2014 è stata avviata l'iniziativa **Mercatini di Natale 2014**: regali solidali e biglietti d'auguri di Natale delle diverse Onlus del territorio biellese in vendita presso la sede del Gruppo Banca Sella, il cui ricavato è stato devoluto in beneficenza per sostenere i progetti delle singole associazioni coinvolte. Nel dettaglio le ONLUS coinvolte sono state: Fondazione Mission Bambini che, grazie alla vendita di regali di grandi marche, ha sostenuto progetti di accoglienza, assistenza sanitaria, sicurezza alimentare ed

educazione; Fondo Edo Tempia e l'associazione Gomitolo Rosa che, con il ricavato della vendita di lavori artigianali realizzati dai volontari delle associazioni e di gomitoli colorati, hanno sostenuto la ricerca, la prevenzione, la diagnosi precoce e l'informazione in ambito oncologico; Unicef, che ha offerto la possibilità di acquistare le Pigotte, le famose bambole di pezza realizzate dall'associazione per sostenere i suoi programmi salvavita dell'Africa centrale e occidentale; Lilt, che ha reso possibile l'acquisto di biglietti augurali e dei popolari braccialetti in macramè di Cruciani per contribuire alla realizzazione dello Spazio LILT a Biella, il centro specialistico dedicato alla prevenzione, alla diagnosi precoce e alla riabilitazione oncologica, in costruzione in via Ivrea. Per tutte le Onlus coinvolte è stato possibile effettuare una donazione con Up Mobile, il sistema di pagamento tramite smartphone e tablet del Gruppo Banca Sella.

Destinazione del contributo del Fondo Investimenti Sostenibili

Il Consiglio di Amministrazione aveva deliberato di devolvere l'importo del fondo Nordfondo Etico (ora Investimenti Sostenibili) da destinare ad iniziative benefiche, relativo al 2013 e pari a complessivi euro 52.983,36, a sostegno dei due seguenti progetti: l'Associazione SOS Villaggi dei Bambini, progetto di sostegno psicologico e interventi riabilitativi per bambini e ragazzi privi di cure familiari, destinando a tale progetto l'importo di euro 30.000, ed il progetto dell'Associazione Kirua Children Onlus di Torino, finalizzato alla gestione della scuola materna e all'avvio della scuola elementare in Tanzania, destinando a tale progetto l'importo di euro 22.983,36.

L'importo da destinare nell'anno 2014 ad iniziative benefiche, pari allo 0,6% del patrimonio del fondo nel 2014, ammonta a complessivi euro 77.532,06 e viene proposto di sostenere, conformemente al parere favorevole espresso dal Comitato Etico di Gruppo, oltre ai progetti dello scorso anno anche il progetto della Fondazione Piero e Lucille Corti Onlus dedicata al sostegno del St. Mary's Hospital Lacor, ospedale del nord Uganda, la cui missione è curare i più bisognosi senza discriminazioni di sesso, razza, stato sociale, religione o affiliazione politica, al fine di combattere le malattie e la povertà.

La proposta è pertanto di devolvere

- 30.000 euro all'Associazione SOS VILLAGGI DEI BAMBINI;
- 25.000 euro all'Associazione KIRUA CHILDREN;
- l'importo rimanente, pari ad euro 22.532,06 euro, alla Fondazione Piero e Lucille Corti Onlus.

SCUOLE EUREKA- anno accademico 2014-2015

Il nuovo anno scolastico nelle due scuole Eureka di Koovathur e Vembakkam è cominciato a maggio con la distribuzione a ciascuno studente di uno "pacchetto d'inizio", composto dai nuovi libri di testo e degli esercizi, dai quaderni, dal materiale di cancelleria, dall'uniforme, dal tesserino identificativo e dal diario. L'inizio dell'anno scolastico è avvenuto invece nella prima settimana di Aprile. In totale le due scuole accolgono 298 studenti.

Nuove infrastrutture

Numerose sono le infrastrutture inaugurate durante l'anno 2014. Nella scuola di Koovathur sono stati inaugurati i laboratori di matematica e di inglese, frequentabili quotidianamente dagli studi al fine di migliorare le proprie capacità ed attitudini. Nella scuola di Vembakkam oltre al laboratorio di inglese è stato realizzato un nuovo blocco con 4 aule e i servizi igienici divisi per bambini e bambine.

Eventi e celebrazioni

Durante tutto l'anno scolasti sono stati numerosi gli eventi e le celebrazioni che hanno visti protagonisti i ragazzi e gli insegnanti.

Tra le iniziative maggiori sono da ricordare: le Olimpiadi della matematica, tappa conclusiva di un percorso formativo lungo un mese per gli allievi delle classi 4 e 5; il Festival della matematica in ricordo del genio Srinivasa Ramanujan; la giornata della scienza, nel corso della quale sono stati svolti esperimenti e presentazioni e la gita a Chennai che ha visto coinvolte le classi 4 e 5 di entrambe le scuole.

Nel corso dell'anno, infine è stato istituito un Campo medico a Vembakkam. Tutti i bambini sono stati visitati e sono stati dati consigli su eventuali trattamenti medici a cui sottoporre i piccoli pazienti.

Rapporti con le comunità locali e iniziative di solidarietà

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

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

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

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

Nel corso del 2014 il Gruppo ha partecipato alla realizzazione di diverse iniziative legate al territorio e/o di sostegno allo sviluppo della cultura e competenze bancarie e finanziarie, fra cui si segnalano:

- l’iniziativa “L’Arte si Mostra in Succursale”, che ha permesso l’allestimento di circa 10 esposizioni artistiche all’interno delle Succursali del Gruppo, favorendo la diffusione delle opere di artisti locali e non solo, che hanno colto con piacere l’opportunità di poter disporre gratuitamente dei locali delle Succursali come spazi espositivi;
- il rinnovo del finanziamento della cattedra “Strategie delle aziende familiari” presso l’Università Bocconi di Milano;
- molteplici contributi al mondo dello sport, finalizzati alla diffusione dei valori positivi ad esso legati; spiccano tra questi l’importante sostegno alla squadra cittadina nel settore giovanile di “Pallacanestro Biella”, per l’alto valore educativo che lo sport esercita sugli adolescenti.

Il Gruppo Banca Sella per l’anno 2014 ha complessivamente erogato circa 527.000,00 euro a sostegno di attività culturali e sociali dei territori in cui è presente, di cui oltre 411.000,00 euro erogati da Banca Sella, circa 23.000,00 euro da Banca Sella Holding e circa 92.000,00 euro da Banca Patrimoni Sella & C. Questi dati rispecchiano il tradizionale principio di radicamento al territorio che da oltre 120 anni guida l’operato del Gruppo stesso.

Finanziamenti per il sostegno al territorio

Anche nel 2014 è continuata l’opera di sostegno del tessuto economico, oltre che con le tradizionali forme di credito, con finanziamenti specifici finalizzati allo sviluppo delle realtà locali in cui il Gruppo opera:

- **Prestidea Ambiente:** destinato ai privati per finanziare l’acquisto di beni a basso impatto ambientale e per supportare interventi sulle abitazioni finalizzati al risparmio energetico. In particolare sono stati previsti finanziamenti per l’acquisto di autovetture ecologiche, per l’acquisto di elettrodomestici a basso consumo energetico e per interventi sulle abitazioni diretti al risparmio energetico (es.: mura a doppio isolamento termico, ventilazione e ricircolo dell’aria, caldaia solare per l’acqua calda, scudo termico protettivo, pannelli fotovoltaici per la produzione di energia rinnovabile, pannelli solari, ecc.);
- **Accordo ABI-CEI per il Prestito della Speranza:** il Gruppo Banca Sella ha proseguito, fino al termine del 31 marzo 2014, nell’attuazione dell’accordo sottoscritto tra l’ABI e la CEI per un programma di microcredito rivolto alle famiglie e alle micro imprese. L’accordo prevede un fondo di garanzia che garantisce, nel caso di privati, il 75% di ogni finanziamento erogato e, nel caso di microimprese, il 50% di ogni finanziamento erogato.
- **Plafond per il sostegno dei lavoratori in cassa integrazione guadagni:** Banca Sella ha proseguito nella messa a disposizione di un plafond di 10 milioni di euro a sostegno dei lavoratori in cassa integrazione guadagni mediante la concessione di un finanziamento, per l’anticipo di quanto spettante come contributo al reddito, per un massimo di 6.000 euro a 12 mesi ad un tasso particolarmente agevolato;
- **Convenzione per l’anticipazione sociale dell’indennità di Cassa Integrazione Guadagni Straordinaria:** Banca Sella ha proseguito nell’attuazione dell’accordo sottoscritto dall’Associazione Bancaria e le associazioni sindacali e di categoria per l’anticipazione dell’indennità mediante un finanziamento di 6.000 euro a tassi agevolati;
- **Fondo di solidarietà per la sospensione delle rate dei mutui:** consiste nella sospensione delle rate dei mutui per un periodo massimo di 18 mesi, una misura continuativa di sostegno alle famiglie in difficoltà. L’operatività del Fondo è stata riavviata al termine dell’operatività dell’Accordo ABI Consumatori e consente la sospensione delle rate dei mutui ipotecari alle famiglie al verificarsi di determinati eventi che possono ridurre la capacità di rimborso. Il Fondo contribuisce al pagamento degli interessi per il periodo di sospensione nella misura pari al valore del parametro di riferimento (Euribor o IRS) del mutuo;
- **Fondo per lo Studio:** la Banca Sella ha proseguito nell’attuazione del Protocollo d’Intesa siglato il 18 maggio 2011 tra ABI e la Presidenza del Consiglio dei Ministri per l’avvio del Fondo di garanzia per

l'accesso al credito con condizioni agevolate, ai giovani di età compresa tra i 18 e 40 anni in possesso di particolari requisiti di merito;

- Plafond Casa CDP: la Banca Sella ha aderito alla Convenzione ABI-CDP per i finanziamenti da destinare alla concessione di mutui ipotecari a persone fisiche per l'acquisto e/o la ristrutturazione con accrescimento dell'efficienza energetica di immobili ad uso residenziale.
- Plafond Beni Strumentali: Banca Sella ha aderito alla convenzione CDP per la concessione di finanziamenti destinati all'acquisto di macchinari, mezzi di trasporto, impianti, beni strumentali d'impresa e attrezzature, nuovi di fabbrica ad uso produttivo, nonché di hardware, software e tecnologie digitali. A fronte di tali finanziamenti il Ministero dello Sviluppo economico concede un contributo pari agli interessi risultanti da un piano di ammortamento teorico del finanziamento con durata teorica 5 anni, rate semestrali e tasso 2,75%
- Iniziative a favore di famiglie e imprese colpite da eventi atmosferici e Plafond ricostruzione Sisma Abruzzo: Banca Sella ha proseguito nel 2014 con iniziative per la concessione di finanziamenti a tasso agevolato e di sospensione del pagamento delle rate dei mutui a favore di famiglie e imprese che hanno subito in particolare eventi alluvionali in diverse regioni; Banca Sella ha inoltre aderito alla Convenzione ABI/Cassa Depositi e Prestiti per la concessione di interventi di riparazione, ripristino e ricostruzione di immobili di edilizia abitativa o ad uso produttivo, oltre che per la riparazione di beni strumentali, ricostituzione scorte e delocalizzazione temporanea delle attività.
- Sella Made in Italy: riservato alle piccole e medie imprese del settore Industria-Commercio-Servizi-Artigianato e Turismo per progetti di internazionalizzazione, come partecipazioni a fiere all'estero, ricerche di mercato, depliant, cataloghi, altri strumenti commerciali e/o marketing in lingua estera, corsi di formazione sull'internazionalizzazione, eventi, sfilate, etc;
- Sella Export: finanziamento a medio lungo termine, supportato da garanzia S.A.C.E, dedicato alle Piccole e Medie Imprese esportatrici, per realizzare investimenti finalizzati ad aumentare la capacità di competere, in particolare, sui mercati internazionali. Sono finanziabili, tra gli altri, costi di impianto e/o ampliamento, brevetti, marchi, acquisto e ristrutturazione di immobili, terreni, attrezzature ed anche, in misura non superiore al 20% dell'investimento, spese sostenute per il circolante;
- Fondi BEI (Banca Europea per gli investimenti)
nel 2014 sono stati sottoscritti 2 nuovi contratti di prestito da parte di BSE, BSH e Biella Leasing:
 - Euro 40 milioni (quale 1a tranche del credito concesso di Euro 80 milioni) per il finanziamento di iniziative nel settore dell'industria, dei servizi, dell'agricoltura e del turismo promosse da Piccole e Medie Imprese e Mid-Cap e rivolte anche a specifici progetti nei settori dell'energia, della protezione ambientale e dello sviluppo di tecnologie innovative;
 - Euro 20 milioni in partecipazione all'iniziativa "Jobs for Youth" lanciata dalla BEI di supporto all'occupazione dei giovani ed alla creazione di start up
- Fondi CDP (Cassa Depositi e Prestiti)
La Banca Sella ha sottoscritto le seguenti nuove convenzioni:
 - Nuovo Plafond PMI per utilizzo della provvista messa a disposizione dalla CDP per la concessione di finanziamenti alle PMI a fronte di progetti di investimento o esigenze di capitale circolante;
 - Plafond Casa finalizzato a sostenere l'accesso al credito nel settore residenziale;
 - Plafond Beni Strumentali per sostenere l'accesso al credito delle micro, piccole e medie imprese per il finanziamento di investimenti in macchinari, impianti, attrezzature e beni strumentali
- Fondi TLTRO: Banca Sella ha richiesto l'utilizzo nel 2014 di 280.000.000 di fondi detti TLTRO (Targeted Longer-Term Refinancing Operations) concessi dalla Banca Centrale Europea finalizzati a sostenere il processo di erogazione di credito bancario all'economia reale.

Banca Sella ha proseguito l'attività di sostegno alle piccole e medie imprese con l'adesione all'Accordo per il Credito 2013, siglato il 1° luglio 2013, e che ha sostituito l'Accordo sulle Nuove misure per il credito sottoscritto il 28 febbraio 2012. Il nuovo accordo mette in campo degli interventi in grado di dare "respiro finanziario" alle imprese e di supportare quelle che hanno beneficiato delle misure previste negli accordi precedenti. Le misure sono indirizzate alle imprese che, pur presentando effettive difficoltà finanziarie, abbiano prospettive di continuità e crescita.

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

Molto forte continua ad essere l'attenzione alle esigenze delle Imprese sui Distretti produttivi e la collaborazione con le Istituzioni e le Associazioni di Categoria. Il territorio torinese è stato oggetto di un'emissione di "Bond del Territorio" che ha consentito di mettere a disposizione delle Imprese, aderenti all'Associazione Industriale di Torino, l'associazione Piccola e Media Impresa e Unionfidi Piemonte plafond a tassi agevolati per gli investimenti a sostegno dell'internazionalizzazione e dell'occupazione

Incontri sull'economia digitale

Le opportunità offerte dall'economia digitale come strumento per incrementare lo sviluppo economico del territorio, per aumentare efficienza e produttività delle aziende locali, per aiutarle ad affacciarsi su nuovi mercati anche a livello internazionale, per far nascere nuove imprese grazie all'aiuto delle nuove tecnologie e per creare nuovi posti di lavoro sono moltissime. Le stesse rappresentano i principali temi che vengono affrontati durante gli incontri sul territorio nazionale dal 2012 ad oggi, organizzati da Banca Sella con il patrocinio delle singole associazioni locali.

SELLALAB - acceleratore d'idee e centro di ricerca, sviluppo e innovazione del Gruppo Banca Sella

SELLALAB è il centro di ricerca, sviluppo e innovazione del Gruppo Banca Sella. Coniuga l'attività di ricerca al supporto alle imprese nascenti (startup) e alle PMI offrendo know-how e strumenti per sviluppare progetti innovativi. Opera in collaborazione con incubatori, imprenditori, investitori, istituzioni ed università per contribuire alla crescita del sistema e del territorio. L'innovazione sarà nel prossimo futuro la chiave portante dello sviluppo e della crescita di qualunque azienda, indipendentemente dal settore di riferimento. Per questo motivo da metà 2013 il Gruppo Banca Sella ha dato vita ad una struttura dedicata, SELLALAB, che ha come obiettivo quello di contribuire a supportare l'innovazione del sistema, del territorio e del Gruppo stesso. SELLALAB rappresenta quindi il centro di ricerca, sviluppo e innovazione del Gruppo Banca Sella e allo stesso tempo acceleratore d'idee del territorio. È un segno del tipo di cambiamento che intravediamo necessario nel nostro modo essere banca. Come banca desideriamo partecipare, supportare e contribuire alla crescita di chi vuole intraprendere e sviluppare progetti innovativi in questo paese. Acceleratore d'idee e centro di ricerca, sviluppo e innovazione del Gruppo Banca Sella.

Principali iniziative di SELLALAB nel corso del 2014:

- I **#DIGITALDRINK** sono piccoli eventi serali di un paio d'ore, a fine giornata all'ora dell'aperitivo, in cui incontrarsi, parlare e scoprire qualcosa di nuovo e interessante in tema di innovazione, di digitale, di startup e di business innovativi. Un modo semplice, poco impegnativo e soprattutto utile per imparare qualcosa di nuovo. Suggerimenti e consigli utili per far crescere la propria idea e affrontare il mercato.
- **MADE IN DIGITAL - 100% saper fare digitale: il primo corso di formazione intensiva sul digitale.**
Un progetto formativo completamente dedicato allo sviluppo digitale delle imprese, dei manager e dei professionisti del territorio biellese e piemontese.
Made in Digital è una realtà di formazione digitale nata per creare e trasferire il saper fare digitale nelle imprese Italiane. Google ci dice che il Made in Italy e i suoi settori-chiave sono in continua crescita. Eppure solo il 34% delle PMI italiane è presente online con un proprio sito e solo il 4% vende almeno l'1% online, contro il 12% di quelle francesi e spagnole, il 14% del Regno Unito e il 21% delle imprese tedesche. Ecco perché è nato un progetto di formazione fullimmersive, orientato al «saper fare digitale», progettato su misura per le realtà territoriali e il Made in Italy piemontese.
- Il **FabLab** ha come obiettivo quello di offrire a tutti l'opportunità di progettare e realizzare oggetti in maniera tale che rispondano esattamente alle esigenze del singolo individuo. Il raggiungimento di tale risultato sarà reso possibile grazie all'ampio ventaglio di macchinari messi a disposizione all'interno del laboratorio e all'erogazione periodica di corsi e workshop mirati ad aumentare conoscenze, competenze e stimolare la creatività, che è la vera spinta motrice di tutte le attività del FabLab. Il FabLab si candida quindi ad essere l'incubatore naturale/ideale dei Makers all'interno del quale sono stimolate ed incentivate collaborazione e condivisione di esperienze e capacità, dando l'opportunità di rilanciare l'ingegno e lo spirito creativo della popolazione biellese e dei territori limitrofi.
- **Hackathon SellaLab**
Una "maratona" di 24 ore durante la quale una sessantina di giovani sviluppatori, creativi, webdesigner ed esperti di marketing provenienti da tutta Italia si sono sfidati mettendo a punto una soluzione innovativa che permetta a un negozio di ampliare il proprio giro d'affari, sviluppando forme di comunicazione in tempo reale con i potenziali clienti presenti nelle vicinanze grazie alla geolocalizzazione e servizi di pagamento tramite smartphone. L'hackathon – termine inglese che può essere tradotto come "maratona di sviluppo" – è stato organizzato a Biella da SellaLab, si è tenuto senza soste dalla mattina di sabato 4 alla mattina di domenica 5 ottobre, nell'area dell'ex Lanificio Sella lungo il torrente Cervo a Biella. Nel corso dell'evento – organizzato in collaborazione con H-Farm, uno dei più importanti incubatori d'impresa italiani – alcuni esperti hanno seguito da vicino il lavoro dei concorrenti e hanno valutato le migliori idee e soluzioni che sono state

successivamente sviluppate concretamente, dando vita a nuove start up. In particolare ai partecipanti è stato chiesto di utilizzare soluzioni innovative come la tecnologia Nfc (la cosiddetta comunicazione di prossimità che consente tra l'altro di fare un pagamento semplicemente avvicinando uno smartphone), i Qr Code (che possono essere fotografati dai telefoni per dare informazioni o fare pagamenti) e i beacons (piccoli hardware in grado di comunicare con smartphone, tablet e pc). Gli esperti di marketing, invece, hanno individuato le soluzioni migliori per sfruttare le potenzialità di queste soluzioni anche in termini di promozioni e vantaggi per i clienti. Gli iscritti sono stati raggruppati in team di lavoro con un minimo di 4 e un massimo di 8 componenti, con almeno uno sviluppatore, un designer e uno specialista in marketing per ciascuna squadra. All'interno dei team sono stati attribuiti ruoli specifici, dalla realizzazione informatica alla grafica, dalle analisi di mercato agli studi di fattibilità.

Banca ecosostenibile: 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 possa essere attuata solo se i principi e la cultura dell'eco-sostenibilità siano conosciuti e condivisi all'interno del Gruppo.

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

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

In riferimento a questo approccio, per il 2014 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:
 - ad inizio 2014, sul terrazzo della sede centrale del Gruppo in Piazza G.Sella 1 a Biella, è entrato in funzione il nuovo impianto solare termico per la produzione di acqua calda, che si affianca all'esistente impianto fotovoltaico e che permetterà una notevole riduzione dei consumi di gas metano;
 - nella primavera 2014 è entrato in funzione il nuovo impianto fotovoltaico (il diciannovesimo al servizio degli stabili di proprietà), sulla copertura della sede di Via Italia 2; detto impianto ha potenza nominale di circa 40 kWp e ha portato la potenza fotovoltaica complessiva installata sugli stabili di proprietà a oltre 360 kWp;
 - a fine 2014 è stato completato l'ampliamento dell'impianto fotovoltaico sulla copertura della manica corta della Nuova Sede; l'impianto ha una potenza nominale di 11 kWp e la messa in esercizio è prevista ad inizio 2015;
 - durante il 2014 è continuato il consolidamento dei server delle sale CED, con conseguente spegnimento delle apparecchiature obsolete, nell'ambito del progetto di "Server Virtualization" ed è proseguita la razionalizzazione del parco stampanti: grazie anche alle nuove tecnologie utilizzate, queste attività hanno permesso una sensibile riduzione dei consumi elettrici annui rispetto all'anno precedente;
 - gli impianti fotovoltaici del Gruppo (11 in provincia di Biella e 5 in provincia di Lecce) hanno prodotto complessivamente nel corso del 2014 circa 340 megawattora di energia elettrica pulita, evitando l'immissione in atmosfera di oltre 212 tonnellate equivalenti di CO₂;
 - il resto dell'energia elettrica prelevata dalla rete nel corso del 2014 dalle società italiane del Gruppo è stata prodotta da fonte rinnovabile (certificata con il marchio "Eaux de la Vallée – Energia pura" e prodotta negli impianti idroelettrici della Compagnia Valdostana delle Acque).

La capogruppo Banca Sella Holding partecipa inoltre alla società Enersel, in cui sono stati conferiti alcuni beni ed immobili del Gruppo. L'obiettivo principale di questa società è la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili. Le due centrali idroelettriche in esercizio, che sfruttano alcuni salti idroelettrici sul torrente Cervo in provincia di Biella, nel corso del 2014 hanno prodotto, da fonti rinnovabili, circa 2,77 Megawattora di energia elettrica, evitando l'immissione in atmosfera di oltre 1.797 tonnellate equivalenti di CO₂.

2. Riduzione dei consumi di carta ed estensione utilizzo di carta ecologica:

- nel 2014 le pagine stampate presso il Centro Stampa per la produzione di documenti per la Clientela sono diminuite di circa il 4,74% (1,43 milioni di facciate stampate in meno rispetto al 2013), soprattutto grazie:
 - alla maggior diffusione del servizio “SellaBox”, tramite il quale i Clienti possono consultare i rendiconti e le comunicazioni relative ai loro conti correnti, ai conti titoli, ai depositi a risparmio, ai finanziamenti ed alle loro carte direttamente on line, rinunciando al cartaceo;
 - all'aggregazione e razionalizzazione di alcuni tipi di comunicazioni alla Clientela.
 - la carta A4 utilizzata in uffici e Succursali è dotata del marchio EcoLabel, che garantisce la provenienza della carta ottenuta da risorse naturali e rinnovabili, derivanti da fibre di legno certificato e di origine controllata. La produzione avviene secondo i criteri di riduzione dell'impatto ambientale, senza l'utilizzo di sostanze nocive per l'ambiente e per la salute;
 - a partire dal 2006 per la stampa del Bilancio di Esercizio viene utilizzata carta ecologica riciclata.
3. Applicazione più diffusa di uno standard di acquisto in linea con il principio di eco-compatibilità. In alcune procedure di acquisto sono stati progressivamente introdotti criteri di valutazione che hanno tenuto conto degli aspetti relativi all'impatto ambientale nella produzione, nell'utilizzo e nello smaltimento a fine vita. A ciò si possono ricondurre le seguenti scelte:
- i veicoli a noleggio del parco auto aziendale sono tutti EURO5;
 - adozione, ove possibile, di toner con tecnologia Ecosys (che impiega componenti di lunga durata riducendo in tal modo sia gli sprechi sia i costi), che vengono re-inchiostriati o smaltiti secondo le opportune procedure;
 - PC, server, stampanti, monitor energeticamente più efficienti;
 - carta ecologica A4 a minore grammatura (75 g/m²).
4. Informazione, comunicazione e sensibilizzazione su temi ambientali
È presente sulla intranet aziendale una sezione dedicata alle News relative alla CSR, ove vengono riportati gli aggiornamenti sulle iniziative eco-sostenibili intraprese dal Gruppo GBS, con l'obiettivo di sensibilizzare i dipendenti sull'importanza di ridurre l'impatto ambientale.

Nel mese di febbraio 2014 il Gruppo Banca Sella ha partecipato per il quinto anno consecutivo all'iniziativa “M'illumino di meno”, spegnendo le insegne delle sedi centrali delle Banche del Gruppo e di alcune Succursali. L'iniziativa, organizzata dalla trasmissione radiofonica “Caterpillar” e patrocinata dal Ministero dell'Ambiente, dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri e dal Parlamento Europeo, si pone come obiettivo quello di diminuire i consumi energetici, promuovere la produzione di energia da fonti rinnovabili e sensibilizzare l'opinione pubblica sul tema del risparmio energetico.

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

Infine si ricorda la linea di prodotti di Finanziamento ‘Energia Pulita’ per le imprese, ‘Prestidea Ambiente’ a sostegno delle energie rinnovabili, degli interventi finalizzati al risparmio energetico nelle abitazioni, dell'acquisto di elettrodomestici a basso consumo energetico e dell'acquisto di veicoli ecologici.

Riconoscimenti esterni

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

- **Menzione speciale Abi – Premio Innovazione nei servizi bancari**

Banca Sella ha ricevuto dall'Abi una menzione speciale nell'ambito della quarta edizione del Premio per l'Innovazione nei servizi bancari, istituito dall'Associazione Bancaria. Il riconoscimento è stato conferito per il progetto “Home banking Sella.it su Facebook”.

- **Premio Mf Innovazione Award**

Il Gruppo Banca Sella si è aggiudicata il secondo posto nella sezione “Servizi digitali finanziari” per l'applicazione Home Banking Sella.it per Facebook nell'ambito del premio Mf Innovazione Award 2014, organizzato da Mf Milano Finanza in collaborazione con Accenture

- **Sole 24 Ore – Premio Alto Rendimento**

Sella Gestioni, nell'ambito della sedicesima edizione del Premio Alto Rendimento promosso dal Sole 24 Ore, si è aggiudicata il premio nella categoria “Miglior Gestore Fondi Italiani Small” (secondo classificato).

- Miglior App Finanza 2014 – Osservatorio Finanziario

L'app Sella.it di mobile banking si è aggiudicata il terzo posto nella classifica annuale "Miglior App Finanza" redatta da Of – Osservatorio Finanziario, che premia le migliori applicazioni di mobile banking.