

# Sella



## Dichiarazione Non Finanziaria Consolidata

(Ai sensi del D.lgs. 254/2016)

## Esercizio 2018

Redatto da Banca Sella Holding, Capogruppo del gruppo bancario

SOCIETÀ PER AZIONI - SEDE IN BIELLA - CAPITALE SOCIALE E RISERVE euro 687.743.000

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi - Iscritta all'Albo delle Banche e dei Gruppi Bancari

Società Capogruppo del gruppo Sella

Reg. Impr. C.C.I.A.A. Biella - Cod. Fisc. e P. IVA 01709430027 – Telefax 015 28663 Telefono 015 35011 - Sito

Internet <http://www.sellagroup.eu> - E-mail: [info@sellagroup.eu](mailto:info@sellagroup.eu)

## Sommario

<b>Lettera del Presidente</b> .....	<b>5</b>
<b>Nota Metodologica</b> .....	<b>7</b>
<b>1. Sella e la sua storia</b> .....	<b>10</b>
1.1 <i>Le origini</i> .....	13
1.2 <i>Valori</i> .....	15
1.3 <i>Identificazione delle tematiche materiali e degli stakeholder</i> .....	18
1.4 <i>Identità e brand management</i> .....	20
1.5 <i>Governance del Gruppo, modello di organizzazione e gestione</i> .....	20
1.6 <i>Gestione dei rischi e Sistema dei Controlli Interni</i> .....	24
1.7 <i>Lotta alla corruzione: Modelli di organizzazione e organismo di vigilanza e controllo D.Lgs. 231/01</i> .....	29
1.8 <i>Responsabilità economica, performance</i> .....	31
1.9 <i>Innovazione strategica</i> .....	32
<b>2. Gli Stakeholder</b> .....	<b>38</b>
2.1 <i>Relazione con Azionisti</i> .....	38
2.2 <i>Le Risorse Umane</i> .....	38
2.3 <i>I clienti</i> .....	54
2.4 <i>Gestione degli impatti ambientali</i> .....	69
2.5 <i>La catena di fornitura</i> .....	74
<b>3. Tabella dei confini delle tematiche materiali e riconciliazione con i topic GRI</b> .....	<b>76</b>
<b>4. GRI Content Index</b> .....	<b>78</b>
<b>5. Relazione della Società di revisione</b> .....	<b>93</b>

## Lettera del Presidente

Nel 2018 il Gruppo Sella ha raggiunto importanti risultati, sia sotto il profilo dei conti e dell'andamento, sia sotto quello della ulteriore capacità di essere uno dei principali player nazionali dell'innovazione e del Fintech, per dare prodotti e servizi sempre migliori ai nostri Clienti. L'apertura e la propensione al cambiamento, all'innovazione appunto, hanno dunque continuato ad essere uno dei fattori-chiave della nostra crescita, contraddistinta anche dalla tradizionale solidità, prudenza e capacità di conquistare la fiducia dei nostri clienti.

I risultati consolidati del 2018, infatti, hanno confermato che il Gruppo Sella è una realtà molto solida e in utile. Grazie al nostro modo di "fare banca" i risultati di bilancio hanno visto un aumento della raccolta, degli impieghi e dei ricavi da servizi, grazie ai risultati positivi ottenuti nei principali settori di business del Gruppo, e il miglioramento della qualità del credito. Tali risultati riflettono i punti di forza del nostro modello di business che coniuga il saper lavorare in modo etico e responsabile per aiutare i nostri Clienti ad avere successo – un fattore per noi centrale e connesso anche al forte legame con i territori in cui operiamo – con la nostra tradizionale propensione a innovare.

La crescita del nostro Gruppo nell'innovazione è nel Fintech quale mezzo per servire meglio la clientela, migliorare i processi e anticipare le risposte alle sfide future, è in pieno svolgimento. Stiamo proseguendo, infatti, sulla strada degli investimenti nel digitale, che ci rendono competitivi in questo contesto di trasformazione e di "disruption". In questo modo, inoltre, diamo il nostro contributo più generale alla diffusione dell'innovazione nel nostro paese e nel nostro tessuto economico, come abbiamo fatto fin dagli scorsi anni promuovendo il Fintech district di Milano e la costituzione di un ecosistema aperto e di open innovation. Anche in ambito più specificatamente bancario e finanziario ci stiamo distinguendo per essere first mover dell'open banking, vale a dire nella realizzazione di una piattaforma aperta con Fabrik, nel supporto alla trasformazione digitale dell'impresa o al lancio di startup con SellaLab e nel venture capital. Così come stiamo portando questa filosofia in settori che già ci vedevano tra i principali operatori di mercato, come la finanza d'impresa, con la divisione SellaCib, il private banking, sia con Banca Sella che con Banca Patrimoni Sella & C. nei sistemi di pagamento con Axerve, accanto a tutti i prodotti e servizi bancari tradizionali.

Abbiamo investito anche sulla startup interna Hype, che opera nel mercato delle cosiddette challenger banks con un'app di light banking per gestire denaro e fare pagamenti, che nel giro di pochi mesi ha raggiunto circa 600 mila clienti. Il Gruppo ha anche perfezionato le acquisizioni della società di peer-to-peer lending Smartika Spa, di Vipera Plc, società specializzata nelle soluzioni mobile per il mercato finanziario e retail, e di Kubique Spa, che opera nel settore delle piattaforme per la gestione dei servizi di finanziamento della supply chain delle imprese.

Importanti risultati, dunque, sono stati raggiunti anche in tutti gli altri settori di business del Gruppo. Banca Sella è stata tra le prime banche europee a mettere a disposizione dei clienti i bonifici istantanei e ha realizzato un innovativo sistema di voice banking che consente di accedere all'internet banking attraverso gli smart speaker intelligenti. Banca Patrimoni Sella & C. ha concluso l'acquisizione del ramo italiano di wealth management di Schroders e ha proseguito il processo di rafforzamento su tutto il territorio con l'apertura delle nuove succursali di Lecce e Verona. Il Gruppo, inoltre, ha anche creato la nuova divisione

Sella Corporate & Investment Banking, specializzata in operazioni di finanza straordinaria, per supportare i progetti strategici per la crescita, l'innovazione e l'internazionalizzazione delle Pmi.

Nel raggiungere questi risultati ci hanno sempre guidato quei valori etici, aziendali e individuali che, già nel 2009, abbiamo formalmente evidenziato nel nostro "Documento dei Valori". "Fare bene il nostro mestiere" è il primo di questi e il Gruppo Sella crede che il "fare banca" non sia un'attività come tutte le altre. Da sempre nel mondo la prosperità di un paese, di una regione, di una comunità locale dipendono anche dal buon funzionamento del sistema bancario.

Questo documento rappresenta un punto di partenza con cui vogliamo ribadire l'impegno del Gruppo Sella anche rispetto ai temi socio-ambientali. Il nostro Gruppo, infatti, cura con estrema attenzione l'impatto sull'ambiente delle proprie attività attraverso l'adozione di soluzioni a maggior efficienza energetica e a minor impatto ambientale. Nel corso del 2018 S32, l'immobile di Milano che ospita il Fintech District, Sella Sgr e altri uffici della Banca, ha ottenuto la certificazione LEED - Leadership in Energy and Environmental Design - a livello "Platinum". Si tratta del livello più alto nel sistema di certificazione statunitense degli edifici che viene applicato in oltre 150 paesi nel mondo.

È su questa strada che vogliamo continuare a lavorare, mantenendo fede ai nostri principi etici, sociali e aziendali che ci guidano dal 1886 e ci hanno permesso di raggiungere importanti risultati.

Far parte del Gruppo Sella non significa solo fare bene il nostro mestiere mirando all'efficienza e al risultato, ma significa credere nelle persone che ne fanno parte e nella cultura aziendale, essere presenti come punto di riferimento sul territorio per imprese e famiglie e abbiamo portare un contributo concreto allo sviluppo economico del Paese.

Il Presidente

(Maurizio Sella)



## Nota Metodologica

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (di seguito anche “Dichiarazione” o “DNF”) 2018 di Banca Sella Holding S.p.A. e delle società da essa controllate (di seguito anche “Sella” o “Gruppo”) è stata redatta secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 254/16 (in seguito anche “Decreto” o “D.Lgs.254/16”), che recepisce la Direttiva 2014/95/EU relativa alle informazioni di carattere non finanziario. Come previsto dall’Art. 5 del D.Lgs. 254/16 il presente documento costituisce una relazione distinta contrassegnata con apposita dicitura al fine di ricondurla alla DNF prevista dalla normativa.

Il documento relaziona, nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell’attività di impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto dalla stessa prodotti, in merito alle tematiche rilevanti ai sensi dell’art. 3 e 4 del Decreto.

I contenuti oggetto di rendicontazione, che fanno riferimento all’anno solare 2018 (1 gennaio – 31 dicembre) sono stati individuati attraverso un’analisi di materialità di cui è data descrizione della sezione “Identificazione delle tematiche materiali e degli stakeholder”. Inoltre, per la definizione dei contenuti è stato tenuto conto anche degli orientamenti delle Linee Guida della Commissione Europea “Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario”

La periodicità del report è impostata su base annuale e, al fine di permettere la comparabilità dei dati e delle informazioni nel tempo è stato inserito il dato riferito all’anno precedente. Nella presente dichiarazione è stato limitato il ricorso a stime, che laddove presenti, sono opportunamente segnalate. Eventuali riesposizioni dei dati comparativi precedentemente pubblicati sono chiaramente indicate come tali.

Il perimetro dei dati economici riportati nel presente documento coincide con il perimetro dei dati della Relazione e Bilancio annuale Consolidato del Gruppo Sella al 31 dicembre 2018.

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

- Immobiliare Lanificio Maurizio Sella S.p.A. in quanto non ha dipendenti;
- Finanziaria 2010 S.p.A. in quanto non ha dipendenti e si limita a detenere partecipazioni;
- Miret S.A. in quanto la sua attività è limitata esclusivamente alla gestione di contenziosi legali pregressi;
- Sella Broker S.p.A. in quanto pur appartenente al Gruppo civilistico non fa parte del Gruppo bancario;

---

<sup>1</sup> Nel 2018 è stato completato il percorso di rebranding e di ridenominazione del Gruppo, da Gruppo Banca Sella a “Sella”.

- Sella Synergy India P.Ltd in quanto non è più operativa;
- Mars 2600 S.r.l. in quanto società veicolo per la cartolarizzazione.

Inoltre, si segnala che Sella Technology Solutions S.p.A. e Sella Venture SGR sono state costituite nel corso del 2018 ma non essendo attive per tutto l'esercizio e non presentando dati operativi nel corso del 2018 sono state escluse dalla rendicontazione oggetto di questa dichiarazione.

Con riferimento ai dati sulle risorse umane, le informazioni ricomprendono anche i dati di Sella Broker e Miret, nonostante siano escluse dal perimetro di consolidamento. Con riferimento ai dati ambientali si segnala che eventuali esclusioni di perimetro sono opportunamente segnalate nel testo. In particolar modo, per quanto riguarda le informazioni ambientali circa i consumi di materiali (Standard GRI 301-1), il perimetro di rendicontazione è limitato a Banca Sella Holding S.p.A., Banca Sella S.p.A., Sella Leasing S.p.A., Sella Personal Credit S.p.A., Banca Patrimoni Sella S.p.A. e Sella SGR S.p.A., in quanto è in corso di sviluppo un sistema di monitoraggio di tali informazioni da parte delle società estere e delle società acquisite nel 2018. Vi confermiamo inoltre che il Gruppo si impegna a mettere in atto le misure necessarie a garantire per i prossimi esercizi la graduale e completa copertura del perimetro di rendicontazione delle informazioni non finanziarie implementando un sistema di raccolta omogeneo per le diverse società del Gruppo. Inoltre, i dati relativi alle risorse umane ed ai consumi, per le nuove società acquisite in corso d'anno, fanno riferimento alla data di acquisizione.

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

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario è stata predisposta in conformità ai "GRI Sustainability Reporting Standards" pubblicati nel 2016 dal Global Reporting Initiative, secondo l'opzione "core". In fondo al documento è presente la tabella degli indicatori GRI rendicontati, che fornisce un riepilogo degli indicatori e delle relative pagine di riferimento.

Con riferimento a quanto richiesto dall'Art. 3 del D.Lgs 254/16 non sono riportate nel presente documento alcune informazioni in quanto ritenute non rilevanti al fine di fornire una dichiarazione non finanziaria necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività d'impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e degli impatti dalla stessa prodotti. Le informazioni considerate non significative sono: impiego di risorse idriche e altre emissioni inquinanti (oltre alle emissioni di gas effetto serra).

Il Gruppo Sella mantiene elevata la propria attenzione ai temi della presente Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario, in un percorso di ulteriore miglioramento nell'ambito dei temi e delle politiche praticate rispetto alla riduzione degli impatti ambientali, allo sviluppo di politiche sociali e attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e all'impegno costante alla lotta contro la corruzione attiva e passiva. Questo ha comportato una maggiore integrazione dell'ambito dell'analisi dei principali rischi generati o subiti ed una progettualità di un percorso di sviluppo con riferimento alle principali tematiche di sostenibilità, come di seguito indicato.

La Capogruppo in data 21 dicembre 2018 ha approvato l'adozione di una specifica policy (Policy in materia di Dichiarazione Non Finanziaria) che definisce i principi e le linee guida del Gruppo relativamente a temi

Environmental, Social and Governance e alla redazione della Dichiarazione non finanziaria consolidata ; ciò al fine di promuovere lo sviluppo di politiche, strategie e obiettivi da parte delle Società controllate relativamente ai temi ritenuti rilevanti rispetto alle specifiche attività di impresa.

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2018, approvata dal Consiglio di Amministrazione di Banca Sella Holding S.p.A. in data 25 marzo 2019 e sottoposta, secondo quanto previsto dal D.Lgs. 254/16 art.3 comma 10, a giudizio di conformità da parte della Società Deloitte & Touche S.p.A. secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised, la cui relazione di revisione è allegata alla presente Dichiarazione.

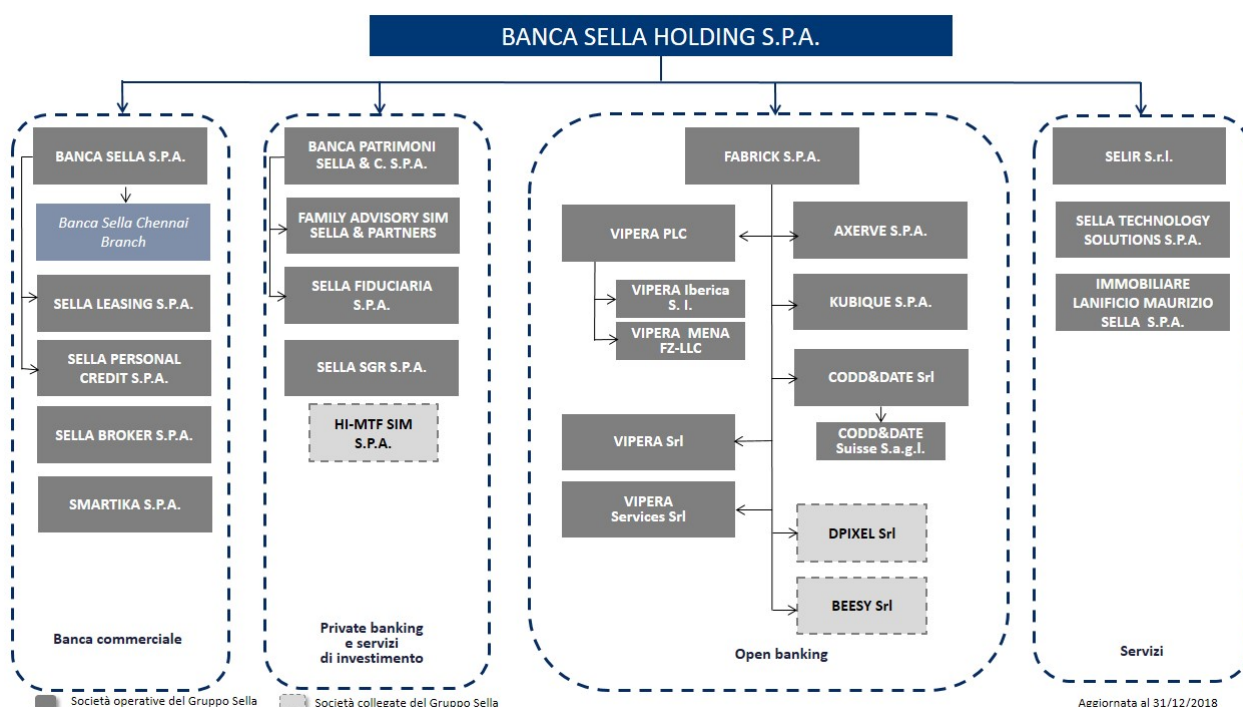
La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2018 è disponibile anche sul sito web [www.sellagroup.eu](http://www.sellagroup.eu).



# 1. Sella e la sua storia

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

## Mapa di Sella al 31 dicembre 2018<sup>2</sup>



Di seguito vengono elencate le principali aree di attività:

### **Banca commerciale:**

- Banca Sella S.p.A.:** banca commerciale del Gruppo con una presenza a livello nazionale che conta quasi 300 succursali, è riconosciuta per le sue eccellenze in particolare nei settori della consulenza ai clienti, del *private banking*, dei sistemi di pagamento, del commercio elettronico e delle soluzioni digitali. Banca Sella S.p.A. dispone anche di una branch in India, (Chennai Branch), interamente dedicata alla fornitura di servizi informatici

<sup>2</sup> **Altre società consolidate integralmente:** Finanziaria 2010 S.p.A, Miret S.A., Sella Synergy India P.Ltd, Mars 2600 S.r.l. (società veicolo di operazioni di Cartolarizzazione del Gruppo), Vipera GmbH in liquidazione.

**Società partecipate consolidate a Patrimonio Netto:** HI-MTF Sim S.p.A, DPixel S.r.l., Beesy S.r.l., S.C.P. VDP 1, Enersel S.p.A., Sella Venture SGR.

di delivery di soluzioni software e analytics, esclusivamente per il Gruppo Sella;

- **Sella Leasing S.p.A.:** società operante nel comparto della locazione finanziaria, in particolare nel leasing di autoveicoli, di beni strumentali, nel settore immobiliare e nautico;
- **Sella Personal Credit S.p.A.:** società che opera nel settore del credito al consumo;
- **Smartika S.p.A.:** società che opera nel settore del Peer to Peer Lending acquisita nel secondo semestre del 2018;
- **Sella Broker S.p.A.:** società attiva nel settore dell'intermediazione e della consulenza assicurativa.

#### **Private Banking e Servizi di investimento:**

- **Banca Patrimoni Sella & C. S.p.A.:** banca focalizzata nella gestione di patrimoni mobiliari, nella consulenza sugli investimenti e nella valorizzazione dei patrimoni della clientela;
- **Sella Fiduciaria S.p.A.:** società che svolge l'attività fiduciaria cosiddetta "statica" per la clientela;
- **Sella SGR S.p.A.:** società attiva nel settore del risparmio gestito e nel settore delle gestioni individuali e della previdenza complementare;
- **Family Advisory SIM Sella & Partners S.p.A.:** società di intermediazione mobiliare che svolge attività di advisory in ambito multi family office;
- **Sella Venture SGR:** società costituita nel mese di luglio ed attualmente non attiva.

#### **Open Banking**

- **Fabrick S.p.A.:** la prima realtà strutturata nata in Italia, ma con visione internazionale, con il preciso obiettivo di favorire l'open banking. La missione di Fabrick è quella di sostenere l'incontro e la collaborazione tra i nuovi attori fintech, le grandi corporate e gli attori tradizionali del mondo finanziario, coinvolgendoli in ottica open banking nel disegno del futuro del settore, facendo leva sui nuovi paradigmi dettati dall'innovazione tecnologica e generando concreti vantaggi.
- **Axerve S.p.A.:** società che opera a livello internazionale nel settore dei sistemi di pagamento elettronici e digitali offrendo sul mercato soluzioni omnichannel per l'accettazione dei pagamenti;
- **Vipera Plc:** società all'avanguardia nel settore delle soluzioni digitali per banche e clienti. Un partner per l'innovazione scelto dalle principali banche e rivenditori al mondo. Vipera Plc è stata acquisita nel secondo semestre del 2018, insieme alle società Vipera Iberica SL, Vipera Mena FZ-LLC, Vipera Srl, Vipera Services Srl, Codd&Date Srl con la sua controllata Codd&Date Suisse Sagl;
- **Kubique S.p.A.:** società specializzata nel settore B2B, in particolare nell'automotive, nella gestione documentale elettronica e nel campo dei pagamenti digitali. Kubique si colloca

all'interno del panorama FinTech: ricerca continua di opportunità che permettano ad aziende ed istituti finanziari di gestire al meglio informazioni e pagamenti grazie all'innovazione tecnologica.

### **Servizi**

- **Selir S.r.l.:** società che opera nel settore della progettazione e sviluppo di prodotti informatici e nella fornitura di servizi amministrativi opera prevalentemente nei confronti di Sella.
- **Immobiliare Lanificio Maurizio Sella S.p.A.:** società immobiliare del Gruppo Sella;
- **Sella Technology Solutions S.p.A.:** società costituita a fine giugno 2018, al 31 dicembre 2018 non ancora attiva, deputata a fornire servizi tecnologici e amministrativi alle società del Gruppo e a Clienti terzi.

### **Altre società**

- **Finanziaria 2010 S.p.A.:** società che detiene alcune partecipazioni estere del Gruppo;
- **Miret S.A.:** società lussemburghese che si occupa esclusivamente della gestione delle attività amministrative derivanti dalle passate gestioni di Sella Bank Luxembourg S.A.
- **Mars 2600 S.p.A.:** società veicolo per la cartolarizzazione;
- **Sella Synergy India P. Ltd:** società indiana che dal 2010 ha ceduto le proprie attività informatiche alla Chennai Branch di Banca Sella S.p.A. La società è attiva ma non più operativa;
- **Vipera GmbH:** in liquidazione;

## 1.1 Le origini

Ispiratore dell'istituto di credito che porta il nome della famiglia e ancora oggi ha sede a Biella può essere considerato Quintino Sella (1827-1884), tre volte ministro delle Finanze nell'Italia appena unita, leader della Destra Storica, fondatore del CAI nel 1863, ricostituitor dell'Accademia di Lincei negli anni '70. Determinante fu inoltre il contributo di Giuseppe Venanzio, fratello di Quintino, il quale aprì ai Sella la strada verso la creazione di una banca di famiglia: Giuseppe Venanzio riteneva che fosse essenziale agevolare l'afflusso dei risparmi, purché in modo oculato, verso gli investimenti industriali.

Fu appunto questo l'obiettivo che perseguirà più tardi il suo terzogenito, Gaudenzio, il quale insieme ad altri 6 tra fratelli e cugini costituì nel 1886 l'istituto di credito che si trova alle origini dell'attuale Gruppo Sella. Il 23 agosto 1886 venne registrata la costituzione della "Gaudenzio Sella & C." allo scopo di "esercitare il commercio bancario come sconti, anticipazioni, conti correnti, compra vendita di valori", come recitava l'atto costitutivo. Gaudenzio Sella (1860-1934) restò alla guida dell'istituto fino alla sua morte, utilizzando le sue doti di riflessione per imprimere alla gestione dell'istituto una guida prudente e corretta. Negli anni trenta, la banca iniziò sotto la nuova gestione a differenziarsi e a uscire dalle dimensioni di banca locale: fino a quell'epoca, infatti, non erano stati aperti sportelli oltre a quello della sede centrale. Iniziò allora una politica di sviluppo ed espansione che vide aprire nel 1937 la prima succursale fuori Biella, a Ponzzone - Trivero e nel 1949 divenire una società per azioni. Dai primi anni Sessanta l'espansione si estese in ambito provinciale.

L'espansione territoriale continuò alla fine degli anni Settanta nelle province di Torino, Cuneo e in Valle D'Aosta. A cent'anni dalla fondazione la banca aprì la sua sede di Torino in piazza Castello e l'ampliamento territoriale si combinò con una progressiva diversificazione di business grazie alla quale si affiancarono a Banca Sella società operative in altri settori; questo permise nell'agosto del 1992 la costituzione del Gruppo Banca Sella, oggi denominato gruppo Sella. Oggi il Gruppo può contare su oltre 300 succursali anche grazie all'acquisizione, a partire dagli anni Ottanta, di diversi istituti di credito locali.

Sella è oggi una realtà articolata che opera in varie aree geografiche e offre un'ampia gamma di prodotti e servizi bancari e finanziari: è leader in Italia nel settore dell'e-commerce e dei finanziamenti online, è tra i principali broker di trading on line e tra i maggiori operatori nazionali nell'ambito dei sistemi di pagamento elettronici (POS, carte di credito) e delle piattaforme digitali. Sella.it, inoltre, è stato tra i primi siti web finanziari italiani.

Il Gruppo opera con un modello ispirato al nuovo ecosistema aperto dell'innovazione digitale e del Fintech mediante attività di open banking, con Fabrick che fornisce soluzioni innovative attraverso una piattaforma di Application Programming Interface (API), con SellaLab, piattaforma di corporate innovation e con Sella Ventures, venture capital che finanzia diverse startup, fondi, incubatori e acceleratori italiani.

## Una storia di innovazione

La lunga tradizione di Sella è fondata sulla capacità di rinnovarsi e innovare, costantemente e profondamente per fornire ai clienti un servizio migliore e soluzioni innovative e di qualità. Focalizzando l'attenzione sugli anni più recenti possiamo ripercorrere alcune delle tappe più importanti che hanno caratterizzato la storia dell'innovazione del Gruppo:



### Anni 1950 –'60

Viene installato il primo Centro Meccanografico, che diventa Centro Elettronico con l'introduzione dei computer



### Anni 1970

Primi in Italia ad utilizzare la macchina Chubb, antenato dello sportello Bancomat.

Viene adottato il "tempo reale", che consente ai Clienti di poter operare sui propri conti su tutti gli sportelli.

Una nuova gestione del risparmio: Banca Sella è tra le prime banche in Italia a collocare BOT allo sportello.



### Anni 1980

Banca Sella fa il suo ingresso nel settore dei sistemi di pagamento elettronici.

Società Autostrade sceglie Banca Sella per sperimentare Viacard.

Tra i primi in Italia ad avere una società di gestione del risparmio e a offrire al risparmiatore fondi di investimento.



### 1995

Banca Sella è tra le prime banche a lanciare il proprio sito Internet.

Tra i primi gruppi bancari a cogliere l'opportunità di sviluppo di sinergie internazionali in ambito IT, con la nascita di Selir, in Romania.



### 1996

Banca Sella diventa Principal Member di Visa e MasterCard. Nasce a Chennai (India) Sella Synergy India, Global In house Center (CIG) di soluzioni bancarie e finanziarie.



### 1997 - 1998

Banca Sella è la prima a fornire il servizio di Internet Banking in Italia. È la prima in Italia ad eseguire un'operazione di trading online in tempo reale.



### 2008

Primi in Italia a realizzare una banking app per iPhone. Banca Sella entra nel mondo dei Social Media con "La Banca che Piace", la community dedicata ai Clienti che possono votare i prodotti ed inserire suggerimenti.



### 2010

Viene avviata l'attività di emissione di carte prepagate in co-branding con importanti player e "issued by Banca Sella". Banca Sella apre la pagina ufficiale su Facebook per migliorare il coinvolgimento e il confronto con i Clienti.



### 2013

Nell'ambito delle soluzioni di pagamento tramite cellulare viene lanciato OP Mobile. La Banca promuove l'imprenditorialità creando SellaLab, l'acceleratore di imprese. Primi nella realizzazione di un Home Banking app su Facebook.



### 2015

Nasce il Light Banking con HYPE, la nuova soluzione di moneta digitale "powered by Banca Sella".



### 2017

Lancio di Platfr.io, la prima Open Banking API Platform in Italia. La piattaforma Gestpay è la tra le prime a integrare la tecnologia Apple Pay aprendo le porte all'utilizzo degli alternative payments (Alipay, Unionpay, etc) e a rilasciare la funzionalità di bonifico istantaneo. Nasce a Milano il Fintech District: punto di accesso all'ecosistema fintech italiano che riunisce diversi stakeholder, per favorire lo sviluppo dell'industria finanziaria del futuro e la crescita delle aziende del settore.



### 2018

Nasce Fabrick: ecosistema aperto che abilita e promuove la collaborazione tra banche, corporate e Fintech creando soluzioni innovative attraverso una piattaforma di API.

Il Gruppo acquisisce Vipera PLC, Kubique, Codd&Date e Smartika, accrescendo e rafforzando la sua presenza nel settore Fintech.

Nasce Axerve, hub dei pagamenti e Gestpay, la piattaforma del gruppo Sella per l'accettazione e gestione dei pagamenti online, viene integrata con i sistemi UnionPay International e Alipay.

Banca Sella prima banca italiana a lanciare una soluzione di voice banking integrato con i sistemi di assistenza vocale.

## 1.2 Valori

Ciò che distingue un'impresa dalle altre sono i valori che essa persegue.

Correttezza, lealtà e comportamento responsabile verso i clienti e verso tutti gli stakeholder hanno guidato da sempre la crescita del gruppo Sella, costruendone la solida reputazione e consentendo di ottenere la fiducia dei clienti.

Dalla sua fondazione avvenuta nel 1886, i Valori della Banca Sella prima e del Gruppo poi, sono stati trasmessi attraverso la pratica quotidiana, sino a che le dimensioni dell'azienda hanno permesso a chi vi lavorava di condividere naturalmente un "sentire comune" che era in primo luogo una comunanza di esperienze. Lo sviluppo successivo del Gruppo, accompagnato ad una maggiore complessità geografica ed organizzativa, ha evidenziato la necessità di formalizzare i valori comuni in un documento che ne favorisse la diffusione, la comprensione e la concreta applicazione da parte di tutti i suoi Dipendenti: nel 2009 è stato pertanto realizzato il "Documento dei Valori del Gruppo Sella", classificati in tre ordini: etici, aziendali e individuali.

È stato identificato come "primo valore" il "fare bene il nostro mestiere": Sella crede che il "fare banca" non sia un'attività come tutte le altre. Per un cliente la banca è qualcosa di più di un semplice fornitore, essa svolge un vero e proprio ruolo sociale nei confronti non solo del cliente stesso, primo e diretto interlocutore, ma anche verso un'ampia rete di stakeholder. Da sempre nel mondo la prosperità di un paese, di una regione, di una comunità locale dipendono anche dal buon funzionamento del sistema bancario. "Fare banca" significa ben più che il semplice lavoro individuale o il realizzare profitti: lavoro e profitto sono la premessa indispensabile al benessere di una grande comunità costituita dai diversi stakeholder: i clienti, i dipendenti, gli azionisti, i fornitori e i partner commerciali, il territorio e la comunità locale e finanziaria, le Istituzioni.

I valori etici, aziendali e individuali che trovano le loro fondamenta in quello che da sempre è definito "Amore per il Cliente", ripercorrono la tradizione e i comportamenti che nel tempo hanno consentito al Gruppo di distinguersi per capacità di crescere, innovare e innovarsi, con una mentalità aperta al dialogo e al confronto.

Al fine di essere attrattivi all'interno del nuovo scenario di trasformazione e di disruption digitale, per competere nel nuovo ecosistema esponenziale, più veloce e più aperto e per poter comunicare al meglio ai Clienti e a tutti gli stakeholder il nuovo mindset, il Gruppo ha avviato nel corso del 2018 un progetto che, fermi restando i valori della propria tradizione, ha focalizzato i valori cui farà maggiormente riferimento in questo nuovo contesto.

Il Gruppo ha voluto che l'identificazione dei valori fosse una reale espressione della squadra che li avrebbe poi dovuti adottare e vivere nel lavoro quotidiano: per questo motivo sono state coinvolte nel progetto tutte le persone del Gruppo. Sono state quindi realizzate una serie di attività, avviate con una survey che ha coinvolto tutto il Gruppo. Successivamente sono stati raccolti contributi e approfondimenti sia con

workshop ed eventi focalizzati sia tramite l'attivazione di specifici punti di ascolto e di confronto come, ad esempio, la realizzazione di una community dedicata, sulla intranet aziendale.

Tutti i contributi raccolti hanno fatto così emergere i sei valori che guideranno il Gruppo in questo nuovo contesto: Etica, Apertura, Persona, Innovazione, Intraprendenza e Fiducia.

### **Codice Etico e Sostenibilità**

Dal 2014 il Gruppo si è dotato di un Codice Etico, che richiama fortemente quanto espresso nel “Documento dei Valori”, perché dal lavoro, dalle capacità e dall'azione di persone orientate al rispetto e alla difesa dei propri valori discende la capacità del Gruppo e delle Società che lo compongono di conformarsi a principi etici rigorosi.

“Valori” e “Codice etico” descrivono l'approccio fondato sull'amore per il cliente, sulla soddisfazione e l'orgoglio di saper fare l'interesse del cliente offrendo una risposta alle sue esigenze tramite un servizio personalizzato e di qualità, innovando continuamente e agendo sempre con correttezza e onestà. Aiutare i clienti ad avere successo, soddisfacendo le loro esigenze finanziarie, bancarie e assicurative nel rispetto dei valori, in modo prudente, responsabile e corretto, a vantaggio di tutti gli stakeholder e conseguendo profitti in modo sostenibile, stabilmente e nel lungo periodo.

Sella si impegna per portare il proprio contributo verso gli obiettivi (Target) derivanti dall'accordo Cop21 di Parigi del 2015 e chiarisce la propensione ad adottare un modello di business sostenibile nel tempo, attento ai rischi derivanti in modo diretto o indiretto da eventi climatici avversi: attraverso la presente dichiarazione elenca i principi guida orientati alla prudenza e all'attenzione degli impatti del proprio operato, sia in termini di ricadute ambientali che sociali o economiche. Il Codice Etico contiene riferimenti alle tematiche economico, ambientali e sociali sebbene ad oggi, all'interno di Sella non sia stata formalizzata una specifica delega sulle tematiche di cui alle disposizioni del D.Lgs. 254/2016. Nel corso del 2018 non sono state adottate misure specifiche per sviluppare e migliorare la conoscenza collettiva di argomenti ESG3, sebbene già a partire dal 2004 veniva redatta la Relazione sulla Responsabilità Sociale. La predisposizione della Dichiarazione non Finanziaria ex D.Lgs. 254/16 ha sicuramente sensibilizzato Sella, favorendo la focalizzazione sulle relative tematiche rilevanti.

### **Comitato Etico**

Dal 2003 opera il Comitato Etico di Gruppo, nominato dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, che ha la mission di “perseguire obiettivi di definizione dei comportamenti di Sella, affinché vengano rispettati i principi etici deliberati e diffusi, e fungere da supporto operativo funzionale alle attività di business che si debbono caratterizzare commercialmente anche per il rispetto dell'etica e il comportamento responsabile”.

Il Comitato Etico ha funzioni consultive e propositive, non opera di propria iniziativa e non ha una delega in proposito. È formato da componenti interni a Sella, ma può avvalersi di esperti esterni per l'analisi di

---

<sup>3</sup> ESG: **Environmental, Social And Governance**

problematiche specifiche: con riferimento alla dichiarazione di carattere non finanziario, non sono emersi temi specifici che il Comitato Etico abbia dovuto affrontare.

Sella non aderisce o partecipa a progetti o associazioni che abbiano un particolare focus sulla sostenibilità, sebbene dal 2017 abbia aderito al gruppo di lavoro “ABI Consumer Bank e sostenibilità”.



## 1.3 Identificazione delle tematiche materiali e degli stakeholder

La materialità è un principio fondamentale degli Standard di riferimento per il reporting di sostenibilità redatti dal Global Reporting Initiative (GRI)<sup>4</sup> ed è ripreso nelle linee guida dell'Unione Europea<sup>5</sup> sul reporting non finanziario e nella delibera CONSOB n. 20267 del 18 gennaio 2018.

Il concetto di **materialità** si riferisce all'identificazione di quei temi che:

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

La determinazione della materialità costituisce quindi il primo passo per la definizione del processo di reporting delle informazioni non finanziarie. Per ciascuna tematica individuata come "materiale" sono stati valutati i potenziali rischi/opportunità di business, i possibili impatti sugli stakeholder esterni e interni e sulle strutture aziendali in un'ottica di lungo periodo. Ciò ha permesso di definire anche la struttura di reporting e le disclosure gestionali correlate a ciascun tema della Dichiarazione non Finanziaria, con l'obiettivo di offrire agli stakeholder una rappresentazione completa delle performance. Il Gruppo si è posto l'obiettivo di rivedere la matrice di materialità con un approccio progressivo e nel 2018 si è avuto un primo esercizio di stakeholder engagement che ha visto l'ingaggio dello stakeholder "Fornitori", estendendo una survey mirata su temi ESG ad una trentina di fornitori del Gruppo, selezionati secondo criteri di significatività e di rapporto continuativo con il Gruppo.

Si segnala che, nonostante il tema dei diritti umani non sia emerso dall'analisi di materialità come significativo considerato il contesto operativo e normativo di Sella, esso è considerato nell'ambito della gestione del personale in particolare nei Paesi o nelle attività considerati maggiormente a rischio.

Nell'illustrazione che segue viene rappresentato il risultato dell'analisi svolta, cioè la matrice di materialità di Sella.

---

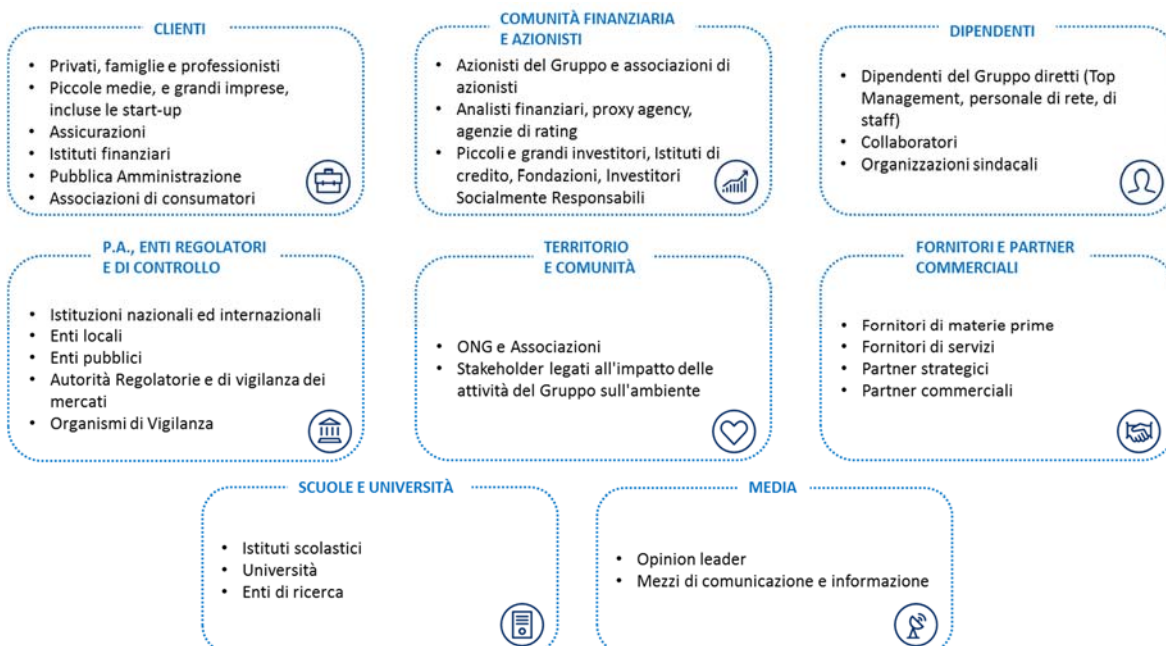
<sup>4</sup> Global Reporting Initiative - Sustainability Reporting Standards 2016

<sup>5</sup> Commissione Europea - Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario (Metodologia per la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario)

## Matrice di materialità di Gruppo Sella



Inoltre, al fine di identificare quei soggetti che **Sella considera come propri stakeholder**, è stata svolta un'analisi condotta secondo i principali standard riconosciuti come best practice a livello internazionale. A conclusione di tale analisi, sono stati definiti i seguenti stakeholder:



Attualmente non esiste un processo formale dedicato, per comunicare specificamente criticità in temi di sostenibilità. In generale può essere utilizzata la procedura del “Ciclo del Controllo” (“CICO”) per il censimento di criticità emerse.

## *1.4 Identità e brand management*

In continuità con la trasformazione di branding avviata al termine del 2017, nel 2018 è stato completato il percorso di rebranding ed anche di ridenominazione del Gruppo, da Gruppo Banca Sella a “Sella”.

Banca Sella ha adottato il linguaggio visivo del nuovo brand Sella aggiornando tutti i principali punti di contatto con la clientela, mentre Sella SGR (ex Sella Gestioni SGR), Sella Broker (ex Brosel), Sella Personal Credit (ex Consel), Sella Leasing (ex Biella Leasing) e Sella Fiduciaria (ex Selfid) hanno modificato anche la loro ragione sociale, rafforzando anche visivamente la propria appartenenza al Gruppo e la piena identificazione nei valori e nel purpose di Sella.

Nel corso del 2019 saranno definite policy, regolamenti e procedure valide per tutto il Gruppo Sella, anche al fine di rafforzare ancora di più i presidi già ora attivi sui potenziali rischi, in genere di tipo reputazionale e/o di copyright e tutela dei marchi del Gruppo nel mondo. Quest’ultimo specifico ambito prevede, in estrema sintesi, la razionalizzazione, valorizzazione e protezione dei marchi del Gruppo, con azioni preventive volte a preservare la reputazione del marchio e la non confondibilità verso terzi. In particolare l’attività di presidio è svolta attraverso il servizio di sorveglianza, sia sul mercato che sui registri marchi degli uffici locali, e consente di intervenire tempestivamente in caso di pubblicazione di marchi uguali o confondibili depositati da terzi, opponendosi alla loro registrazione ed agendo nelle sedi opportune contro il loro utilizzo.

## *1.5 Governance del Gruppo, modello di organizzazione e gestione*

Banca Sella Holding è la società Capogruppo controllante il gruppo Sella e ha sede in Piazza Gaudenzio Sella in Biella.

Sella opera principalmente in Italia; nel corso del 2018 sono state acquisite società con sede in Gran Bretagna (Vipera Plc), in Spagna (Vipera Iberica SL), in Svizzera (Codd&Date Suisse Sagl) e negli Emirati Arabi Uniti (Vipera Mena FZ-LLC), che si sono affiancate alla branch di Banca Sella S.p.A. in India, specializzata nella produzione di software, e a Selir S.r.l. con sede in Romania.

L’assetto proprietario, che fin dal 1886 ha sempre caratterizzato l’impresa, ne ha altresì determinato l’assetto di governance, favorendo il mantenimento nel tempo di quei valori e principi alla base di un prudente modo di fare banca, orientato alla stabilità e sostenibilità dello sviluppo nel lungo periodo, basato sul saper fare l’interesse del cliente, curando un’attenta assunzione e gestione del rischio.

L’esercizio del buon governo societario richiede una struttura societaria che realizzi al meglio la relazione di coerenza necessaria tra assetto proprietario ed assetto di governance, la cui presenza costituisce premessa e fondamentale fattore di successo dell’impresa e, complessivamente, del Gruppo.

Il sistema di amministrazione tradizionale, adottato in Italia per tutte le società del Gruppo, prevede la nomina diretta da parte dell’assemblea dei soci dell’Organo con funzione di supervisione strategica e dell’Organo con funzione di controllo, dando vita ad un legame particolarmente stringente tra base azionaria e rappresentanti degli organi sociali. Il Consiglio di Amministrazione di ogni società ha nominato,

con funzione gestoria, un Amministratore Delegato, definendo le modalità di esercizio degli stessi e la periodicità con la quale l'organo delegato riferisce circa l'attività svolta nell'esercizio delle deleghe attribuite.

Le società sono quindi amministrate da un Consiglio di Amministrazione, la cui determinazione del numero dei componenti spetta all'Assemblea al momento della nomina. Gli Amministratori devono possedere, i requisiti di professionalità e onorabilità previsti dalla normativa, anche sotto i profili regolamentari. Non possono essere nominati componenti del Consiglio coloro che ricoprono incarichi di amministrazione, direzione o controllo in più di quattro società italiane con azioni quotate nei mercati regolamentati italiani o di altri paesi dell'Unione Europea o società emittenti strumenti finanziari diffusi fra il pubblico in misura rilevante ai sensi della normativa vigente.

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

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

Il Consiglio di Amministrazione delle rispettive Società è investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria, con facoltà di compiere tutti gli atti che ritiene opportuni per il raggiungimento e l'attuazione dello scopo sociale, esclusi soltanto quelli che la legge, in modo tassativo, riserva all'Assemblea degli Azionisti.

Inoltre, il Consiglio di Amministrazione adotta un regolamento avente ad oggetto le proprie modalità di funzionamento e le proprie competenze, nel rispetto delle previsioni di legge e di statuto. Oltre alle attribuzioni non delegabili a norma di legge, sono riservate all'esclusiva competenza del Consiglio le decisioni concernenti gli indirizzi strategici.

Di seguito viene esposta la composizione del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo Banca Sella Holding S.p.A.<sup>6</sup> in carica con riferimento al Bilancio al 31.12.2018, composto per il 21,4% di amministratori di genere femminile (di cui il 33% tra i 30 e 50 anni ed il 67% maggiore di 50 anni) e per il 78,6% di uomini (di cui il 36% tra i 30 e 50 anni ed il 64% maggiore di 50 anni):

### Consiglio di Amministrazione di Banca Sella Holding<sup>7</sup>

	<b>Membri del CdA</b>	<b>Fascia d'età</b>	<b>Posizioni coperte</b>
	SELLA Maurizio	Oltre 70 anni	<i>Presidente</i>
	SELLA Sebastiano	Oltre 60 anni	<i>Vice Presidente</i>
	SELLA Giacomo	Oltre 40 anni	<i>Vice Presidente</i>
	SELLA Pietro	Oltre 50 anni	<i>Amministratore Delegato e Direttore Generale</i>

<sup>6</sup> Nominato con Assemblea degli Azionisti del 23 aprile 2016, in carica fino all'approvazione del Bilancio al 31 dicembre 2018.

<sup>7</sup> Si segnala che ad oggi sono presenti 5 amministratori indipendenti, pari al 35,7% dei componenti del Consiglio di Amministrazione.

	BONZANO Mario	Oltre 60 anni	<i>Amministratore indipendente</i>
	CAVALIERI Franco	Oltre 60 anni	<i>Amministratore</i>
	CONDINANZI Massimo	Oltre 50 anni	<i>Amministratore</i>
	FITOUSSI Jean Paul	Oltre 70 anni	<i>Amministratore indipendente</i>
	PETRELLA Giovanni	Oltre 40 anni	<i>Amministratore indipendente</i>
	RIZZETTI Ernesto	Oltre 40 anni	<i>Amministratore</i>
	SELLA Federico	Oltre 40 anni	<i>Amministratore</i>
	ARNABOLDI Francesca	Oltre 30 anni	<i>Amministratore indipendente</i>
	NICODANO Giovanna	Oltre 50 anni	<i>Amministratore indipendente</i>
	SELLA Caterina	Oltre 50 anni	<i>Amministratore</i>

Relativamente alla struttura di governance dell'organizzazione, inclusi i comitati con i massimi poteri decisionali si rimanda allo Statuto di Banca Sella Holding S.p.A., mentre sui processi di nomina e selezione per il più alto organo di governo ed i suoi comitati e le relazioni sulla remunerazione, si rimanda all'informativa al pubblico sul governo societario di Banca Sella Holding<sup>8</sup>.

Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo è il massimo organo decisionale, supportato dai tre Comitati endoconsiliari istituiti: Rischi, Nomine e Remunerazione. Tra i meccanismi interni alla struttura esecutiva di Capogruppo sono istituiti ed operano diversi Comitati caratterizzati da differenti finalità operative: i Comitati di indirizzo, i Comitati di delibera, i Comitati di controllo ed i Comitati di verifica andamento.

L'assetto di Sella è regolato con il "progetto di governo societario", mentre, nell'ambito della gestione, l'assetto organizzativo prevede che le funzioni aziendali siano definite tramite i mansionari di unità organizzativa, ovvero documenti che specificano i motivi per i quali l'unità organizzativa è costituita (mission), di quali processi o attività risponde (responsabilità), svolgendo quali azioni (compiti operativi) in relazione a quali processi.

In materia di identificazione di rischi specifici riferiti ai conflitti di interesse, i processi sono regolamentati dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo e conseguentemente recepiti dai consigli di amministrazione delle Società interessate, tramite l'emanazione di appositi documenti normativi, tra cui, in particolare per Banca Sella S.p.A., la "Policy di gestione dei conflitti di interesse", la "Policy e procedure

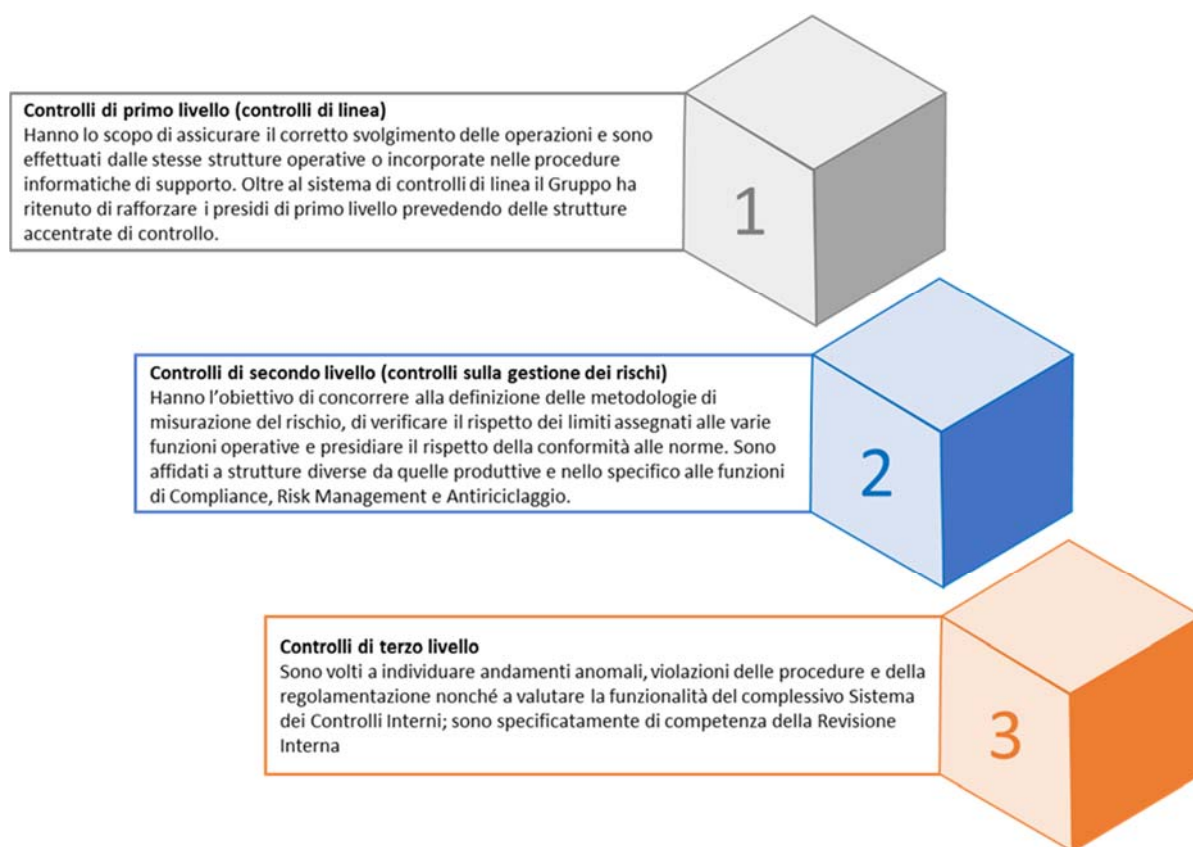
<sup>8</sup> [https://sellagroup.eu/documents/237811/0/informativa-al-pubblico-governo-societario\\_holding.pdf](https://sellagroup.eu/documents/237811/0/informativa-al-pubblico-governo-societario_holding.pdf)

per la gestione delle operazioni con soggetti collegati” e le “Politiche dei controlli interni” e la “Procedura per operazioni con parti correlate”.

Esiste inoltre, come da disposizioni normative, la possibilità dell’utilizzo della procedura di “whistleblowing”, con segnalazione diretta riservata e tutelata al responsabile della Revisione Interna: in caso di eventi e circostanze di elevata gravità e rischio di impatto, esiste la possibilità di attivare, all’occorrenza, il Comitato di Crisi. In ogni caso, per segnalazioni che provengano dall’esterno, vi sono i consueti canali di comunicazione, quali indirizzi mail oppure il canale dedicato ai reclami a cui si fa riferimento nella sezione “Clienti” della presente Dichiarazione.

## 1.6 Gestione dei rischi e Sistema dei Controlli Interni

L'assetto organizzativo del "Sistema dei Controlli Interni" del Gruppo Sella, nel rispetto di quanto previsto dall'Autorità di Vigilanza, si articola su tre livelli:



Le Funzioni Aziendali di Controllo di secondo e terzo livello sono caratterizzate da principi comuni ispirati al Codice Etico ed ai Valori di Sella, nonché all'insieme delle *best practice* di settore. Il sistema dei controlli interni in Sella ha rilievo strategico: la cultura del controllo e della sana e prudente gestione del rischio ha una posizione di rilievo nella scala dei valori aziendali e non riguarda solo le Funzioni Aziendali di Controllo ma tutta l'organizzazione aziendale.

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

Tali principi sono declinati nella Policy in materia di Sistema dei Controlli Interni di Sella, all'interno della quale il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo ha definito le linee di indirizzo del Sistema dei Controlli Interni. Nello specifico in tale policy, diffusa a tutte le strutture interessate, sono definiti i compiti e le responsabilità dei vari organi e funzioni di controllo, i flussi informativi tra le diverse funzioni/organi e con gli organi aziendali nonché le modalità di coordinamento e collaborazione.

Sempre in applicazione delle disposizioni emanate dalla Banca d'Italia con la Circolare n. 285 e successivi aggiornamenti, la responsabilità primaria per l'attuazione e per il funzionamento del sistema dei controlli e per la sana e prudente gestione dei rischi è rimessa agli Organi aziendali delle Società del Gruppo (Organo con funzione di supervisione strategica, Organo con funzione di gestione, Organo con funzione di



controllo), ciascuno secondo le rispettive competenze, comunque in coerenza con le strategie e la politica del Gruppo fissate in materia di controlli.

Concorrono al funzionamento del Sistema dei Controlli Interni anche gli organismi di vigilanza ai sensi del D.Lgs. 231/01 rispettivamente costituiti nelle diverse Società italiane ed il Comitato Rischi di Capogruppo, nonché ulteriori meccanismi costituiti dalle strutture esecutive interne, aventi specifiche competenze per temi in materia di controllo.

In sintesi, tra i meccanismi di Gruppo attivi nell'ambito della struttura esecutiva si segnalano:

<b>Comitato Controlli</b>	Analizza a livello di Capogruppo l'evoluzione dei profili di Rischio Operativo, di Rischio di Non Conformità, di Rischio Riciclaggio e del Rischio Reputazionale, al fine di favorire e supportare nel continuo soluzioni che incrementino l'efficacia del sistema dei controlli di primo e secondo livello, tenendo conto anche degli assetti organizzativi e delle responsabilità di Gruppo in vigore tempo per tempo e dell'impatto su tutti i rischi.
<b>Comitato di Controllo del Rischio di Credito</b>	Discute l'andamento e le previsioni di evoluzione delle variabili macroeconomiche in relazione all'evoluzione del profilo della rischiosità degli impieghi e delle metriche di rischiosità; monitora gli scostamenti tra valori mensili a consuntivo e attese previsionali relativamente ai limiti del RAF (Risk Appetite Framework) e alle rettifiche di credito; mantiene un registro riportante le principali criticità emerse e le responsabilità assegnate; monitora il rispetto delle scadenze e l'efficacia delle azioni correttive connesse ad anomalie o all'esito dei controlli della Circolare 285 (ex 263/2006) e successivi aggiornamenti; pianifica i momenti di approfondimento su specifici punti di attenzione e verifica l'aderenza delle Entità alla governance definita nelle policy di Risk management della Capogruppo.
<b>Comitato Market Abuse</b>	Ha il compito di esaminare le operazioni in strumenti finanziari ammessi alla negoziazione o per le quali sia stata presentata la richiesta di ammissione alla negoziazione su un mercato regolamentato dell'Unione Europea, al fine di identificare quali debbano essere segnalate alla Commissione Nazionale per la Società e la Borsa ("CONSOB") ai sensi della Direttiva 2014/57/UE del Parlamento europeo e del Consiglio e del Regolamento (UE) n. 596/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio del 16 aprile 2014 relativo agli abusi di mercato, e ai sensi del Regolamento MAR e dei Regolamenti Delegati attuativi a decorrere dal 3 luglio 2016 (Regolamento delegato (UE) 2016/957 relativo alle norme tecniche di regolamentazione sui dispositivi, sistemi e procedure adeguati e sui modelli di notifica da utilizzare per prevenire, individuare e segnalare le pratiche abusive e gli ordini o le operazioni sospetti e il Regolamento delegato (UE) 2016/522 relativo tra l'altro agli indicatori di manipolazioni del mercato)

Ai Comitati sopramenzionati si aggiungono ulteriori meccanismi coinvolti nel presidio di specifici rischi a cui è esposto il Gruppo, quali:



<p><b>Comitato ALM</b></p>	<p>Ha l'obiettivo di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• monitorare periodicamente le esposizioni determinate dalla composizione dell'attivo e del passivo delle Società del Gruppo e del Gruppo allo scopo di verificare il rispetto dei limiti di assunzione di rischio assegnati dagli organi competenti ed elaborare previsioni su possibili scenari futuri, individuando di tempo in tempo le soluzioni più opportune;</li> <li>• suggerire le iniziative necessarie nell'ambito dell'assunzione dei rischi di tasso, cambio, liquidità e matching delle scadenze.</li> </ul>
<p><b>Comitato Modelli di Gruppo</b></p>	<p>Ha la mission di analizzare i risultati delle validazioni dei modelli statistici previsionali utilizzati nel Gruppo (prima della messa in produzione nel caso di nuovo modello o su base periodica per i modelli esistenti), indirizzando le azioni correttive necessarie al fine di minimizzare il rischio modello definito all'interno del RAS</p>
<p><b>Riunione di allineamento e verifica di andamento</b></p>	<p>È un momento di confronto delle Società del Gruppo (vi partecipano i CEO delle diverse società, la Direzione di Capogruppo e i quadri dirigenti delle funzioni di staff di quest'ultima)</p>

## I rischi del Gruppo bancario

Sono di seguito riassunte le principali categorie di rischio emerse dal self assessment delle varie funzioni della capogruppo, aggiornato con periodicità annuale. Sella ha infatti sviluppato un approccio strategico correlato allo svolgimento delle proprie attività aziendali in ottemperanza ai requisiti normativi a cui la capogruppo è vincolata, quale l'analisi ex Modello 231.

**Rischio di riciclaggio:** la funzione Antiriciclaggio della Capogruppo, svolge attività di coordinamento delle funzioni antiriciclaggio delle società del Gruppo: le attività di controllo di secondo livello condotte nel 2018 hanno riguardato principalmente la valutazione di rischio ex ante di nuovi prodotti o processi prima della loro messa in produzione; la produzione, controllo e trasmissione mensile all'Unità di Informazione Finanziaria dei dati statistici concernenti le registrazioni contenute nell'Archivio Unico Informatico ed il monitoraggio della lavorazione delle posizioni inattese evidenziate dall'apposita procedura entro i termini previsti dalla normativa interna.

**Rischio di Compliance:** la funzione di Compliance, è responsabile di presidiare la gestione del rischio di non conformità alle norme, sia di etero-regolamentazione (leggi, regolamenti, disposizioni delle autorità di vigilanza) sia di auto-regolamentazione (normativa interna, codici di condotta, codici etici, ecc.). In Banca Sella Holding è operativa la Funzione GBS Compliance, permanente ed indipendente e parte integrante del Sistema dei Controlli Interni. La medesima funzione è istituita nelle altre società del Gruppo per cui vige uno specifico obbligo normativo.

**Rischio legale:** La normativa interna di Sella, recepita dal Consiglio di Amministrazione delle Banche, stabilisce l'obbligo di utilizzare schemi contrattuali i cui contenuti rispondano, quanto più possibile, a caratteristiche di standardizzazione preventivamente valutate dalle preposte strutture a livello di Gruppo. L'ufficio Servizi Legali di Banca Sella è il punto di riferimento in ordine alla predisposizione e disamina di bozze contrattuali, alla redazione di pareri legali, alla disamina di problematiche giuridiche e relativa consulenza, per le società di Sella.

**Rischio di credito:** Le attività di misurazione e controllo del rischio di credito sono demandate alle funzioni Risk Management della Capogruppo e delle società e al servizio Qualità e Controlli Credito di Banca Sella. Con specifico riferimento alle attività seguite dalla funzione Risk Management della Capogruppo, è proseguita anche nel 2018 la manutenzione evolutiva dei processi e delle procedure informatiche a supporto della valutazione del rischio di credito.

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

**Rischio di tasso, mercato e liquidità:** il rischio di tasso è monitorato internamente sia nell'ambito del banking book sia nell'ambito del trading book.

La gestione e il controllo del rischio di mercato è sancita da un Regolamento di Gruppo e da specifica Policy, documenti che definiscono le regole entro le quali le singole società del Gruppo possono esporsi a tali tipologie di rischio.

Il monitoraggio e la gestione della liquidità sono formalizzati nella Policy Controllo dei Rischi, contenente sia le linee guida per la gestione del rischio di liquidità sia le strategie da intraprendere nei momenti di criticità.

Anche il processo di gestione e controllo del rischio tasso d'interesse sul banking book è formalizzata all'interno della Policy di Controllo dei Rischi, avente lo scopo di disciplinare le regole e le modalità di gestione, di misurazione e di controllo del rischio tasso per garantire un'efficace gestione delle condizioni di equilibrio economico e finanziario di Sella. La policy è stata recepita dai rispettivi Consigli di Amministrazione.

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

Anche nel corso del 2018 il Gruppo ha dedicato particolare attenzione alla gestione dei rischi operativi, attraverso il costante rafforzamento dei presidi organizzativi e degli strumenti di mitigazione e controllo, mediante tra l'altro:

- l'attività di rivalutazione dei processi tramite la conduzione del Risk Self Assessment (RSA) con il coinvolgimento dell'owner del processo;
- la valutazione del rischio operativo relativamente alle nuove iniziative delle società;
- la valutazione del rischio informatico relativamente alle applicazioni di competenza delle società;
- l'attestazione e la consuntivazione dei livelli di servizio e dei controlli di linea.

Il monitoraggio del rischio si traduce anche in un reporting mirato a tutti i livelli dell'organizzazione aziendale, in conformità alla normativa che prevede che siano assicurate informazioni tempestive in materia di rischi operativi. Il Ciclo del Controllo fornisce la base informativa che, al verificarsi dell'evento anomalo/osservazione segnalato e secondo precisa escalation, origina flussi di comunicazione ai soggetti interessati.

Inoltre, al fine di consentire una valutazione delle performance della gestione del rischio operativo, la funzione Risk Management della Capogruppo produce regolarmente prospetti sintetici e di dettaglio che riportano il grado di rischio assunto relativamente:

- agli eventi anomali/osservazioni e alle perdite operative segnalati nel database del Ciclo del Controllo, ponendo in evidenza le anomalie con gravità più elevata;
- all'esito dei controlli di linea;
- all'andamento dei livelli di servizio;
- al monitoraggio del rispetto delle soglie di RAF (*Risk Appetite Framework*) per gli indicatori di rischio operativo.

Sebbene nel corso del 2018 il Gruppo non abbia rilevato e quindi di conseguenza gestito rischi di natura ambientale o sociale, ha avviato l'iniziativa "Controlli 3.0" per la definizione di un nuovo framework dei rischi operativi che consenta una visione dinamica ed integrata dei rischi. Il conseguimento di tale obiettivo è perseguito attraverso la diffusione della cultura e consapevolezza del rischio a partire dalle stesse aree di business e mediante l'implementazione di una piattaforma per la gestione integrata ed automatizzata dei dati raccolti relativi ai rischi, tra cui anche le tematiche sociali ed ambientali.

## 1.7 Lotta alla corruzione: Modelli di organizzazione e organismo di vigilanza e controllo D.Lgs. 231/01

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

Nel codice etico di Sella viene riportata la definizione di comportamento responsabile: correttezza e lealtà devono essere messe in atto sempre nei confronti di tutti i soggetti che intrecciano relazioni con l'impresa: non solo i clienti risparmiatori, gli investitori e gli azionisti, ma anche dipendenti, fornitori, comunità locali, istituzioni, ambiente e future generazioni. Sella, nell'ambito di tutte le proprie relazioni, si impegna a contrastare eventuali fenomeni di corruzione, anche solo potenziali, ed adotta in tal senso ogni misura atta ad assicurare tolleranza zero rispetto a tali fenomeni.

Il Gruppo ha formalizzato le proprie procedure organizzative in materia di lotta alla corruzione attraverso l'adozione di modelli di organizzazione e controllo - adottati dalle singole società - volti a prevenire i reati derivanti dal D.Lgs. 231/2001.

Ogni società operativa del Gruppo si è dotata di un proprio specifico Modello 231 ad eccezione delle entità estere quali Chennai Branch e Selir e delle società entrate nel perimetro del Gruppo nella seconda parte del 2018, che soggette a leggi e regolamenti locali diversi relativamente al contrasto alla corruzione, hanno comunque assunto o assumeranno le stesse politiche generali del Gruppo sull'argomento.

In particolare Banca Sella Holding S.p.A. e Banca Sella S.p.A. hanno identificato le principali attività sensibili ai reati contro la pubblica amministrazione ed ai reati di corruzione fra privati ed istigazione alla corruzione fra privati ed hanno definito protocolli di prevenzione e controllo fondati sui seguenti principi generali:

-  **Separazione dei compiti**
-  **Principi comportamentali**
-  **Regolamentazione**
-  **Ruoli e responsabilità**
-  **Poteri di firma e poteri autorizzativi**
-  **Tracciabilità**
-  **Protocolli di controllo specifici**

Le due società aggiornano con periodicità annuale gli assessment utilizzati per la formalizzazione nonché i documenti costituenti il modello.

Il personale è costantemente informato delle procedure da adottare (parte integrante del corpus normativo interno); e dei piani di formazione, anche attraverso l'utilizzo di tecniche di formazione a distanza, che coinvolgono gli esponenti aziendali ed il personale sia al momento dell'assunzione sia durante l'esercizio della propria attività.

In generale gli esponenti aziendali e tutto il personale delle Società italiane sono stati inseriti in un programma di formazione specifico per i reati 231/2001 e le società estere si uniformano alle linee guida della Capogruppo in materia di corruzione, anche se non hanno gli obblighi normativi vigenti in Italia.

**Ore di formazione sul D.Lgs 231/2001 erogate, suddivise per inquadramento professionale e genere<sup>9</sup>**

Inquadramento professionale	2018			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	6	6	12	26	4	30
Quadri	60	38	98	1.056	431	1.487
Impiegati	118	180	298	1.514	2.277	3.791
<b>Totale</b>	184	224	408	2.596	2.712	5.308

**Ore medie di formazione sul D.Lgs 231/2001 erogate, suddivise per inquadramento professionale e genere<sup>10</sup>**

Inquadramento professionale	2018			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	0,06	0,40	0,10	0,30	0,33	0,30
Quadri	0,08	0,11	0,09	1,43	1,38	1,41
Impiegati	0,12	0,12	0,12	1,59	1,60	1,59
<b>Totale</b>	0,10	0,12	0,11	1,46	1,55	1,50

Nell'anno 2018 non sono state valutate operazioni specifiche per rischi legati alla corruzione né sono emersi rischi significativi connessi a queste tematiche.

Nonostante ciò le procedure da utilizzare in tale ambito sono state comunicate al personale dipendente e l'ultimo aggiornamento del modello è stato divulgato nel corso del mese di novembre 2018.

Il Sistema dei Controlli Interni adottato dal Gruppo garantisce inoltre l'emergere di eventuali comportamenti illeciti. Esso si fonda su una procedura di segnalazione e gestione degli eventi anomali che oltre alla verifica ed alla rimozione delle cause dello specifico evento prevede l'adozione o la modifica di procedure operative al fine di evitare il possibile ripetersi di analoghi casi.

A completamento e presidio delle misure adottate, l'Assemblea di Banca Sella Holding S.p.A., in data 29 aprile 2014, all'unanimità ha deliberato di attribuire a partire dal 1° luglio 2014 al Collegio sindacale della

<sup>9</sup> La formazione sul D.Lgs 231 si è svolta principalmente in modalità e-learning ed è stata rivolta ai dipendenti delle società Italia. I corsi e-learning sono stati pubblicati ad inizio 2017 anno durante il quale il maggior numero di dipendenti ha completato il corso. Le ore di formazione sono riferite alla formazione erogata al personale dipendente al 31/12 per inquadramento professionale.

<sup>10</sup> Le ore medie di formazione sono calcolate come rapporto tra le ore di formazione erogate al personale dipendente al 31/12 per inquadramento professionale, rapportate all'organico al 31/12.

Banca le funzioni dell'Organismo di Vigilanza della Capogruppo. L'organo con funzione di controllo vigila sul funzionamento e l'osservanza dei modelli di organizzazione e di gestione per prevenire i reati rilevanti ai fini del D.Lgs. 231/01. Analoga delibera è stata presa da tutte le società italiane del Gruppo che, dotate di Modello 231, hanno attribuito ai rispettivi collegi sindacali la funzione di Organismo di Vigilanza.

Caso particolare risulta essere Sella SGR la quale, pur non essendo richiesta una specifica formazione sulla lotta alla corruzione, in linea con i principi ed i Valori di Gruppo, ha fissato una procedura sui "Principi generali in tema di D.Lgs. 231" che illustra i contenuti del Decreto e detta le principali regole di comportamento da tenere da parte dei soggetti interessati.

## *1.8 Responsabilità economica, performance*

### **Valore economico generato e distribuito (EVG&D)**

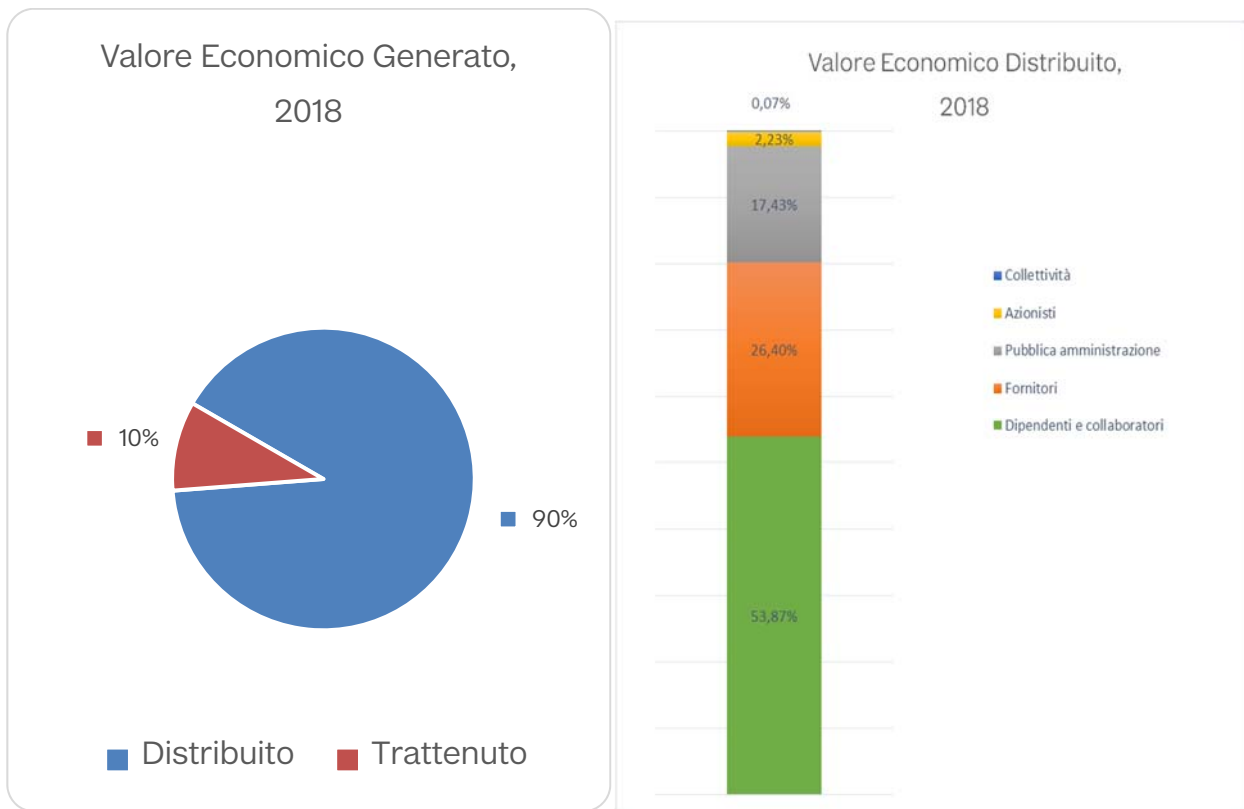
Sella ha chiuso l'esercizio con un utile netto consolidato di 24,1 milioni di euro, non perfettamente confrontabili con i 52,2 milioni di euro dell'anno precedente, sui quali avevano inciso poste straordinarie tra cui la cessione della partecipazione in Compagnie Financière Martin Maurel.

Sella nel corso dell'anno ha ulteriormente sviluppato la propria strategia di crescita nell'innovazione e nel Fintech. In particolare, dopo aver promosso la nascita del Fintech District di Milano, nel quale oggi sono presenti oltre cento aziende e startup, e aver creato l'ecosistema di open banking Fabrick, ha investito sulla startup interna Hype, che opera nel mercato delle cosiddette challenger banks con un'app di light banking per gestire denaro e fare pagamenti, che alla fine del 2018 ha superato i 500 mila clienti.

Nel corso del 2018, inoltre, Banca Patrimoni Sella & C. ha concluso l'acquisizione del ramo italiano di wealth management di Schrodgers. Il Gruppo, inoltre, ha perfezionato le acquisizioni della società di peer-to-peer lending Smartika S.p.A., di Vipera Plc e delle sue controllate società specializzate nelle soluzioni mobile per il mercato finanziario e retail, e di Kubique S.p.A., che opera nel settore delle piattaforme per la gestione dei servizi di finanziamento della supply chain delle imprese. Il Gruppo ha anche creato la nuova divisione Sella Corporate & Investment Banking, specializzata in operazioni di finanza straordinaria, per supportare i progetti strategici per la crescita, l'innovazione e l'internazionalizzazione delle Pmi.

La creazione e la distribuzione tra i diversi stakeholder del Valore Aggiunto costituiscono l'anello di congiunzione tra i dati economici e finanziari e la rendicontazione sociale.

Il valore economico generato viene distribuito tra i principali stakeholder, ossia tra i soggetti che hanno interessi nei confronti del Gruppo.



Il Valore economico generato dal Gruppo nel 2018 è pari a 632,6 milioni di euro, ed è stato distribuito per il 90%. Gran parte del valore economico distribuito (53,9%) è stato utilizzato per i dipendenti ed i collaboratori nella forma di stipendi, retribuzione variabile e contributi previdenziali (circa 308,2 milioni di euro), il 26,4% è andato a remunerare e sostenere il sistema di imprese delle filiere di fornitura: complessivamente il Gruppo ha effettuato acquisti per oltre 151 milioni di euro. Gli impatti economici del Gruppo si misurano anche nel sostegno alla spesa pubblica attraverso la compartecipazione al gettito fiscale (17,4%) e nella remunerazione del capitale degli azionisti (2,2%), favorendo così ulteriori investimenti.

Nel 2018 il Gruppo ha erogato oltre 380 mila euro come contributi ad enti ed associazioni, in particolare a fondazioni (Fondazione Sella, Fondazione Umberto Veronesi), università, onlus, Croce Rossa Italiana e Circolo aziendale Ca Sella.

## 1.9 Innovazione strategica

Da sempre Sella fonda il proprio sviluppo sull'innovazione quale mezzo per servire meglio la clientela, migliorare i processi ed anticipare le risposte alle sfide future. Un approccio che si riverbera inevitabilmente anche nei territori ove opera, contribuendo positivamente sia allo sviluppo economico che a quello sociale. In particolare, data la pervasività degli effetti della rivoluzione digitale in tutti gli ambiti della vita (dalle attività private a quelle economiche e sociali), Sella, oggi come nel passato, coglie con favore ed entusiasmo le importanti opportunità dei cambiamenti strutturali del mondo finanziario, concorrendo con proprie iniziative alla trasformazione in corso, anticipando o adeguandosi a:

- innovazioni tecnologiche (mobile, cloud, intelligenza artificiale, block chain, big data analysis, chatbot, etc);

- nuove aspettative dei clienti (real-time, omni-channel, iper-personalizzazione, customer centricity);
- cambiamenti normativi (Payment Services Directive 2 – PSD2);
- competizione con nuovi player anche non strettamente finanziari.

L’approccio all’innovazione del Gruppo si concretizza nella sua capacità di individuare le opportunità per essere first mover in ambiti specifici, nonché nel saper cogliere con apertura e rapidità le sollecitazioni e le possibilità che provengono dai cambiamenti tecnologici, demografici e sociali.

Per questo motivo si procede di volta in volta all’analisi dei rischi specifici connaturati con il progetto in corso, piuttosto che definire “ex ante” eventuali rischi riconducibili in modo generico e generalizzato al progetto stesso.

Con la stessa attenzione, l’attività di confronto con il sistema esterno viene effettuata con regolarità direttamente dalle singole aree organizzative owner dei processi, attraverso la partecipazione a seminari e convegni esterni o a gruppi di lavoro tematici interaziendali, attraverso la collaborazione con università ed istituti di ricerca o anche grazie a uno studio continuo, ad attività di ricerca e azioni di networking.

La sfida in corso non può tuttavia prescindere da una coerente evoluzione e trasformazione del funzionamento organizzativo di tutto il Gruppo, proseguendo in diversi casi nel percorso già intrapreso, oppure in altri casi avviando nuove importanti trasformazioni in specifici ambiti organizzativi interni, a partire dalle politiche di gestione e sviluppo del personale, alla produttività individuale, all’efficienza dei processi, alla gestione degli immobili nonché alla sostenibilità dei consumi.

## Open Banking

Connettività diffusa, mobilità, cloud computing, tecnologia user friendly hanno comportato un’evoluzione nell’accesso da parte della clientela ai servizi bancari, nuovi modelli di relazione interpersonale e, di conseguenza, una crescente digitalizzazione dei servizi, dei processi e della multicanalità relazionale.

Open Banking (insieme di interfacce atte a permettere l’accesso controllato a servizi del sistema informativo di Gruppo da parte di terzi, quali Startup e Aziende) e Light Banking (soluzioni di pagamento e moneta elettronica offerti da operatori puramente digitali e non bancari) si pongono come una nuova spinta commerciale.

## Fabrick

Nel 2017, a fine dicembre, è nata Sella Open Fintech Platform S.p.A., società facente parte del Gruppo Sella che nel corso del suo primo anno di attività ha avviato un percorso di rebranding e di posizionamento sul mercato che l’ha portata a modificare la sua ragione sociale in Fabrick S.p.A., società che abilita e promuove nuovi modelli di crescita per Banche, startup e aziende facilitando la collaborazione e il dialogo e creando opportunità di sviluppo, grazie alle competenze, alle tecnologie e ai servizi che mette a disposizione di tutti gli attori attraverso la propria piattaforma tecnologica e al vero e proprio ecosistema di relazioni e contaminazione culturale che ha creato e alimenta attorno a sé. Sempre nel corso del 2018 Fabrick ha concretizzato alcune operazioni di acquisizione verso società esterne al Gruppo Sella: il Gruppo Vipera



presente e operativo in diversi stati europei, oltre che negli Emirati Arabi Uniti, la società Kubique S.p.A., creando così un polo rivolto alla crescita e sviluppo del fintech all'interno del quale sono state conferite alcune società e rami di business del Gruppo Sella: il Fintech District, la porta d'accesso all'ecosistema Fintech italiano e che attrae gli stakeholder nazionali e internazionali più rilevanti, Axerve S.p.A., con la piattaforma tecnologica Hype e il Coordinamento Commerciale della Rete Agenti, SellaLab e la piattaforma di API Fabrick Platform funzionale allo sviluppo del fintech.

## Fabrick Consulting / SellaLab

Fabrick Consulting / SELLALAB è una piattaforma di innovazione rivolta a startup consolidate e aziende corporate con l'obiettivo di supportare i processi di open innovation e trasformazione digitale. Con la sua attività di scouting e la collaborazione con i principali attori dell'ecosistema dell'innovazione in Italia e all'estero (acceleratori, università, fondi venture capital, programmi dedicati, etc...), vaglia ogni anno alcune centinaia di progetti di startup.

Gli spazi fisici sono adibiti, secondo un modello di co-working, a startup consolidate e professionisti del territorio, per dare vita a nuove connessioni e nuovi business. Partendo da questo, e attraverso un'importante attività formativa su temi quali trasformazione digitale, comunicazione e industry 4.0, ogni luogo diviene così punto di incontro per tutti coloro che sono attenti ai temi di imprenditorialità, futuro e innovazione. Sono luoghi studiati e strutturati per favorire le connessioni e le relazioni, mettendo a disposizione sale riunioni, wi-fi gratuito, salotti per gli incontri con i clienti e, ovviamente, il supporto e la consulenza bancaria offerta da Banca Sella S.p.A.

## Fabrick Platform

Open Banking è un nuovo modo di fare banca basato sul modello di piattaforma aperta che consente a molteplici attori di interagire e transare tra di loro attraverso un'infrastruttura di Application Programming Interface (API), ovvero interfacce software pubblicamente accessibili che consentono l'accesso a dati e funzionalità di applicazioni software.

Dal punto di vista del modo di fare banca, l'Open Banking può cambiare radicalmente il modo in cui crea valore per i propri clienti mettendo a loro disposizione servizi innovativi, propri e di terzi, e abilitando nello stesso tempo la valorizzazione della grande quantità di dati generati dall'utilizzo di una piattaforma aperta. Un tale modello, consente anche alle banche di rispondere efficacemente ai requisiti imposti dalla nuova direttiva Europea PSD2 che a partire dal 2018 impone alle banche Europee di "aprire" i loro sistemi e permettere a terze parti di accedere ai dati dei clienti bancari, previa loro autorizzazione.

Nell'ambito dello sviluppo di tale strategia di piattaforma, Sella è stato il primo gruppo bancario a lanciare un "open banking platform" in Italia, Fabrick Platform, con la quale ha aperto ai propri clienti e all'ecosistema delle "fintech" europee una piattaforma, che permette di integrare i servizi bancari direttamente all'interno di piattaforme tecnologiche e servizi informatici.

## Axerve

Axerve è la società che opera a livello internazionale nel settore dei sistemi di pagamento elettronici e digitali offrendo sul mercato soluzioni omnichannel per l'accettazione dei pagamenti. Ciò consente ai clienti l'utilizzo di un hub completo di servizi avendo così in Axerve un unico interlocutore per ogni tipologia di pagamento. E' specializzata nel settore dell'e-commerce gateway di pagamento, dei Point Of Sale (POS) e dei value-added service (VAS) funzionali a supportare ed ottimizzare il business del merchant; inoltre opera nella realizzazione di soluzioni mobile rivolte alla clientela consumer. La sua attività comprende: sviluppo software per sistemi di accettazione di pagamenti su circuiti nazionali ed internazionali; noleggio, collegamento e manutenzione di apparecchiature POS per esercenti e clienti istituzionali; creazione e gestione di servizi a valore aggiunto erogabili sui POS; consulenza specialistica nell'ambito delle soluzioni standard e innovative per l'accettazione di pagamento; struttura dedicata per lo sviluppo ed il coordinamento di rete vendite focalizzate sui sistemi di pagamento elettronici e relativi VAS; sviluppo software di applicazioni mobile rivolte a clientela consumer per la gestione della moneta elettronica. La gestione nel corso del 2018 è stata caratterizzata dal consolidamento dei business POS ed e-commerce e la crescita del brand HYPE in termini di awareness e numero di clienti attivi che a dicembre 2018 ha superato le 500.000 unità.

Axerve offre oggi la soluzione italiana di ecommerce più diffusa e maggiormente adottata: quasi un esercente su due in Italia accetta pagamenti con Axerve Ecommerce Solutions.

## Hype

È la soluzione di Sella destinata al mercato consumer, con un target specifico di soggetti non bancarizzati e/o appassionati digitali. HYPE ha l'obiettivo di affermare un nuovo modello di servizi bancari e di pagamento che semplifichi la gestione quotidiana del denaro attraverso lo smartphone. Questa innovazione passa attraverso le strategie di comunicazione, di realizzazione del prodotto e di gestione del rapporto con il cliente.

Il grande interesse suscitato dai Clienti Italiani ha reso HYPE uno dei servizi digitali più conosciuti e utilizzati, soprattutto da chi è alla ricerca di uno strumento semplice, innovativo e smart con cui gestire comodamente spese, acquisti e risparmi direttamente dal proprio smartphone. Ma non solo, grazie alla carta di pagamento collegata al conto di moneta elettronica e all'abilitazione dei pagamenti con Apple Pay e Google Pay, HYPE è oggi la prima scelta anche per chi è alla ricerca di uno strumento di pagamento conveniente e flessibile.

HYPE può essere sottoscritto a partire dai 12 anni d'età ed è richiedibile direttamente online, nel caso di minorenni occorre il previo consenso di un genitore. Queste caratteristiche distintive hanno permesso ad HYPE di superare i 500.000 clienti in Italia nel corso del 2018, anche grazie al passaparola degli utilizzatori, sempre più veri e propri ambassador del prodotto.

## Fintech District

Fintech District è la porta d'accesso all'ecosistema Fintech italiano e attrae gli stakeholder nazionali e internazionali più rilevanti. La community del Fintech District conta oggi oltre 100 startup e numerose collaborazioni con istituzioni pubbliche, investitori, professionisti, istituzioni finanziarie, innovation hub internazionali, università e corporate. Il Fintech District ha come obiettivo la creazione di un network di soggetti operanti nel settore della finanza più innovativa, con lo scopo di contribuire alla crescita del tessuto imprenditoriale italiano attraverso l'open innovation, momenti di incontro, di condivisione di best practices, messa in comune di servizi e competenze, avvio di nuove partnership e organizzazione di eventi per l'educazione finanziaria.

Le attività del Fintech District si basano su tre pilastri:

- il know-how, ossia la messa in comune delle conoscenze da parte dei partecipanti alla community per aiutare gli aderenti a dare vita a nuove startup, a scoprire opportunità, a tutelare la proprietà intellettuale, per individuare forme di finanziamento e conoscere le varie normative e così via;
- la tecnologia, ossia la messa a disposizione di strumenti per la gestione ordinaria delle attività o abilitanti nuovi modelli di business;
- il capitale, con il coinvolgimento di incubatori, acceleratori, business angel e fondi di venture capital, anche a livello internazionale, che possono apportare finanziamenti alle nuove idee e ai soggetti partecipanti al Fintech District.

Aderire al Fintech District, quindi, vuol dire avere a disposizione strumenti e occasioni per favorire la nascita di nuove collaborazioni o partnership strategiche oltre a poter stabilire relazioni con associazioni internazionali e istituzioni finanziarie partner. I membri hanno anche accesso a conferenze ed eventi del settore per identificare le linee di sviluppo dei propri progetti e del settore in generale, partecipare a pitch day per individuare potenziali investitori o nuovi clienti e, ancora, accedere a soluzioni tecnologiche che possono far progredire il proprio modello di business o la propria idea imprenditoriale.

## Vipera

Vipera è all'avanguardia nell'ambito dei servizi mobile sia di assistenza alla clientela sia finanziari ed inoltre offre consulenza esperta nell'ambito dei big data, analisi degli stessi e su temi legati alla sicurezza come la cybersecurity. Operando all'incrocio tra tecnologia mobile, commercio digitale e marketing digitale, Vipera è il partner per l'innovazione scelto da diversi istituti di credito e rivenditori leader a livello mondiale.

Con la piattaforma Motif di terza generazione, Vipera si concentra sull'incremento del coinvolgimento e della fidelizzazione dei clienti creando al contempo valore per la propria clientela attraverso:

- l'abilitazione di un'ampia gamma di soluzioni bancarie, di pagamento, programmi premi e fedeltà;
- una gamma di servizi a valore aggiunto, progettati per creare un profondo coinvolgimento con gli utenti finali sfruttando le più recenti tecnologie di pagamento, marketing di prossimità e realtà aumentata.

La piattaforma, in costante evoluzione, fornisce uno "smart hub" stabile, sicuro ed altamente scalabile per gestire in maniera ottimale le interazioni tra i sistemi aziendali del cliente istituzionali, corporate e i loro clienti (e / o di terze parti).

## Kubique

Kubique realizza soluzioni software ed eroga servizi rivolti a banche e imprese, basati su propri prodotti nell'ambito della supply chain finance, della gestione dei processi di Incasso e pagamento, della gestione documentale avanzata e della simulazione di scenari di planning industriale.

In particolare Kubique ha realizzato la propria suite di supply chain finance denominata LendingPlace, che mette a disposizione della propria clientela moduli di Anticipo Fatture e Certificazione del Credito. Sono in fase di realizzazione nuovi moduli di Factoring e Reverse Factoring.

Inoltre nel corso del 2018 Kubique ha promosso sul mercato la propria piattaforma di Payment&Collection e le soluzioni documentali di fatturazione elettronica e conservazione digitale. Le soluzioni sono offerte ed erogate in modalità "Software as a service", "Platform as a service" e "On Premises".

Le iniziative commerciali basate sull'offerta di soluzioni erogate in modalità SaaS/PaaS e licenza hanno permesso di instaurare e/o consolidare rapporti di partnership con i clienti, di applicare logiche di scala sui costi della produzione e generare ricavi ricorrenti basati sullo sviluppo del business dei partner/clienti.

Nel corso del 2018 si è avviato lo sviluppo di integrazione dei moduli applicativi distribuiti da Kubique all'interno dell'infrastruttura tecnologica di "Platfr.io", integrazione finalizzata a consentire una più rapida ed agevole commercializzazione dei servizi.

Per l'ideazione e la realizzazione dei prodotti e servizi, Kubique progetta le soluzioni attorno ai bisogni e all'esperienza degli utilizzatori finali, grazie alla divisione interna di consulenza "Innoblue Labs".

La divisione "Innoblue Labs" opera nel mercato nell'ambito della consulenza strategica e del design di servizi e prodotti innovativi per le banche e le imprese, realizzando piani industriali e piani di innovazione tramite un metodo proprietario basato su Design Thinking, Human-Centred Design e Blue Ocean Strategy.

## 2. Gli Stakeholder

### 2.1 Relazione con Azionisti

I servizi che si occupano delle relazioni con i Soci hanno l'obiettivo di rappresentare il punto di riferimento per gli Azionisti, per soddisfare le loro richieste o esigenze ed agevolare la conoscenza e la comprensione dell'andamento, delle strategie e dei risultati del Gruppo, delle banche e delle società, per rendere gli Azionisti "sostenitori informati" dei progetti e delle realizzazioni del Gruppo.

Da questa impostazione, completamente orientata al Socio, è nata da alcuni anni la volontà di avere un servizio dedicato alle relazioni con gli Azionisti. Le best practices maturate e consolidate di gestione degli Azionisti della Capogruppo sono state, laddove possibile, estese all'azionariato di Banca Sella S.p.A., andando ad arricchire il set di momenti informativi già previsti normativamente dallo status di emittente diffuso. La centralità dell'Azionista viene di volta in volta declinata in una gestione professionale e trasparente della relazione, e si concretizza nell'invio di comunicazioni periodiche di aggiornamento sull'andamento, attraverso la costante implementazione del sito internet istituzionale (in particolare per Banca Sella) e l'organizzazione delle assemblee e di eventuali eventi ad hoc per gli Azionisti. Vengono inoltre predisposte e inviate comunicazioni informative quali una selezione delle principali notizie di stampa che hanno interessato Sella e newsletter che promuovono la conoscenza di SellaNews, il canale di informazione digitale del gruppo, per favorire il costante aggiornamento dei Soci sulle attività del Gruppo.

L'attività di comunicazione verso i Soci è gestita attraverso un costante presidio da parte del servizio Relazioni con i Soci, con il coordinamento e la supervisione da parte del servizio Comunicazione di Gruppo e, se necessario, con il coinvolgimento della Direzione delle singole banche e società.

Annualmente viene effettuata una rilevazione, su un campione di Soci, circa il gradimento del servizio reso dalla struttura preposta alle relazioni con gli Azionisti, in particolare al fine di avere una valutazione dell'evoluzione della qualità del servizio nel tempo. Dall'analisi dei risultati scaturisce la ricerca di nuove best practices da adottare per una sempre maggiore e soddisfacente relazione con l'azionariato.

### 2.2 Le Risorse Umane<sup>11</sup>

Il 2018 è stato, per il gruppo Sella, un altro anno di importanti evoluzioni nella gestione integrata delle iniziative riguardanti il capitale umano, a cominciare da una maggior focalizzazione strategica della

---

<sup>11</sup> In virtù di un perfezionamento nel processo di raccolta e calcolo, i dati relativi al 2017 sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nella Dichiarazione Non Finanziaria Consolidata 2017 di Sella. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda alla Dichiarazione Non Finanziaria Consolidata 2017, pubblicata sul sito [www.sellagroup.eu](http://www.sellagroup.eu)

funzione Risorse Umane di Gruppo; in tal senso si segnalano i seguenti progetti, che proseguiranno anche nel 2019:

- ridefinizione del *Purpose* e dei Valori caratterizzanti Sella; il progetto, avviato a fine 2017, ha portato al coinvolgimento di oltre 2000 dipendenti del Gruppo che hanno partecipato ad una *survey* (*Cultural Value Assessment*) nella quale tutti hanno potuto esprimere la loro preferenza sui valori presenti oggi nel Gruppo e sui valori desiderati. Successivamente, 120 fra personale appartenente al management del Gruppo, dipendenti segnalati dai responsabili e dipendenti che si sono autocandidati, hanno partecipato in modalità “*open space*” ad un *workshop* di 2 giorni. Dal confronto sono emersi spunti e suggerimenti concreti per la definizione di *Purpose* e Valori caratterizzanti il Gruppo che sono stati condivisi e successivamente definiti e approvati dal Top Management del Gruppo;
- revisione del *Performance Management System*, progetto avviato nel 2018 e che riguarderà le valutazioni professionali effettuate nel 2019. La revisione del progetto ha come obiettivo quello di aumentare e migliorare la meritocrazia all’interno del Gruppo.

Nel 2018 importanti acquisizioni societarie hanno portato ad un considerevole aumento del numero dei dipendenti, pertanto al 31 dicembre 2018 l’organico del Gruppo si attesta a 4.508 dipendenti, con un incremento di 268 unità rispetto a fine 2017. A fine 2018 l’età media dei dipendenti del Gruppo risulta pari a circa 42 anni, in linea con il dato 2017, e la componente femminile rappresenta il 49% della forza lavoro complessiva.

Sella, da sempre considera la *diversity* un fattore vincente: diversità ed inclusione sono parte della quotidianità del Gruppo. Il continuo scambio culturale è favorito anche dai contatti lavorativi, oltre che fra colleghi presenti in India e Romania, anche alle acquisizioni avvenute durante il 2018 in Inghilterra, Spagna, Emirati Arabi Uniti e Svizzera. Sella ritiene la gestione della *diversity* un fattore determinante per guidare il cambiamento necessario al sano sviluppo del business in contesti innovativi come quelli in cui opera, perché dà modo di valorizzare punti di vista e idee differenti.

In continuità con quanto già avviato nel 2017 è stata rafforzata la politica praticata di gestione del “Team Sella” come l’insieme aperto di individui che – con il loro apporto professionale e valoriale, indipendentemente dalla loro relazione professionale con Sella – aggiungono un valore distintivo ai risultati aziendali.

Considerando anche i componenti del Team Sella il numero complessivo dei lavoratori al 31 dicembre 2018 è pari a 5002 di cui 357 consulenti finanziari che operano per conto di Banca Patrimoni, 92 agenti in attività finanziaria e 45 consulenti.

## **Numero dei dipendenti di Sella, per tipo di inquadramento professionale, genere e area geografica<sup>12</sup>.**

---

<sup>12</sup>L’organico indicato si riferisce al numero puntuale (headcount) dei dipendenti presenti alla fine del periodo di rendicontazione

Area geografica	Inquadramento professionale	al 31.12.2018			al 31.12.2017		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	Dirigenti	102	15	117	87	12	99
	Quadri	796	349	1.145	740	313	1.053
	Impiegati	987	1.455	2.442	951	1.427	2.378
Totale		1.885	1.819	3.704	1.778	1.752	3.530
Esteri	Dirigenti	9	4	13	6	5	11
	Quadri	32	22	54	41	22	63
	Impiegati	378	359	737	291	345	636
Totale		419	385	804	338	372	710
Totale	Dirigenti	111	19	130	93	17	110
	Quadri	828	371	1.199	781	335	1.116
	Impiegati	1.365	1.814	3.179	1.242	1.772	3.014
Totale		2.304	2.204	4.508	2.116	2.124	4.240

**Numero dei dipendenti di Sella, per tipologia professionale (full-time/part-time) e genere<sup>13</sup>.**

Tipologia contrattuale	al 31.12.2018			al 31.12.2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	2.245	1.686	3.931	2.072	1.652	3.724
Part-time	59	518	577	44	472	516
Totale	2.304	2.204	4.508	2.116	2.124	4.240

<sup>13</sup> L'organico indicato si riferisce al numero puntuale (headcount) dei dipendenti presenti alla fine del periodo di rendicontazione

**Numero dei dipendenti di Sella, per tipo di contratto (tempo indeterminato/determinato), genere e area geografica<sup>14</sup>.**

Area geografica	Tipologia contrattuale	al 31.12.2018			al 31.12.2017		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	Tempo determinato	17	29	46	11	12	23
	Tempo indeterminato	1.868	1.790	3.658	1.767	1.740	3.507
<b>Totale</b>		1.885	1.819	3.704	1.778	1.752	3.530
Estero	Tempo determinato	94	128	222	45	85	130
	Tempo indeterminato	325	257	582	293	287	580
<b>Totale</b>		419	385	804	338	372	710
Totale	Tempo determinato	111	157	268	56	97	153
	Tempo indeterminato	2.193	2.047	4.240	2.060	2.027	4.087
<b>Totale</b>		2.304	2.204	4.508	2.116	2.124	4.240

**Percentuale dei dipendenti di Sella, per genere, fascia d'età e inquadramento professionale<sup>15</sup>**

Inquadramento professionale	al 31.12.2018						Totale
	<30		30-50		>50		
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna	
Dirigenti	0,0%	0,0%	1,9%	0,4%	2,9%	0,5%	2,9%
Quadri	0,1%	0,1%	20,1%	12,4%	15,7%	4,3%	26,6%
Impiegati	13,8%	10,7%	37,7%	63,1%	7,7%	8,6%	70,5%
<b>Totale</b>	14,0%	10,8%	59,6%	75,8%	26,3%	13,4%	100,0%

Inquadramento professionale	al 31.12.2017						Totale
	<30		30-50		>50		
	Uomo	Donna	Uomo	Donna	Uomo	Donna	
Dirigenti	0,0%	0,0%	1,8%	0,4%	2,6%	0,4%	2,6%
Quadri	0,2%	0,1%	22,1%	12,1%	14,7%	3,6%	26,3%

<sup>14</sup> L'organico indicato si riferisce al numero puntuale (headcount) dei dipendenti presenti alla fine del periodo di rendicontazione

<sup>15</sup> La percentuale è stata calcolata considerando al denominatore il totale dei dipendenti al 31.12.12 suddivisi per genere e fasce d'età



<b>Impiegati</b>	11,3%	10,1%	39,8%	65,5%	7,5%	7,8%	71,1%
<b>Totale</b>	11,6%	10,3%	63,7%	77,9%	24,7%	11,8%	100,0%

Di regola tutti i dipendenti, compresi i dirigenti, sono residenti nel paese della società presso cui lavorano; vi sono rari casi di dipendenti non residenti nella comunità locale della sede estera presso cui sono operativi.

Con riferimento alle altre categorie professionali, si evidenzia che il personale femminile ha un peso maggiore nella categoria degli impiegati (57% degli impiegati) e inferiore nella categoria dei quadri (31% dei quadri) e dei dirigenti (14% dei dirigenti).

Nel corso del 2018 le assunzioni sono state 415 di cui 179 in Italia e 236 all'estero, registrando un *turnover* positivo del 4,8% in Italia e del 29,4% nelle sedi estere.

Le cessazioni sono state 282 di cui 87 in Italia e 195 all'estero, facendo registrare un *turnover* negativo del 2,3% in Italia e del 24,3% nelle sedi estere.

#### Numero dei dipendenti di Sella entrati e *turnover*, per genere, fascia d'età e area geografica<sup>16</sup>.

Entrate						
Area geografica	Genere	2018				
		<30	30-50	>50	Totale	Turnover
Italia	Uomo	38	49	15	102	5,4%
	Donna	33	34	10	77	4,2%
	Totale	71	83	25	179	4,8%
	Turnover	33,5%	3,2%	2,8%	48,4%	
Estero	Uomo	114	15	2	131	31,3%
	Donna	66	39	0	105	27,3%
	Totale	180	54	2	236	29,4%
	Turnover	51,4%	12,4%	10,5%	29,4%	
Totale	Uomo	152	64	17	233	10,1%
	Donna	99	73	10	182	8,3%
	Totale	251	137	27	415	9,2%
	Turnover	44,7%	4,5%	3,0%	9,2%	

Entrate						
Area geografica	Genere	2017				
		<30	30-50	>50	Totale	Turnover
Italia	Uomo	14	26	14	54	3,0%

<sup>16</sup> Il turnover del personale è calcolato considerando, al denominatore, il totale dei dipendenti al 31.12 suddivisi per genere e fasce d'età

	Donna	55	15	3	73	4,2%
	Totale	69	41	17	127	3,6%
	Turnover	41,6%	1,6%	2,3%	3,6%	
<b>Eestero</b>	Uomo	59	16	0	75	22,2%
	Donna	55	31	1	87	23,4%
	Totale	114	47	1	162	22,8%
	Turnover	38,4%	12,0%	4,8%	22,8%	
<b>Totale</b>	Uomo	73	42	14	129	6,1%
	Donna	68	46	4	118	5,6%
	Totale	141	88	18	247	5,8%
	Turnover	30,5%	2,9%	2,3%	5,8%	

**Numero dei dipendenti di Sella usciti e turnover, per genere, fascia d'età e area geografica<sup>17</sup>**

Uscite						
Area geografica	Genere	2018				
		<30	30-50	>50	Totale	Turnover
Italia	Uomo	14	25	14	53	2,8%
	Donna	7	22	5	34	1,9%
	Totale	21	47	19	87	2,3%
	Turnover	9,9%	1,8%	2,2%	23,5%	
Estero	Uomo	71	25	1	97	23,2%
	Donna	63	34	1	98	25,5%
	Totale	134	59	2	195	24,3%
	Turnover	38,3%	13,6%	10,5%	24,3%	
Totale	Uomo	85	50	15	150	6,5%
	Donna	70	56	6	132	6,0%
	Totale	155	106	21	282	6,3%
	Turnover	27,6%	3,5%	2,3%	6,3%	

Uscite						
Area geografica	Genere	2017				
		<30	30-50	>50	Totale	Turnover
Italia	Uomo	5	33	64	102	5,7%
	Donna	4	29	32	65	3,7%
	Totale	9	62	96	167	4,7%
	Turnover	5,4%	2,4%	12,7%	4,7%	
Estero	Uomo	36	11	1	48	14,2%
	Donna	25	30	1	56	15,1%
	Totale	61	41	2	104	14,6%
	Turnover	20,5%	10,5%	9,5%	14,6%	
Totale	Uomo	41	44	65	150	7,1%
	Donna	29	59	33	121	5,7%
	Totale	70	103	98	271	6,4%
	Turnover	15,1%	3,4%	12,7%	6,4%	

**Gestione e sviluppo delle risorse umane**

<sup>17</sup> Il turnover del personale è calcolato considerando, al denominatore, il totale dei dipendenti al 31.12 suddivisi per genere e fasce d'età

La gestione e lo sviluppo del personale sono tradizionalmente temi di primaria importanza per il Gruppo, trovandosi ad operare nel contesto attuale di rivoluzione digitale che ha un forte impatto sui servizi di intermediazione finanziaria. Per questo motivo, il Gruppo ha avuto cura di strutturare un piano strategico volto alla preparazione e all'avvio di importanti percorsi di sviluppo del personale che possano preparare l'organizzazione ad operare in maniera agile e aperta in un contesto in rapido divenire.

Sella ha l'obiettivo di gestire il capitale umano facendo in modo che vi sia un alto ed adeguato livello di competenze, adesione di valori, motivazione ed *engagement*.

In particolare, le attività di sviluppo seguono una linea condivisa a livello di Gruppo e si concentrano sul far evolvere la professionalità e la managerialità delle persone, coerentemente con le esigenze dell'azienda e del mercato, affinché le persone siano in grado di portare avanti con successo le responsabilità e le mansioni loro affidate. Lo sviluppo individuale delle persone è orientato alla valorizzazione del talento di ciascuno, affinché tutti possano contribuire pienamente, al meglio delle proprie possibilità, al raggiungimento degli obiettivi.

Il Processo di valutazione professionale, in corso di revisione durante il 2018, prevederà dal 2019 momenti di *feedback* ripetuti che favoriranno il dialogo e il confronto tra responsabile e collaboratore. Il *performance management system* continuerà ad essere l'occasione per una riflessione comune sul lavoro svolto consentendo al collaboratore di ricevere un *feedback* sui risultati conseguiti e sui comportamenti espressi, al fine di poterli migliorare e di indirizzarli verso il raggiungimento degli obiettivi strategici del Gruppo.

Attualmente il processo per la valutazione delle *performance* non contempla criteri ambientali o sociali, mentre la valutazione delle *performance* economiche avviene mensilmente tramite i report del controllo di gestione e trimestralmente attraverso le segnalazioni di vigilanza e la predisposizione dei resoconti contabili: i primi sono presentati ed i secondi approvati nei Consigli di Amministrazione delle singole società e della Capogruppo per quelli consolidati. Si segnala che la totalità dei dipendenti del gruppo Sella ha ricevuto regolarmente un *feedback* sullo sviluppo di carriera e delle performance nel corso del periodo di riferimento.

Inoltre nel Gruppo è sempre possibile, attraverso iniziative personali o attraverso la partecipazione ad eventi di progettazione, esprimere le proprie idee illustrandole a qualunque livello gerarchico, portando così il proprio contributo alla crescita dell'azienda.

### **Gestione della retribuzione e della remunerazione variabile correlata alla performance<sup>18</sup>**

Per ciò che riguarda la gestione delle retribuzioni fisse, per tutto il personale assunto in Italia il gruppo Sella applica i Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro del Credito, Complementare del Credito, del Commercio e dell'Industria Grafica ed Editoriale, che fissano i livelli salariali minimi per inquadramento. In Italia nella

---

<sup>18</sup> Per le modalità attraverso le quali è definito il collegamento tra la remunerazione e le performance si rimanda alla "Relazione sulla Remunerazione" disponibile sul sito web istituzionale del Gruppo Banca Sella.

maggior parte delle realtà, ad integrazione dei contratti collettivi, sono previsti accordi di contrattazione di secondo livello. Anche in Selir è presente un accordo aziendale stipulato con i rappresentanti dei dipendenti.

La struttura retributiva, oltre alla retribuzione fissa, è correlata alle performance e prevede anche dei *benefit* specifici e definiti all'interno di ogni società del Gruppo. I *benefit* sono concessi ai dipendenti indipendentemente dalla forma contrattuale (assunzione a tempo determinato o indeterminato) e dall'orario di lavoro (tempo pieno o parziale).

Per quanto riguarda i lavoratori italiani, tutte le risorse hanno la possibilità di accedere al fondo di previdenza complementare per ottenere al momento del pensionamento, a fronte del versamento di contributi aziendali ed individuali, un trattamento pensionistico integrativo<sup>19</sup> a quello erogato dall'INPS.

Per i dipendenti delle società estere non sono previste forme di accordo complementari in materia di Fondi Pensione rispetto a quanto è applicato ai sensi della normativa vigente. Riguardo alle sedi operative all'estero è stabilito un salario minimo a livello locale e il rapporto del salario di livello base applicato ai dipendenti del Gruppo rispetto al salario minimo stabilito è di 1,17 in Romania, 2,16 in India, 1,70 in Spagna, 2,46 nel Regno Unito<sup>20</sup>.

Di seguito si rappresentano il rapporto della remunerazione donna/uomo e il rapporto tra il compenso dell'individuo più pagato e la media degli altri individui:

---

<sup>19</sup> Il trattamento pensionistico integrativo è diversamente modulato tra le diverse società del Gruppo in considerazione degli accordi di secondo livello vigenti al momento della stipula

<sup>20</sup> Il rapporto del salario di livello base applicato ai dipendenti del Gruppo nel Regno Unito è stato calcolato utilizzando come riferimento la normativa di National Living and Minimum Wage, rapportando il salario minimo orario stabilito ad una settimana lavorativa di 40 ore.

### Percentuale dello stipendio base e della remunerazione delle donne rispetto agli uomini<sup>21</sup>

Area geografica	Inquadramento o professionale	al 31.12.2018		al 31.12.2017	
		Remunerazione fissa %	Remunerazione globale %	Remunerazione fissa %	Remunerazione globale %
Italia	Dirigenti	80%	66%	80%	66%
	Quadri	88%	85%	88%	85%
	Impiegati	99%	98%	99%	98%
Estero	Dirigenti	86%	101%	86%	101%
	Quadri	49%	49%	49%	49%
	Impiegati	68%	69%	68%	69%

### Rapporto del compenso totale annuale per l'individuo più pagato dell'organizzazione e la media degli altri lavoratori<sup>22</sup>.

Compenso annuale		
Area geografica	2018	2017
Italia	19,16	22,16
Romania	9,79	11,36
India	8,06	8,52
Regno Unito	4,25	
Spagna	5,54	
Svizzera	2,00	
Emirati Arabi Uniti	2,25	

### Welfare e work-life balance

L'attenzione che il Gruppo pone sul *work-life balance* è significativa ed i progetti volti a migliorarla toccano gli ambiti più svariati.

Il benessere dei dipendenti è ricercato anche attraverso l'abitudine all'ascolto coltivata dal management che attua una politica di "porte aperte" nei confronti di tutti i dipendenti che desiderassero un confronto. Nell'ottica di sostenere il benessere delle persone nell'organizzazione e mantenere alto il livello di motivazione ed *engagement*, in continuità con gli anni precedenti, è stato arricchito e promosso il sistema di *welfare* aziendale a disposizione di tutti i dipendenti italiani e gestito attraverso un portale al quale i

<sup>21</sup> Le percentuali in tabella indicano: il rapporto tra la retribuzione fissa media delle donne di Sella rispetto a quella degli uomini, suddivisi per qualifica e il rapporto della retribuzione fissa compresa la componente variabile delle donne del Gruppo rispetto a quella degli uomini prevista per ciascuna qualifica. La componente variabile include i benefit specifici definiti all'interno di ogni società del Gruppo correlati alla performance.

<sup>22</sup> I valori relativi al 2017 sono riportati solo per le Società del Gruppo facenti parte del perimetro di rendicontazione della Dichiarazione di carattere Non Finanziario al 31.12.2017

dipendenti possono accedere anche fuori dalla rete aziendale. Sul portale i dipendenti possono utilizzare il premio di produttività usufruendo di vari servizi quali ad esempio convenzioni sanitarie e previdenziali, buoni acquisto e rimborsi per spese legate allo studio, al *work-life balance* ed al tempo libero per sé e per il nucleo familiare fiscalmente a carico.

Ogni anno, anche accogliendo le richieste dei colleghi, il numero dei servizi previsti all'interno del portale di *Welfare* aziendale viene modificato o esteso.

Nella sede di Biella è attivo il micro-nido aziendale che accoglie figli dei dipendenti da 0 a 3 anni, aperto tutto l'anno e con orari estesi in modo da coprire ogni esigenza lavorativa e personale da parte dei dipendenti.

Nel corso del 2018 è stato implementato il progetto di *smartworking* che consente al personale coinvolto di poter svolgere per un giorno a settimana la prestazione lavorativa in luoghi scelti dal dipendente e diversi dalla sede di lavoro. Al 31/12 i dipendenti formati sull'argomento sono 1.121 e i dipendenti con contratto di *smartworking* 675; questi ultimi hanno lavorato in *smartworking* nell'arco del 2018 per 3.912 giorni totali. Inoltre, al fine di consentire ai colleghi di poter lavorare anche in sedi aziendali differenti dalla sede di lavoro principale, anche ottimizzando le trasferte per lavoro, sono presenti spazi di *co-working* ad esempio a Biella, Milano, Lecce, Firenze, Bologna e Roma.

Il progetto di *car-sharing*, nato nel 2016 per la condivisione del tragitto casa-lavoro a disposizione di tutti i colleghi italiani, è stato sostenuto anche nel 2018. L'utilizzo non è risultato significativo nel corso del 2018.

In Italia sono anche disponibili:

- condizioni economicamente vantaggiose per i prodotti bancari, finanziari e assicurativi dell'azienda riconosciute a favore dei dipendenti e dei loro parenti;
- convenzioni di vario genere stipulate dal Circolo interaziendale dei dipendenti di Gruppo allo scopo di offrire la possibilità di acquistare beni e servizi a condizioni agevolate.

Con particolare riferimento a Selir, si segnalano di seguito le principali iniziative di *welfare* aziendale realizzate o avviate nel 2018:

- estensione del servizio di leasing di libri, Bookster per tutti;
- formazione tramite il portale di corsi on-line ([www.edx.org](http://www.edx.org));
- ampliamento del progetto di *smartworking*;
- previsione di servizi medicali gratuiti per tutti i dipendenti e la possibilità di estendere questi servizi ai loro familiari;
- creazione di un spazio di *co-working* all'interno della società;
- accesso a strutture convenzionate come piscina, campo di calcio, basket e volley.

Il sistema di *welfare* di Chennai Branch, migliorato nel corso del 2018, conta diverse iniziative/proposte, ad esempio il servizio di "*home drop*" per chi lavora oltre le 21, la possibilità di accedere ai servizi di psicologia o *counselling*, l'assicurazione medica per i dipendenti e la famiglia, agevolazioni per l'assicurazione medica dei genitori, assicurazione per il rischio di morte, controlli medici.

Inoltre, grazie al trasferimento della Società presso una nuova sede, a inizio del 2018, è stato possibile migliorare l'esperienza lavorativa anche grazie alla presenza di *wellness room* e spazi per la collaborazione e la socializzazione, spazi per corsi autogestiti di ginnastica e possibilità di praticare yoga o meditazione, docce per consentire ai colleghi di praticare *Running* e *Cycling* club durante la settimana, rientrando poi in ufficio.

Chennai Branch organizza inoltre sessioni periodiche di autodifesa per le donne, sessioni di *awareness* sul benessere e sessioni di educazione finanziaria. Alle madri, oltre ai 6 mesi di maternità obbligatoria, è consentito aggiungere fino a 3 mesi di aspettativa non retribuita per consentire lo svezzamento del bambino mentre ai padri sono garantiti 2 giorni di permesso retribuito per paternità. La *branch* offre inoltre *childcare services* in collaborazione con gli asili limitrofi alla sede. Sono inoltre previsti interventi *ad hoc* in sostegno alla famiglia in presenza di figli minori rimasti orfani di genitori o coniugi di dipendenti. In casi limitati è data la possibilità di lavorare in *smartworking*.

## Formazione

Nel corso del 2018 sono aumentati gli investimenti per la formazione a conferma dell'importanza che lo sviluppo delle risorse umane e delle loro competenze per il Gruppo. I programmi offerti ai dipendenti italiani del Gruppo, erogati in aula fisica, virtuale, e-learning ed affiancamento, nel 2018 si sono articolati lungo cinque direttrici principali:

- Formazione commerciale:
  - interventi finalizzati ad aggiornare e sviluppare le competenze tecniche, commerciali e le conoscenze normative necessarie per fornire informazioni e/o erogare una consulenza professionale alla clientela, così come previsto anche dalle normative vigenti;
  - percorsi di accompagnamento al cambio di ruolo quali ad esempio: *master small business* (master annuale rivolto a figure commerciali dedicate in ambito small business), formazione a supporto del cambio di *layout* delle succursali.
- Formazione manageriale:
  - proseguimento della formazione manageriale già in corso di svolgimento;
  - avvio di un percorso formativo per manager di nuova nomina.
- Formazione IT e legata all'innovazione ed efficienza:
  - formazione tecnica;
  - incontri mirati per aumentare le conoscenze in ambito innovativo e digitale (quali ad esempio Artificial Intelligence, *Design Thinking*, *Customer Centric Design*, *Open innovation*, Criptovalute e *Blockchain*) e sulla metodologia Agile Scrum.
- Formazione Normativa:



- formazione finalizzata a diffondere una conoscenza puntuale e aggiornata delle principali normative di settore (ad es. GDPR, antiriciclaggio, trasparenza).
- Formazione specialistica e trasversale:
  - sviluppo delle competenze specialistiche di ruolo, in particolar modo per il personale di sede;
  - percorso di *induction* per neo assunti, mirato all'acquisizione delle principali competenze tecniche e normative, alla conoscenza del contesto lavorativo e dello scenario. Tale percorso comprende inoltre una formazione volta al rafforzamento delle capacità relazionali e di comunicazione;
  - formazione a supporto dell'introduzione dello *smartworking*, con l'obiettivo di accompagnare i partecipanti nel processo di cambiamento e di renderli consapevoli dei vantaggi, ma anche delle implicazioni organizzative e personali, che questa nuova metodologia di lavoro comporta;
  - formazione linguistica.

Nel 2018 Chennai Branch ha formato i suoi dipendenti con l'intento di favorire:

- Crescita nel ruolo: attraverso formazione legata al ruolo e a specifici progetti;
- Accrescimento delle competenze: attraverso lo svolgimento di - formazione specifica su tecnologie emergenti e nuovi modelli organizzativi;
- Sviluppo personale: con formazione gestita dal dipendente, volta allo sviluppo o approfondimento di tematiche lavorative di maggior interesse per ciascuno.

Nel 2018 sono stati organizzati in particolare training specifici in ambito IT quali ad esempio React JS, React Native, Python, Genesys. Inoltre, nell'ottica di un miglioramento continuo, nel 2018 Chennai Branch ha compiuto un passo importante verso la formazione digitale, sottoscrivendo abbonamenti a piattaforme di *e-learning* che hanno consentito ai dipendenti di accedere alla formazione in qualsiasi momento e da qualsiasi luogo.

In Selir la formazione è progettata in modo da coprire le necessità sempre più ampie dell'attività che la società svolge. La formazione dei neoassunti è affidata in parte a personale interno ed in parte a collaboratori esterni (in particolare per il corso di lingua italiana e la formazione sulla *customer care*). Per tutti i neoassunti informatici è inoltre prevista una formazione tecnica sull'ambiente informatico di Sella; per gli addetti amministrativi invece vi è una formazione dedicata sulla struttura della banca, sul suo funzionamento e sulle modalità operative del lavoro da svolgere.

Per quanto riguarda la formazione del restante personale, essa si è focalizzata sui seguenti ambiti:

- conoscenza dei processi di business bancari nella loro integralità;
- conoscenza delle metodologie RPA di efficientemente del lavoro svolto, le caratteristiche che un processo deve avere per essere robotizzato;
- gestione delle risorse umane, organizzazione del lavoro, gestione del tempo, gestione efficace delle squadre, gestione dei robot di Front Office;

- approfondimento degli strumenti di gestione efficace del servizio al cliente (customer care);
- sviluppo delle abilità nella gestione dei rapporti con i clienti interni ed esterni al Gruppo e con i fornitori locali, internazionali e/o globali (cross selling e marketing);
- implementazione del Nuovo Modello Manageriale e formazione specifica (imparare a dare e ricevere feedback, delegare e dare fiducia, essere equilibrato ed essere coach).

È stato inoltre sviluppato il programma “Selir Learning Lab” con lo scopo di facilitare la continuità occupazionale e il reclutamento.

#### Ore di formazione erogate, suddivise per inquadramento professionale e genere<sup>23</sup>

Inquadramento professionale	al 31.12.2018			al 31.12.2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	5.010	1.165	6.175	4.154	930	5.084
Quadri	41.716	18.160	59.876	36.338	14.830	51.168
Impiegati	59.247	85.516	144.763	49.872	73.423	123.295
<b>Totale</b>	105.973	104.840	210.813	90.364	89.183	179.547

#### Ore medie di formazione erogate, suddivise per inquadramento professionale e genere<sup>24</sup>

Inquadramento professionale	al 31.12.2018			al 31.12.2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	45,1	61,3	47,5	44,7	54,7	46,2
Quadri	50,4	48,9	49,9	46,5	44,3	45,8
Impiegati	43,4	47,1	45,5	40,2	41,4	40,9
<b>Totale</b>	46,0	47,6	46,8	42,7	42,0	42,3

## Relazioni industriali

L'attività di relazione industriale è svolta in Italia dove l'organizzazione sindacali più significative a livello nazionale hanno proprie rappresentanze in 4 società italiane. Le stesse hanno costituito organi di coordinamento di Gruppo che rappresentano gli interlocutori per le materie demandate dalle normative vigenti.

Con le Organizzazioni Sindacali negli anni sono stati siglati accordi che riguardano il Premio Welfare aziendale, la contrattazione di secondo livello aziendale che disciplina - fra le altre - le materie di previdenza complementare, la copertura sanitaria, i buoni pasto, i permessi retribuiti e non retribuiti. Sono stati inoltre sottoscritti accordi relativi alle tematiche di sicurezza sul luogo di lavoro (rappresentanti dei lavoratori per

<sup>23</sup> Le ore di formazione sono riferite alla formazione erogata al personale dipendente al 31/12 per inquadramento professionale.

<sup>24</sup> Le ore di formazione medie sono calcolate come rapporto tra le ore di formazione erogate al personale dipendente al 31/12 per inquadramento professionale, rapportate all'organico al 31/12.

la sicurezza, registrazioni telefoniche, videosorveglianza) ed accordi per l'accesso alle prestazioni ordinarie e straordinarie del fondo di solidarietà di settore.

Nel corso del 2018, oltre ad essere stato siglato nel mese di luglio un Protocollo sulle relazioni sindacali a livello di Gruppo, si segnalano in particolare i seguenti accordi<sup>25</sup>:

- Cessione da Banca Sella Holding S.p.A. a Sella Open Fintech Platform S.p.A. del ramo d'azienda "SellaLab";
- Cessione da Banca Sella S.p.A. a Sella Open Fintech Platform S.p.A. del ramo d'azienda "Platfr.io";
- Accordo di Gruppo premio welfare aziendale;
- Accordo di Gruppo in tema di videosorveglianza;
- Accordo di Gruppo in tema di lavoro agile e *Smartworking*;
- Accordo di Gruppo in tema di Accesso alle prestazioni straordinarie del Fondo di solidarietà per il sostegno del reddito, dell'occupazione e della riconversione e riqualificazione professionale del personale del Credito – Contratti di solidarietà espansiva.

Nel corso dell'anno si sono inoltre riunite le Commissioni Formazione e la Commissione Politiche Commerciali e Organizzazione del lavoro, che ha in particolare lo scopo a livello di settore di riaffermare la centralità del settore bancario ed il suo fondamentale ruolo a sostegno dell'economia del Paese ed a tutela del risparmio, nell'interesse di famiglie, imprese e territori.

## Salute e sicurezza

Il tema "Salute e Sicurezza" è regolato dal D.Lgs.81/08, che prevede, oltre alla formazione obbligatoria per legge, un'informativa a tutti i dipendenti. Inoltre molti dei dipendenti sono sottoposti a sorveglianza sanitaria (ad esempio i videoterminalisti) con relativi protocolli sanitari da seguire, ovvero l'attuazione di visite mediche periodiche.

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

Il Servizio Prevenzione e Protezione risponde direttamente al CEO, in qualità di Datore di Lavoro ai fini D.Lgs. 81/08 ed esiste una policy applicata a livello di Gruppo che prevede il rispetto di tutti i servizi e i ruoli previsti dalla normativa.

Come previsto dalla normativa, per ogni stabile, sito, ufficio o succursale e per tutte le mansioni ivi comprese è redatto il Documento di Valutazione del Rischio. Il Gruppo utilizza il sistema di gestione certificato INAIL.

Nel rispetto della normativa vigente e per minimizzare il rischio di infortuni o malattie legate all'attività lavorativa in Italia per tutta la forza lavorativa del Gruppo sono previste visite preventive e periodiche

---

<sup>25</sup>Il preavviso concesso in occasione di eventuale cessione di ramo d'azienda è di 25 giorni (ai sensi del Codice Civile art. 2112 e Legg. 428/90 art.47) se coinvolge una sola Società del Gruppo, di 50 giorni (CCNL del Credito artt. 17, 20 e 21) se si tratta di rilevanti riorganizzazioni che coinvolgono due o più Società del Gruppo.

sanitarie finalizzate alla tutela dello stato di salute e sicurezza dei lavoratori in relazione all'ambiente di lavoro, ai fattori di rischio professionali e alle modalità di svolgimento dell'attività lavorativa.

Inoltre, per adempiere a quanto richiesto dalla legislazione italiana in tema di salute e sicurezza, vengono svolti per la totalità della forza lavoro del Gruppo con sede in Italia corsi di formazione finalizzati a conoscere i rischi e gli eventuali danni propri della mansione a cui il lavoratore è adibito e le misure e procedure di prevenzione e protezione predisposte dall'azienda.

Nel Gruppo non risultano mansioni che comportino rischio di malattie professionali, è stata comunque effettuata la valutazione del rischio per tutte le mansioni, al fine di stabilire per quali mansioni sia necessaria una sorveglianza sanitaria specifica (visite mediche periodiche).

Sempre per i dipendenti che operano sul territorio italiano è inoltre prevista:

- una copertura sanitaria con onere a carico delle aziende che copre il dipendente e il nucleo familiare fiscalmente a carico, con l'opzione da parte del dipendente, con onere a suo carico, di poter inserire in polizza anche i familiari non fiscalmente a carico;
- un'assicurazione per gli infortuni professionali fino alla categoria dei quadri direttivi di secondo livello, e un'assicurazione per gli infortuni professionali ed extraprofessionali per i quadri direttivi di terzo e quarto livello e per i dirigenti;
- una copertura assicurativa Long Term Care.

Non sono stati fatti accordi specifici con le organizzazioni sindacali in tema di salute e sicurezza, se non quelli per l'elezione degli RLS (Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza). Oltre agli adempimenti normativi, in aggiunta alla Valutazione Rischio Stress Lavoro Correlato si è istituzionalizzato il servizio di supporto psicologico post rapina per i colleghi che subiscono eventi criminosi.

Per quanto riguarda la branch indiana, i dipendenti beneficiano di un'assicurazione medica estesa anche ai familiari, un'assicurazione infortuni e un'assicurazione sulla vita. La Società si è anche dotata di politiche e procedure per la salute e la sicurezza: le misure di sicurezza per i dipendenti, normativamente previste in India, sono quelle relative ai lavoratori delle miniere; ne consegue che non vi è una normativa al riguardo applicabile all'attività svolta da Chennai Branch.

In Selir è stato istituito un Comitato<sup>26</sup> congiunto di gestione e sicurezza della salute e della sicurezza dei lavoratori, nominato ogni anno e composto da sette membri: cinque dipendenti di Selir, un consulente indipendente ed un medico specialista nella salute del lavoro.

Il comitato ha la seguente attribuzioni:

- analizza, formula e attua proposte sulla politica in materia di salute e sicurezza sul lavoro e sul piano di prevenzione e protezione, compresa l'assegnazione dei mezzi necessari per conseguire le sue disposizioni e la loro efficienza in termini di miglioramento delle condizioni di lavoro; analizza l'introduzione di nuove tecnologie, la scelta delle attrezzature, l'acquisto, la manutenzione e l'uso dei dispositivi di protezione collettivi e individuali;

---

<sup>26</sup> Il comitato è organizzato in base alla legge rumena n. 319/2006

- analizza le richieste dei lavoratori per le condizioni di lavoro e il modo in cui le persone designate e / o il servizio esterno svolgono le loro funzioni, controlla il modo in cui le norme in materia di sicurezza e salute sul lavoro sono applicate e rispettate;
- analizza le cause del verificarsi di incidenti sul lavoro, malattie professionali ed eventi prodotti e può proporre misure tecniche per integrare le misure di ricerca;
- esegue i propri controlli sull'applicazione delle proprie istruzioni operative e redige una relazione scritta sui risultati ottenuti.

## 2.3 I clienti

### Supporto al tessuto imprenditoriale, alle famiglie e al territorio

La centralità del cliente, la tutela del consumatore, il contatto stretto con il territorio, l'attenzione all'ambiente, gli aspetti sociali ed economici sono sempre stati i driver principali che guidano il modo di "fare banca" di Sella. Sella ritiene che "fare banca" significhi ben di più che il semplice lavoro individuale o fare profitti e di conseguenza presta elevata considerazione alla soddisfazione dei clienti ed alla relazione con questi. La cura e attenzione verso i clienti si articola in diverse modalità, da un catalogo prodotti volti al loro sostegno, ma anche del territorio in ottica di inclusione finanziaria, con particolare attenzione all'ambiente ed a prodotti sostenibili; iniziative di marketing mirate che includono anche alcuni temi ESG, fino ad analisi attenta della soddisfazione anche tramite il servizio reclami. Il Gruppo ha da sempre manifestato la vocazione di banca del territorio vicina al tessuto socio economico in cui è presente, in ambito di concessione del credito attraverso il convenzionamento con Confidi Territoriali a supporto delle imprese, oppure in tema di innovazione con la capacità di "fare rete" con Università, Istituti di ricerca, incubatori di imprese nazionali ed internazionali (a questo proposito si rimanda al capitolo sull'Innovazione). La concezione di "fare banca" del Gruppo non porta ad impattare negativamente le comunità locali del territorio in cui Sella opera ma focalizza l'attenzione al contesto sociale e culturale, promuovendo iniziative e partnership in forme adatte all'evoluzione dei tempi e alle caratteristiche dei diversi territori di insediamento.

I valori e i principi di attenzione verso temi di sostenibilità sociale ed ambientali guidano nella prassi l'attività quotidiana di contatto con la clientela.

Tra le iniziative promosse dal Gruppo nel corso del 2018, in ambito di vicinanza al territorio, va citata la raccolta fondi a favore della popolazione colpita dal crollo del ponte Morandi. I fondi raccolti saranno devoluti alla Comunità Sant'Egidio che si pone l'obiettivo di trasferire in una zona adiacente a via Porro la casa famiglia per anziani, attualmente nel quartiere di Bolzaneto, ampliandone la disponibilità a favore degli anziani sfollati.

## IL RAPPORTO CON LA CLIENTELA

### **Politiche interne per la gestione dei reclami**

La soddisfazione della clientela, punto centrale del Codice Etico di Gruppo, viene declinato all'interno dell'organizzazione grazie anche ad una specifica Policy sui reclami, aggiornata nel corso del 2018, a cui fanno riferimento le norme interne, le procedure ed il processo, che insieme disciplinano la gestione operativa dei reclami e le relative eventuali richieste di rimborso derivanti.

Periodicamente, gli Uffici Reclami preposti nelle singole società inviano apposita reportistica al Consiglio di Amministrazione, ai Vertici aziendali, alle Unità operative preposte alla commercializzazione di prodotti e servizi e alle Unità operative preposte alla rilevazione del grado di soddisfazione della clientela. In questo Report sono evidenziati numeri e criticità sottostanti ai reclami ricevuti. Le stesse informazioni, in forma diversa, entrano a far parte del monitoraggio semestrale dell'Associazione Bancaria Italiana (ABI) sui reclami, che riguardano le banche e le società soggette alla disciplina espressa nel Tasto Unico Bancario (TUB) del Gruppo e sono pubblicate sul proprio sito.

La gestione di un reclamo rappresenta un importante momento di ascolto per rispondere al meglio alle esigenze della Clientela. L'obiettivo primario della corretta gestione del reclamo è ripristinare il rapporto di soddisfazione e fiducia che lega Sella al cliente (il primo patrimonio del Gruppo) supportandolo e collaborando in modo proattivo al fine di risolvere tempestivamente ed in modo efficace le esigenze rappresentate, fornendo valore aggiunto. Grazie ad una diligente ed approfondita gestione del reclamo e delle motivazioni che lo hanno generato, è inoltre possibile raccogliere informazioni preziose sulle carenze dei servizi e/o dei prodotti offerti, oppure individuare tempestivamente l'emergere di eventuali rischi, consentendoci di mettere in atto i necessari provvedimenti correttivi.

Il Gruppo aderisce all'Arbitro Bancario Finanziario, noto anche come ABF, un sistema di risoluzione stragiudiziale di controversie previsto dalla legge italiana; da gennaio 2017 aderisce anche all'Arbitro per le controversie finanziarie (ACF) previsto dal decreto legislativo n. 130 del 2015 in attuazione della direttiva comunitaria 2013/11/UE. Il nuovo organismo è un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie attivo presso la Consob, che ne ha definito la regolamentazione e ne supporta l'operatività attraverso un proprio Ufficio (Ufficio di segreteria tecnica dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie).

Nel corso del 2018 sono emersi alcuni residuali episodi di non conformità a regolamenti e/o codici di cui Sella si è dotata, sui quali si è peraltro immediatamente intervenuti, in materia di sicurezza dei nostri prodotti e servizi.

Banca Sella S.p.A. ha registrato alcune aperture di conto con documentazione falsa generate da furti d'identità, utilizzi fraudolenti (ipotesi di clonazione o contraffazione) di strumenti di pagamento, oltre allo smarrimento di un assegno (che risulta poi essere stato ritrovato e negoziato nei tempi). Si evidenziano altresì segnalazioni errate in Centrali rischi (e tempestivamente corrette) e un reclamo relativo ad un bonifico effettuato senza l'autorizzazione dell'intestatario del conto (con rimborso integrale al cliente).

Al riguardo, si segnala che sono pervenute nel 2018 quattro decisioni di condanna a Banca Sella da parte dell'ABF relative a ricorsi presentati nel 2017, in materia di prelevamenti fraudolenti con utilizzo del PIN, un'apertura di conto a seguito di furto d'identità, la sospensione rate mutuo ed una cancellazione in Centrale Rischi.

In materia di conformità alle comunicazioni di marketing (anche trasparenza), nel corso del 2018 sono emerse alcune segnalazioni di casi nei quali il cliente ha lamentato la mancata/errata ricezione di alcune comunicazioni della banca tra cui ad esempio alcune comunicazioni (es. estratti conto) o recettizie di modifica unilaterale delle condizioni economiche del conto, oppure casi di richieste documentali non riscontrate nei tempi previsti dalla normativa.

Si segnalano inoltre in capo a Banca Sella S.p.A. tre reclami relativi a violazioni della privacy: un caso riguarda l'invio di un estratto conto a persona diversa dall'intestatario del conto, un caso riguarda l'invio di una informativa relativa ad una posizione debitoria del proprio conto fornita a un soggetto diverso dal titolare del conto ed il terzo caso riguarda la comunicazione di informazioni legate al conto corrente di un cliente ad una terza persona non cointestataria.

Sella Personal Credit S.p.A. ha ricevuto 7 reclami legati alla corretta gestione dei contatti con la clientela, nella maggior parte dei casi riconducibili all'attività di società esterne incaricate del recupero crediti. Si segnalano 138 reclami sulle segnalazioni nei SIC<sup>27</sup> (attinenti comunque alla materia privacy): in questo caso, si precisa, la contestazione riguarda quasi sempre la mancata ricezione del mancato preavviso di segnalazione piuttosto che errate contribuzioni legate a perdite di dati dei clienti.

Sella Leasing S.p.A. gestisce i reclami dalla ricezione all'analisi sulla sussistenza e liceità degli stessi, fino alla formalizzazione ed invio delle risposte ai Clienti. Nel corso del 2018 è stato registrato un reclamo relativo alla privacy per il quale non si è riscontrata violazione di privacy o perdita di dati del cliente.

Sella SGR gestisce i reclami, dalla ricezione, all'analisi sulla sussistenza e liceità degli stessi, fino alla formalizzazione ed invio delle risposte ai clienti. Nel corso del 2018 non si segnalano non conformità riguardanti le comunicazioni di marketing.

Banca Patrimoni Sella & C. S.p.A. non ha ricevuto reclami fondati relativi a violazioni della Privacy dei Clienti né perdite dei dati dei Clienti né sono state registrate non conformità riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza fisica del cliente di prodotti e servizi.

Smartika, in ottica di valutare la prestazione del servizio offerto, raccoglie ove consentito il parere del cliente e nel 2018 non sono pervenuti reclami relativi alla violazione della privacy dei clienti o perdita dei loro dati e non si segnalano incidenti che abbiano avuto impatti sulla salute e sicurezza fisica del cliente.

### **Sistemi di verifica/audit**

La verifica della corretta funzionalità del servizio reclami è attribuita in primis al Responsabile del Servizio che deve predisporre l'esecuzione di controlli di primo livello. Sono poi previsti controlli a livello di compliance con attenzione alla situazione complessiva dei reclami ricevuti, adeguatezza delle procedure

---

<sup>27</sup> Con SIC si fa riferimento alle società di informazioni creditizie

interne e delle soluzioni organizzative adottate per rimuovere eventuali carenze organizzative. Si effettuano altresì verifiche sulla corretta attività della funzione aziendale preposta al trattamento dei reclami controllando il rispetto dei tempi normativamente previsti per l'invio delle risposte e la qualità delle risposte rese ai clienti.

Per quanto riguarda Banca Sella S.p.A., dai compliance test svolti sull'attività dell'Ufficio Reclami, sono emersi ambiti di miglioramento in merito al rispetto delle tempistiche normativamente previste per le risposte, mentre nulla è stato rilevato in termini di qualità delle risposte medesime.

## I PRODOTTI PER LA CLIENTELA



Banca Sella S.p.A., banca commerciale del Gruppo, è presente sul territorio italiano con una rete di circa 300 succursali, ed è riconosciuta per le sue eccellenze nei settori del private banking, dei sistemi di pagamento, del commercio elettronico e delle innovazioni e soluzioni digitali. La lunga tradizione di Banca Sella è fondata sulla capacità di rinnovarsi e innovare costantemente per fornire ai Clienti un servizio sempre migliore e per proporre soluzioni innovative e di qualità.

La rete commerciale di Banca Sella offre alla propria clientela una completa gamma di servizi e/o prodotti, in gran parte propri, ma anche di terzi, come ad esempio in ambito Assicurativo e di Credito al Consumo.

Particolarmente significativo il numero di soluzioni presenti nel catalogo prodotti, diverse sono anche le iniziative di sostegno al territorio, in ambito sociale, culturale o economico, tra cui ad esempio Milano Unica (partnership tra Banca Sella e "Milano Unica", il Salone Italiano del Tessile dedicato alla presentazione delle collezioni tessili-accessori), la sponsorizzazione di Pallacanestro Biella e della VdA trailers, società sportiva dilettantistica.

### **Offerta prodotti del Credito**

Nel corso del 2018 è proseguita l'innovazione della gamma d'offerta, nonché l'aggiornamento continuo dei prodotti esistenti a catalogo, per soddisfare sempre meglio le esigenze della clientela privata e delle aziende. In particolare si segnala:

- potenziamento, per la clientela Privati, dell'offerta dei prodotti del credito sui canali digitali, in particolare per i mutui fondiari con processo end-to-end interamente online;
- rinnovo, sempre con riferimento ai mutui a Privati, di specifiche azioni promozionali con la valorizzazione del Fondo di Garanzia per la Prima Casa;
- conferma dell'offerta di prodotti di finanziamento a condizioni di favore per la clientela Aziende, a seguito dell'ottenimento di nuovi fondi dal programma TLTRO 2;
- attivazione di un finanziamento finalizzato a supportare le imprese nell'attivazione di programmi di Welfare Aziendale, con vantaggi fiscali sia per l'azienda che per il dipendente;



- promozione all'utilizzo della garanzia Innovfin (che rientra nell'ambito del programma Horizon 2020 sui finanziamenti a sostegno delle attività di ricerca e innovazione delle imprese);
- rinnovamento dell'offerta di finanziamenti per l'anticipo dei contributi PAC (Politica Agricola Comune);
- prosecuzione dell'attività di collocamento dei prestiti personali erogati da Sella Personal Credit per circa 69,1 milioni di euro di nominale liquidato, così come l'attività di collocamento dei Contratti di Leasing stipulati da Sella Leasing per circa 34 milioni di euro nominali;
- conferma degli accordi regionali (Piemonte, Puglia, Campania) relativi ai piani di sviluppo rurale (PSR), che prevedono la concessione di contributi per investimenti nel settore agrario;
- prosecuzione dell'attività di collocamento di finanziamenti ai sensi dell'accordo con Finlombarda per il Credito di Funzionamento alle imprese agricole, finalizzata a sostenere il fabbisogno di liquidità necessaria al funzionamento delle imprese mediante la concessione di contributi in conto interesse;
- continuazione adesione alle iniziative di sostegno finanziario alle popolazioni colpite da calamità naturali;
- ampliamento del convenzionamento con società di Factoring per rispondere ai bisogni delle aziende clienti interessate a tale strumento di gestione dei crediti verso le controparti commerciali e all'eventuale smobilizzo dei crediti in forma pro-soluto;
- rinnovamento delle convenzioni per il finanziamento dell'acquisto di tablet a favore del corpo insegnante e delle famiglie degli studenti di alcune istituzioni scolastiche biellesi.
- partecipazione attiva, in qualità di partner, all'Osservatorio Supply Chain Finance della School of Management del Politecnico di Milano. Ricerca volta a individuare soluzioni e best case per rispondere al crescente interesse delle aziende italiane verso l'opportunità di ottimizzazione del capitale circolante e velocizzazione dei processi di accesso al credito;
- collaborazione con il Politecnico di Milano per lo sviluppo del progetto educativo "Industrial Management Lab". L'obiettivo del programma è stato duplice: da un lato quello di partecipare a una formazione congiunta della nuova generazione di Managers, e dall'altro quello di aiutare la Banca a trasformare le potenzialità in miglioramenti concreti. Un gruppo di studenti, supervisionato e guidato da un tutor, ha completato nel corso di circa cinque mesi il progetto assegnato, rientrando nel perimetro di un più ampio progetto dell'Area Crediti;
- sono in fase di studio forme innovative di operatività in materia di Supply Chain Finance. In valutazione anche potenziali partnership con società Fintech, per ampliamento dell'offerta tramite canali digitali nei settori Corporate e PMI;

Banca Sella inoltre ha avviato da tempo lo sviluppo per l'offerta di prodotti e servizi aventi specificatamente finalità sociali e ambientali, attraverso ad esempio:

- Fondo Per lo Studio, protocollo di intesa siglato in data 18 maggio 2011 tra ABI e la Presidenza del Consiglio giovani meritevoli, ma privi dei mezzi finanziari sufficienti, di intraprendere un percorso

di studi o completare dei Ministri: il prestito è rivolto a giovani studenti o laureati di età compresa tra 18 e 40 anni. Numero pratiche nel 2018: 21 per controvalore € 277.600.

- Prestito d'onore -> è concesso a favore di studenti italiani o stranieri laureati e/o persone già inserite nel mondo del lavoro che vogliano frequentare Master Italiani o Internazionali. Oltre al Prestito d'onore standard, Banca Sella S.p.A. ha stipulato specifiche convenzioni con alcune scuole, ad esempio Il Sole 24Ore- Business School, ESCP (Europe Business School), Fondazione ISTUD, Fondazione Agnelli e Politecnico di Torino, Università Commerciale Luigi Bocconi. Numero pratiche nel 2018: 344 per controvalore € 4.402.128.
- Finanziamenti Energia Pulita -> erogati a privati ed imprese permettono di realizzare piccoli e grandi interventi, offrendo soluzioni dedicate a tutti i progetti green. Numero pratiche nel 2018: 18 per controvalore € 2.015.349.
- collocamento del Fondo Investimenti Sostenibili e dei PIR (Piani Individuali di Risparmio) di Sella SGR.

In aggiunta alle azioni previste di Legge (es. moratoria sisma), Banca Sella ha attivato ulteriori 340 sospensioni circa del pagamento delle rate di mutui, a sostegno di privati ed imprese.

Nel corso del 2018 sono state lavorate pratiche per 381 clienti certificati con Rating di legalità. Il rating di legalità è volto alla promozione e all'introduzione di principi di comportamento etico in ambito aziendale, tramite l'assegnazione di un "riconoscimento" indicativo del rispetto della legalità da parte delle imprese che ne abbiano fatto richiesta e, più in generale, del grado di attenzione riposto nella corretta gestione del proprio business. All'attribuzione del rating l'ordinamento ricollega agevolazioni per l'accesso al credito bancario.

Finanziamenti INNOVFIN con garanzia FEI -> destinato alle PMI come definite dalla normativa comunitaria ovvero imprese che hanno fino a 250 dipendenti e fino a 50 milioni di fatturato annuo, è finalizzato a finanziare investimenti durevoli, attivo circolante e acquisizione di aziende da imprese stabilite ed operanti in Italia che rispettino almeno uno dei criteri in tema di Ricerca ed Innovazione. Le imprese beneficiano della garanzia pari al 50% dell'importo erogato da parte del FEI (Fondo Europeo per gli Investimenti). Il numero pratiche nel 2018: 105 per controvalore € 56.019.608.

Segnaliamo inoltre il Fondo di garanzie prima casa (Protocollo di Intesa tra ABI e il Ministero dell'Economia e delle Finanze) a cui Banca Sella ha aderito in data 11/03/2015 che si pone l'obiettivo di favorire l'accesso al credito da parte delle famiglie per l'acquisto dell'abitazione principale. Numero pratiche nel 2018: 61 per controvalore € 5.739.400.

A fronte della storica sensibilità del Gruppo verso tematiche sociali e ambientali, si valuterà un ulteriore intervento di potenziamento delle azioni specifiche in quella direzione, anche in relazione all'evoluzione normativa in corso in sede europea per ciò che riguarda più nello specifico la decarbonizzazione dei bilanci (introduzione di un green supporting factor e social supporting factor).

Di fatto, i parametri sociali ed ambientali nell'attività di business assumono sempre più rilevanza grazie alla progressiva trasformazione da "elemento di attenzione" a pratica globale e riconosciuta, tanto quanto l'innovazione tecnologica, nel solco di una evoluzione verso un modello di sviluppo etico e sostenibile. La responsabilità di uno sviluppo sostenibile è di fatto attribuita sempre più anche alle imprese e ai cittadini, ed ha impatti diretti sulla reputazione e sul legame con il territorio.

### **Offerta Banking (Conti e Depositi) e Servizi di Pagamento**

La Banca supporta i consumatori che necessitano di particolare tutela, pertanto l'offerta dei Conti Correnti e delle Carte di pagamento (Cirrus Basic) prevede il conto di pagamento di base che, estendendo quanto richiesto dal dettato normativo, vuole favorire l'operatività bancaria grazie a condizioni economiche particolarmente vantaggiose. In particolare, per i servizi inclusi nel canone, la Banca non applica costi sulle operazioni eseguite in misura superiore rispetto al limite previsto seppur la normativa stessa lo consentirebbe (ad esempio, tutti i bonifici sono gratuiti e non solo i 6 previsti dalla normativa, così come i prelievi ATM presso altre Banche).

Da tempo rimane attiva un'offerta riservata ai giovani Clienti per sostenere il risparmio delle Famiglie attraverso una forma di deposito a risparmio dedicato che, oltre a prevedere una piccola remunerazione allineata all'andamento dei tassi di Mercato, preserva il capitale poiché esente da spese e, per i più piccoli, non viene recuperata l'imposta di bollo che rimane a carico della Banca.

Per le Famiglie sono disponibili soluzioni più complesse, grazie a un abbinamento di più prodotti (conto corrente, carta, copertura assicurativa) a condizioni agevolate (canoni primo anno azzerati, copertura assicurativa RC famiglia a premio ridotto, etc.).

Per quanto riguarda il lavoratore, le agevolazioni ai servizi di conto corrente e carte di pagamento che la Banca da sempre applica ai suoi dipendenti sono oggi in parte estese anche ai collaboratori che, pur non prestando la loro opera in rapporto di lavoro subordinato per una delle società del gruppo Sella, vi collaborano apportando valore strutturale, indipendentemente dalla forma contrattuale della collaborazione e dalla sua durata.

Sempre in tema di prestazione di attività a favore del territorio e della crescita economica, ci si affianca ai consumatori che, disponendo di locali adatti allo scopo, esercitano un'attività di Bed & Breakfast definibile occasionale e, quindi, senza necessità di Partita I.V.A. offrendo loro servizi che agevolano l'incasso dei pagamenti a condizioni favorevoli.

Al manifestarsi di eventi straordinari e catastrofici la Banca sostiene le iniziative di solidarietà per la raccolta di fondi a favore della ripresa dei territori colpiti; il gruppo Sella ha promosso una raccolta fondi a favore della popolazione colpita dal crollo del ponte Morandi.

Sul fronte ambientale continua ad essere disponibile un'offerta di Conto Corrente dedicata alle Cooperative e ai Consorzi operanti nel settore agricolo e forestale, con canone agevolato.

Anche le associazioni che operano a sostegno del tessuto sociale (Terzo Settore) possono accedere a un'offerta di conto corrente agevolata, ottenere le agevolazioni fiscali previste dalla legge (esenzione bollo, etc.) e beneficiare di condizioni agevolate sulla componente di Acquiring (offerta specifica per le Onlus).

Nel corso del 2018 è stato siglato un accordo tra Federcasalinghe e Banca Sella per sostenere la microimprenditoria femminile presso le associate. L'iniziativa "Donne e banca, tradizione e innovazione per una moderna economia" vuole riscontrare la richiesta delle donne di avere dall'Associazione l'indicazione di una banca "di fiducia" e disponibile anche a parlare di "auto impresa" e "microimpresa" permettendo alle associate a Federcasalinghe di usufruire di prodotti bancari e previdenziali selezionati.

Rimane attiva l'offerta dedicata specificatamente alle Start up (offerta [up2start](#)), che prevede 2 anni di condizioni agevolate per la tenuta del conto e l'esecuzione dei bonifici online.

Anche in tema di innovazione, in particolare con riferimento al Fintech, la Banca ha un ruolo attivo supportando lo sviluppo di nuovi modelli di servizio affinché sia possibile concludere transazioni finanziari (ad esempio bonifici, pagamenti o incassi) secondo schemi e ruoli nuovi.

Per quanto concerne il sistema di addebito diretto (SDD) Sella aderisce all'iniziativa di Sistema che prevede commissioni gratuite per tutti gli addebiti diretti in favore alle Onlus iscritte nell'apposito albo; inoltre per le raccolte fondi connesse ad eventi naturali (es. terremoto) non viene applicata alcuna commissione sulle operazioni di bonifico. Il Gruppo inoltre mette a disposizione delle Onlus una convenzione di conto corrente dedicata che permette l'apertura del prodotto con condizioni di miglior favore rispetto alle offerte standard.

## Banca Patrimoni Sella & C.

**Banca Patrimoni Sella & C.** ha al centro della sua mission il prendersi cura fedelmente, nel tempo, dei patrimoni dei propri clienti, sia in essere che potenziali, guardando con attenzione non solo i valori della ricchezza reale ma anche quelli espressi dai valori intellettuali, manageriali, sociali.

L'autorevolezza derivante dall'appartenere ad un Gruppo storico, la professionalità del proprio management, il know-how consolidato da lunghi anni di esperienza, permettono a Banca Patrimoni Sella & C. di offrire al cliente, con continuità nel tempo, una costante attenzione alle esigenze, un dialogo continuo, una adeguata relazione personalizzata in base alle esigenze espresse, grazie al gestore dedicato.

Pur in presenza di un livello di soddisfazione del cliente significativamente alto, Banca Patrimoni prosegue nel tempo il continuo miglioramento del rapporto con il cliente e della sua soddisfazione con iniziative e ricerche sempre nuove.

Pari attenzione viene riservata a temi sociali ed ambientali, sempre più spesso coincidenti con esigenze e sensibilità della propria clientela. Nello specifico, i parametri sociali ed ambientali sono importanti per una banca come Banca Patrimoni Sella & C., profondamente legata al territorio circostante, di cui è parte attiva anche su specifici temi sociali e culturali: si pensi a Palazzo Bricherasio (sede della Banca) ed alla volontà

di mantenere attive le origini culturali tramite mostre ed iniziative dedicate, come ad esempio la possibilità di visitare gratuitamente le sale storiche del palazzo il primo lunedì di ogni mese.

La forte interazione con il territorio si esprime anche con diverse iniziative portate avanti negli anni, anche con le università del territorio, tra cui ad esempio l'iniziativa BPA Academy, condotta di concerto con l'Università degli studi di Torino, che ha permesso, in passato, l'assunzione di numerosi giovani inseriti in un percorso formativo dedicato.

I principi e i valori a cui la Banca si ispira sono espressi nel Codice Etico del Gruppo, all'interno del quale viene sottolineata l'importanza di un impatto sostenibile della propria azione nel lungo periodo, non solo dal punto di vista economico ma anche ambientale.

La sostenibilità ambientale, infatti, fa riferimento al concetto di responsabilità di un soggetto verso altri soggetti: una responsabilità morale, ancora prima che giuridica.

In tale ottica, l'approccio della Banca, che discende dai valori del Gruppo, in particolare dal principio di comportamento responsabile, è basato sul rifiuto dello spreco e sull'attenzione alle conseguenze ambientali delle proprie scelte di comportamento, allo scopo di ridurre al minimo gli impatti ambientali.

L'obiettivo di perseguire adeguati livelli di attenzione a parametri sociali e ambientali è conseguito anche attraverso le normali attività di business, ad esempio erogando credito ad un tessuto imprenditoriale per favorire lo sviluppo del territorio, offrendo servizi d'investimento con l'obiettivo di ottimizzare lo sviluppo di sinergie utili per il territorio ed il tessuto sociale. È stato inoltre inserito nel catalogo prodotti della Banca il fondo "investimenti sostenibili" di Sella SGR. Un prodotto innovativo, caratterizzato da una politica di investimento ad impatto, attraverso cui si associano obiettivi di ritorno finanziario ad altrettanti concreti contributi nella creazione di valore in ambito ambientale e sociale. Il fondo si contraddistingue per una selezione di titoli ad impatto ambientale e sociale attraverso strumenti finanziari obbligazionari e azionari denominati in qualsiasi valuta.

L'obiettivo di porre in essere politiche commerciali e creditizie mirate a favorire e sostenere lo sviluppo del tessuto economico ed imprenditoriale del territorio in cui Banca Patrimoni Sella & C. opera, non è solo in ossequio a normative interne dedicate. Obiettivo primario della Banca è affrontare il business avendo ben chiaro l'importanza di ottimizzare e creare nel medio/lungo periodo un solido valore sociale per il territorio, atteso che il benessere sociale ed imprenditoriale del territorio è fondamentale per l'attività di BPA.

Il modello di business di Banca Patrimoni, infatti, trova la sua centralità nel cliente e nel suo patrimonio. Ogni cliente è seguito e accolto con cura. Ogni patrimonio merita la stessa attenzione e dedizione. I private bankers sono il tramite attraverso il quale BPA assiste i clienti nelle proprie esigenze di investimento ed al contempo rappresentano il principale drivers, in risposta anche a specifiche volontà dei clienti, al fine di raggiungere il massimo della loro soddisfazione a fronte dei servizi resi.

Si elencano di seguito le iniziative maggiormente rappresentative, alcune delle quali già realizzate nel 2017.

- Contributo, in qualità di Azienda Aderente, alla **Fondazione Teatro Regio di Torino**, partecipando così alla vita istituzionale del Teatro Regio, uno dei teatri d'opera più rappresentativi nel panorama musicale internazionale.
- Contributo al **Teatro di San Carlo di Napoli**, uno dei più famosi e prestigiosi al mondo, attraverso l'acquisto di cinque abbonamenti per la stagione 2018/2019.
- Contributo alla **Associazione Nazionale delle Aziende Familiari** per promuovere l'attività e le finalità della Associazione la cui missione è *"essere il riferimento in Italia per le aziende familiari"*
- Contributo alla **DE SONO Associazione per la Musica**, Associazione senza scopo di lucro, costituita nel 1988, i cui obiettivi statutari sono: - organizzare concerti, che offrano ai giovani borsisti una vetrina privilegiata, offerta gratuitamente al pubblico torinese; - pubblicare tesi di laurea e di dottorato in discipline musicali che si siano distinte in ambito accademico per rigore metodologico e originalità di contenuti; - finanziare masterclasses di perfezionamento, grazie alla collaborazione di docenti di fama internazionale.
- Sostegno all'evento benefico il **Pic Nic di Theodora**, che si è svolto a Torino il 26 maggio 2018 presso i Giardini Reali. Il ricavato della giornata è stato utilizzato a favore dell'attività dei "Dottor Sogni" presso l'ospedale pediatrico Regina Margherita di Torino;
- Contributo alla manifestazione **CONOSCERE LA BORSA**, progetto con finalità didattiche rivolto agli studenti delle scuole superiori e universitari il cui scopo è quello di contribuire a diffondere la cultura e i meccanismi della finanza mediante esercitazioni pratiche che simulano la partecipazione degli studenti al mercato borsistico.
- Sponsorizzazione, attraverso l'erogazione di borse di studio, al **Concorso Pianotalents**, nato nel 2011 con l'obiettivo di: - portare e far esibire nella prestigiosa Casa di Riposo per Musicisti "G. Verdi" di Milano, giovani musicisti di tutto il mondo per far conoscere le loro qualità; - dare loro la possibilità di vincere delle borse di studio che li aiutino nel lungo percorso della loro formazione artistica.
- Sponsorizzazione del **IV° Trofeo Tollegno 1900** gara di regolarità turistica per auto storiche, svoltasi nel Biellese.
- Contributo alla attività di **ricerca dell'"Osservatorio per lo sviluppo e la gestione delle imprese"**, che l'Università di Brescia ha nel corso del 2018 in collaborazione con SEI Consulting, nello specifico ambito del laboratorio di ricerca sulla continuità generazionale delle imprese familiari.
- Contributo alla **Giornata dell'Arte 2018 - Energia al Centro**, promossa dalla Cittadellarte/Fondazione Pistoletto Onlus. Una giornata (8 giugno) dedicata all'arte declinata in tutte le sue forme; un festival di esibizioni artistiche, di aggregazione positiva e di espressione giovane che riempie gli spazi di Cittadellarte/Fondazione Pistoletto.
- Sponsorizzazione della **Mostra Luxus - Lo stupore della Bellezza** co-prodotta da AISBE (Istituto Internazionale di Scienza della Bellezza) e Palazzo Reale di Milano. Un percorso di educazione estetica volto a comprendere come la bellezza da sempre accompagni la storia delle culture.

- Sponsorizzazione del **docufilm dedicato al Premio Nobel per la Medicina Rita Levi Montalcini**. La puntata fa parte della serie “Illuminate”, un ciclo di quattro docu-film andati in onda su Rai3 dal 2 settembre 2018 prodotto da Anele in collaborazione con Rai Cinema che racconta le vite di quattro donne italiane straordinarie: l'astrofisica Margherita Hack, la critica d'arte Palma Bucarelli, il Premio Nobel per la Medicina Rita Levi Montalcini e la stilista e imprenditrice Krizia. Donne esemplari che si sono affermate in diversi campi e hanno raggiunto traguardi importanti, riconosciuti in tutto il mondo, aprendo una strada nuova per le generazioni di donne coraggiose e di talento che a loro sono succedute.

La direzione artistica di Banca Patrimoni Sella, nella figura del suo direttore Daniela Magnetti, si pone come obiettivo quello di promuovere la conoscenza e lo sviluppo del patrimonio artistico pubblico e privato attraverso attività di ricerca, acquisizione e valorizzazione, supportando la crescita culturale ed economica dei territori nei quali opera.

Nel febbraio 2018, dopo lunga ricerca storico-artistica e un delicato intervento di restauro seguito dalla Soprintendenza di Torino, il dipinto di Giovenone (olio su tavola, 1540 ca.) è stato presentato al pubblico nelle sale della Pinacoteca Albertina di Torino in una mostra organizzata da Banca Patrimoni Sella.

L'esposizione è stata occasione, inoltre, per offrire al pubblico un percorso didattico finalizzato al comprendere meglio la funzione e il significato dei cartoni cinquecenteschi. Grazie al sostegno di Banca Patrimoni Sella & C., la Scuola di Fotografia dell'Accademia Albertina ha realizzato una nuova campagna fotografica per la digitalizzazione ultra-HD dei cartoni.

Nel mese di maggio 2018, in occasione del Salone del Libro di Torino, Banca Patrimoni Sella in collaborazione con l'Assessorato alla Cultura del Comune di Torino, con il patrocinio del Salone del Libro Off, ha presentato nell'area pedonale antistante Palazzo Bricherasio, la mostra fotografica “Un giorno tutto questo...” dedicata alle copertine dei cataloghi delle esposizioni più significative organizzate nella prestigiosa sede di Via Lagrange, oggi sede istituzionale della Banca.

A giugno 2018 è stata presentata nelle sale di Banca Patrimoni Sella di Bologna, la mostra Giuseppe Cominetti. 20 disegni dal fronte. Nel centesimo anniversario della fine del primo conflitto mondiale l'eco e le immagini del fronte sono evocate attraverso i disegni di uno dei maggiori pittori piemontesi del primo Novecento, fine interprete del Divisionismo.

Sempre nel mese di giugno 2018, in occasione del primo festival dedicato alla cultura del caffè di qualità, in collaborazione con Costadoro e l'Assessorato alla Cultura del comune di Torino, Banca Patrimoni Sella ha organizzato la mostra fotografica Sogni e segni nel caffè. Giulia Bernardelli @ Bernulia. 40 fotografie di opere della giovane artista che lavora utilizzando come materia prima il caffè.

Nella prestigiosa cornice del Chiostro di San Sebastiano a Biella, a partire dal 25 novembre 2018 le sculture, Oggetto domestico di Matilde Domestico e Spirito e bellezza di Luisa Valentini, incorniciano l'ingresso del Museo del Territorio Biellese. Appartengono alla serie di Le Bottiglie d'artista, realizzate nel 2013 dalle due artiste torinesi grazie all'Associazione Culturale Cre(at)ive, realtà senza scopo di lucro nata dal dinamismo di sei imprenditrici astigiane.



Il 26 novembre 2018, in occasione dell'inaugurazione dell'anno Accademico dell'Università degli Studi di Torino, alla presenza del Presidente della Repubblica, viene presentato il restauro del dipinto di Battistello Caracciolo, Cristo e il Cireneo, 1614, olio su tela.



**Sella SGR** è la Società di Gestione del Risparmio di Sella, fondata nel 1983, ed è una delle prime Società di Gestione italiane ad aver offerto ai risparmiatori i fondi d'investimento.

La società fornisce una gamma completa di prodotti e servizi per rispondere adeguatamente alle esigenze degli investitori: fondi di diritto italiano, previdenza complementare, analisi e selezione di prodotti di società terze, di finanza sostenibile, investimenti, PIR (Piani Individuali di Risparmio).

La mission di Sella SGR è di essere riconosciuta per la capacità di tutelare il risparmio dei clienti che investono nei fondi e generare eccellenti performance adeguate al rischio, nonché per la flessibilità e la capacità di individuare nuovi strumenti finanziari, anche tecnologicamente avanzati, in grado di soddisfare le esigenze dei sottoscrittori.

In quest'ottica la soddisfazione del Cliente è un obiettivo cruciale perseguito lungo tutto il processo produttivo: dalla fase di creazione del prodotto sino alla comunicazione dello stesso ai clienti.

Particolare attenzione è data anche al controllo e monitoraggio della gestione del rischio, valutando accuratamente gli indicatori in grado di fornire informazioni sulla volatilità degli scostamenti dal benchmark, sulla capacità di produrre extraperformance sistematiche, sul rapporto tra extrarendimento e assunzione di rischio.

### **Finanza sostenibile**

L'Investimento sostenibile e responsabile (SRI) è una parte essenziale del posizionamento e comportamento strategico di Sella SGR.

La SGR implementa la strategia SRI nel fondo **Investimenti Sostenibili**, primo fondo comune in Italia caratterizzato da una politica di investimento ad impatto allineando l'obiettivo di un ritorno finanziario e la volontà di contribuire concretamente alla creazione di valore ambientale e sociale.

Nel processo di selezione Sella SGR si avvale inoltre di un sistema di monitoraggio attraverso l'utilizzo della piattaforma di Analisi ESG fornita dal provider MSCI. A tutti i fondi ed ETF (Exchange Traded Fund) viene assegnato un ESG Quality Score (con scala da 0 a 10 nella quale 7,5 è il valore minimo assegnato a investimenti sostenibili) che misura la capacità di un prodotto di gestire rischi e opportunità derivanti da fattori ambientali, sociali e di governance.

I risultati raggiunti grazie agli investimenti effettuati dal fondo vengono rendicontati ogni anno nel **Report di Impatto**. Investimenti Sostenibili è il primo fondo in Italia ad adottare questo strumento di informazione e trasparenza che è giunto quest'anno alla terza edizione.

Sella SGR aderisce al "Codice Europeo sulla trasparenza degli Investimenti Socialmente Responsabili", dichiarando il proprio impegno per la quarta volta e in riferimento al periodo 2018-2019, e riceve la certificazione "European SRI Transparency Code" di Eurosif.



Sella SGR, attraverso il suo fondo a impatto Investimenti Sostenibili, ha devoluto nel 2018 oltre 340.000 euro a sostegno di 17 progetti di solidarietà. Il fondo, infatti, ogni anno destina una quota pari allo 0,5% del patrimonio della classe A a iniziative benefiche e dal 1999, anno di nascita del fondo, ad oggi ha devoluto un importo complessivo di oltre 2 milioni di euro che negli anni hanno permesso di sostenere le iniziative di numerose associazioni e programmi di solidarietà.

Nella scelta dei progetti da sostenere, Sella SGR presta particolare attenzione ai report e ai documenti forniti dalle associazioni, così da poter verificare l'effettiva bontà dei progetti sostenuti e gli obiettivi raggiunti e da raggiungere. Nel 2018 le devoluzioni hanno interessato un totale di 19 iniziative di solidarietà, di cui 13 sostenute per la prima volta. Nel complesso 14 progetti sono in Italia mentre 5 coinvolgono altri Paesi e in particolare Madagascar, Senegal, Tanzania, Tunisia e Uganda.

## Sella Leasing

**Sella Leasing** replica a livello societario le medesime politiche, principi e valori adottati nel Gruppo. Nel proprio catalogo prodotti annovera ad esempio finanziamenti rivolti a persone con disabilità, applicando le agevolazioni fiscali di legge. Finanzia inoltre progetti per la produzione di energia rinnovabile (solare ed eolica) ed alternativa (biomasse). Nel caso di clienti in difficoltà per calamità naturali, applica la sospensione della maturazione dei canoni di leasing.

La soddisfazione del cliente è un tema centrale nelle politiche commerciali della Società. Sella Leasing, nella gestione ordinaria nelle proprie attività e nell'offerta dei propri prodotti finanziari, presta la massima attenzione alle richieste dei clienti e al raggiungimento della loro massima soddisfazione, personalizzando sempre l'offerta ove possibile, sempre in ottemperanza alle disposizioni normative e di legge volta per volta vigenti.

Grazie alla rete commerciale, diretta ed indiretta, Sella Leasing vanta un contatto diretto con il territorio in cui opera, contribuendo attivamente allo sviluppo economico ed imprenditoriale, attraverso il costante contatto con i clienti e la qualità dei servizi offerti. All'interno del modello di business, vista la specificità della clientela, non sono presenti politiche commerciali e creditizie mirate a favorire il supporto alle famiglie.

## Sella Personal Credit

**Sella Personal Credit**, nata come Consel nel 1999 e così ridenominata l'1 ottobre 2018, appartiene al gruppo Sella. La Mission è quella di sostenere i progetti dei propri clienti attraverso l'erogazione del credito realizzando ed instaurando rapporti basati sulla fiducia, trasparenza e correttezza. Sella Personal Credit eroga il credito anche attraverso le più innovative forme di pagamento, diversificando le proprie attività per offrire ai clienti e ai partner commerciali soluzioni di finanziamento sicure ed affidabili, in grado di soddisfare esigenze diverse e in continua evoluzione. Si propone di erogare

i finanziamenti attraverso una completa gamma di offerta quale, prestiti personali e finalizzati, carte di credito di circuito internazionale e private, linee rateali e prestiti contro cessione del quinto.

Nel corso del 2018, con l'obiettivo di curare con sempre maggiore attenzione la propria reputazione in rete sono state avviate specifiche attività per invitare i clienti a lasciare la propria recensione su Trustpilot, da anni ormai la più diffusa piattaforma di valutazione con cui gli utenti valutano le proprie esperienze di contatto con le aziende.

Le attività di valutazione e monitoraggio della soddisfazione della clientela sono una costante nel comportamento di Sella Personal Credit, ed anche nel 2018 sono state attuate importanti attività di valutazione della "customer satisfaction", mediante l'invio di questionari per comprendere il grado di soddisfazione e la percezione della qualità del servizio erogato.

Inoltre è stata creata una nuova opportunità di comunicazione prevedendo per ciascuno dei nuovi clienti la creazione di una pec chiusa che permette la trasmissione immediata di comunicazioni importanti relative al proprio contratto di finanziamento, in modo sicuro, protetto e garantito.

La Società è costantemente impegnata nel tenere sempre alta e vigile l'attenzione circa il mantenimento della buona immagine e reputazione. La Direzione Generale si assume direttamente il compito di individuare le azioni più idonee per conseguire ed accrescere tali parametri e di vigilare sulla corretta operatività, sia ex ante avvalendosi delle funzioni preposte sia ex post grazie all'internal audit.

## smartika

Smartika, società acquisita dal Gruppo nel corso del 2018, opera esclusivamente da piattaforma on line ed è volta a prestare i servizi di pagamento erogati su istruzione dei Prestatori e dei Richiedenti per consentire ad entrambi di ottenere condizioni migliori con un servizio efficiente, innovativo ed a forte impatto sociale. Smartika cerca di massimizzare la soddisfazione del cliente, sia esso richiedente o prestatore, conscia che da questo deriva la crescita e lo sviluppo del business. Nell'ottica di un continuo sviluppo dei prodotti e dei servizi offerti ai clienti, Smartika ha intrapreso nel 2018 un processo di verifica sull'attività svolta da società operanti nel medesimo settore, al fine di rilevare aree di miglioramento e prossimo sviluppo.



**axerve**

**Axerve**, nata come Easy Nolo e così ridenominata l'1 ottobre 2018, offre soluzioni di incassi e pagamenti per avvicinare i clienti al mondo dei servizi digitali di Payments & Banking e contribuisce, attraverso soluzioni tecnologiche innovative, alla crescita del business delle imprese, aiutandole nella progressiva digitalizzazione dei loro processi, all'ampliamento dei canali di vendita, all'allargamento dei loro mercati, e supportandole verso una crescente ed approfondita conoscenza dei loro clienti.

L'attività della società è focalizzata sulla massima attenzione alle esigenze del cliente, che si declina in specifici meccanismi di valutazione che permettono di monitorare costantemente la qualità del servizio offerto.

L'attenzione al cliente è sostenuta anche da efficaci servizi di phone center, che garantiscono un'assistenza tempestiva e completa a tutta la clientela.

L'attenzione alla clientela si estende ovviamente anche ad ambiti sociali, come ad esempio la sponsorizzazione della squadra di Pallacanestro di Biella (la società sportiva più rappresentativa della provincia). Il Biella Forum, impianto in cui verranno disputati tutti gli incontri casalinghi della squadra, ha assunto il naming Hype Forum

Hype è un innovativo prodotto nato per proporre un nuovo modello di light banking, al fine di permettere al maggior numero possibile di persone di affacciarsi al mondo dei servizi digitali di Payments & Banking, nel modo più semplice possibile semplificando la gestione quotidiana del denaro attraverso lo smartphone. Hype permette inoltre anche ai minori di avvicinarsi a soluzioni di pagamento digitale, con un adeguato controllo da parte dei famigliari.



## 2.4 Gestione degli impatti ambientali

Nonostante il tema degli impatti ambientali sia risultato marginale per il Gruppo, dall'analisi preliminare condotta, Sella monitora il potenziale impatto sull'ambiente delle proprie attività, convinto che esso sia strettamente collegato al valore di "comportamento responsabile". Ritiene inoltre che un atteggiamento responsabile e virtuoso nei confronti dell'ambiente costituisca anche un imprescindibile presupposto per continuare ad essere un punto di riferimento di eccellenza per le comunità locali e per il territorio.

### **INTERVENTI EDILI ED IMPIANTISTICI**

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

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

Nell'ambito della realizzazione della sede centrale del Gruppo Sella, sono state adottate significative iniziative in merito alla eco sostenibilità ed all'efficienza energetica; nel dettaglio:

- adozione di un pacchetto murario speciale per migliorare l'inerzia termica del fabbricato;
- serramenti a taglio termico e vetri particolarmente performanti ad alta selettività;
- raccolta e utilizzo dell'acqua di pozzo e piovana;
- apparecchiature tecnologiche altamente performanti (caldaie, gruppi frigoriferi, ecc.);
- installazione di pannelli fotovoltaici e solari termici.

Nel mese di settembre 2018 si è concluso l'iter di certificazione ambientale relativa all'immobile di Milano - S32; è stata ottenuta la certificazione LEED® - Leadership in Energy and Environmental Design



“Platinum”, il livello più alto. Il sistema statunitense di classificazione dell'efficienza energetica e dell'impronta ecologica degli edifici LEED, sviluppato dallo U.S. Green Building Council, fornisce un insieme di standard di misura per valutare le costruzioni ambientalmente sostenibili. I progetti che perseguono la certificazione LEED ottengono dei punti in base alle caratteristiche di sostenibilità delle diverse aree tematiche (ecodesign, energia, materiali, rifiuti, ecc).

Il riconoscimento ottenuto è molto importante in quanto, come ormai riconosciuto dai principali operatori immobiliari, la sostenibilità degli edifici ha infatti un valore non solo ecologico, sociale o etico, ma anche economico.

Gli edifici certificati LEED si caratterizzano per un utilizzo delle risorse più efficiente. Usano meno acqua ed energia e riducono le emissioni di gas serra. In più, permettono di risparmiare denaro nei costi di gestione.

Per quanto concerne l'energia autoprodotta da impianti fotovoltaici il Gruppo è dotato di sistemi di monitoraggio che registrano anche le “evitate” emissioni di CO<sub>2</sub> - vedi ad esempio immagine allegata ed esposta al pubblico nella sede di Via Italia a Biella.



Dall'acquisizione di Palazzo Bricherasio in Torino, sede di Banca Patrimoni Sella & C. dal 15 aprile 2013, in avanti, nella realizzazione delle proprie unità operative Banca Patrimoni, in linea con gli orientamenti del Gruppo, ha iniziato ad adottare alcune misure volte a contenere i consumi energetici, laddove sia possibile e laddove il margine di intervento, quando si tratta di locali in affitto, preveda una scelta da parte nostra e non della proprietà, circa gli impianti e i sistemi da installare. In particolare:

- Sistemi di domotica: in Sede a Torino (il 30% del personale di Banca Patrimoni opera in Sede) il sistema Sauter lancia il cosiddetto “regime ridotto”, cioè spegne tutte le luci e riduce al minimo l'operatività di tutti i fancoil, chi fosse ancora in ufficio a quell'ora può riaccendere luci e clima nel proprio ufficio; alle 21 il sistema spegne di nuovo tutto in contemporanea con l'inserimento degli allarmi; lo stesso dicasi per il sabato e la domenica. Per le luci, lo stesso sistema è in funzione anche a Milano e Bologna.

- Interruttori con sensore di movimento in tutti i bagni, per tutte le succursali che abbiamo allestito o ristrutturato, questo impedisce di dimenticare le luci accese nei bagni, generando un risparmio energetico significativo.
- Utilizzo sempre più diffuso di luci a led inserite ogniqualevolta lo consentono i locali o l'arredo.
- Stampanti e multifunzione la scelta di passare ad un contratto di noleggio globale nel 2014, ha consentito di avere a disposizione tutte macchine nuove dotate di migliore efficienza e minori consumi energetici.

Nel 2018 il "regime ridotto" di luci e fancoil presso la sede è stato anticipato alle 18, quindi con 30 minuti di risparmio giornaliero sui consumi per riscaldamento e condizionamento, e luci. Questo sistema impedisce di dimenticare luci, riscaldamento, o condizionamento acceso.

Anche per Sella Leasing è un tema di rilevanza globale, con evidenti impatti sulla vita quotidiana. Per tale motivo, anche in linea con i principi del Gruppo, la Società è particolarmente sensibile al tema ambientale: le attività svolte in tal senso sono focalizzate in generale sul risparmio energetico ed utilizzo di fonti rinnovabili. Non sono state valutate le implicazioni e rischi, relativamente ai prodotti in leasing, dovuti ai cambiamenti climatici. I tipi di energia utilizzati dalla società sono fonti rinnovabili per l'energia elettrica, il gas metano per il riscaldamento ed il gasolio come carburante autotrazione.

Sella Personal Credit utilizza energia elettrica e gas. Il consumo è riconducibile non ad una vera attività produttiva ma alla gestione dello stabile di proprietà dove lavorano i dipendenti. Anche nel 2018 ha operato per la riduzione dei consumi e quindi del miglioramento della qualità e quantità delle emissioni prodotte per il riscaldamento della sede centrale.

Per quanto riguarda la realtà di Selir, un processo importante per l'identificazione e la gestione degli impatti ambientali è la gestione e l'uso responsabile dell'elettricità. L'azienda raccoglie i rifiuti in modo selettivo e ha stipulato convenzioni collaborative con dei partner esterni per riciclare le sue attrezzature usate o scartate. Selir ha implementato un programma e regole per il risparmio ed il consumo responsabile dell'elettricità in particolare per l'impianto di raffreddamento/riscaldamento e l'impianto luce.

Nel Gruppo ci si occupa di impatti ambientali anche sotto altri aspetti non prettamente strutturali. Sella Gestioni ad esempio adotta i criteri ESG<sup>28</sup> (ambientale, sociale e governance) nell'analisi di selezione dei prodotti di investimento ed in particolar modo per quanto riguarda il portafoglio del Fondo Pensione Aperto Eurorisparmio, come indicato nel capitolo dedicato.

### **EMISSIONE DI CO2 E RISPARMIO DI ALBERI ABBATTUTI.**

Secondo una stima del WWF per produrre un chilo di carta comune (quella utilizzata normalmente nelle stampanti) sono necessari 0,7 kg di cellulosa. Per produrre un kilogrammo di cellulosa servono 0,0036 metri cubi di legno. Una risma da 500 fogli di carta formato A4 (21x 29,7 cm) da 80 grammi, al metro quadro pesa 2,494 kilogrammi. Per produrla servono quindi  $2,494 \times 0,7 = 1,7458$  kg di cellulosa, equivalenti a

---

<sup>28</sup> ESG: **Environmental, Social And Governance**

0,00628 metri cubi di legno. Da un pino di diametro medio e alto 15 metri si ricava un metro cubo di legno, che secondo questi calcoli si traduce in 159 risme di carta, ossia 79.500 fogli.

Rispetto al 2017, nel corso del 2018 Banca Sella S.p.A. e Banca Sella Holding S.p.A. hanno diminuito il numero di fogli di carta utilizzati registrando una riduzione di circa 1.008.500 fogli, salvando così, circa 13 alberi dall'abbattimento.

*Principali materiali usati da Sella*<sup>29</sup>

Tipologia di consumo	Unità di misura	31/12/2018	31/12/2017
materiali non rinnovabili utilizzati - TONER	numero di toner	4.882	5.322
materiali rinnovabili utilizzati - CARTA	tonnellate	172	174

*Classificazione del consumo di energia all'interno di Sella*<sup>30</sup>

Tipologia di consumo	Unità di misura	31/12/2018	31/12/2017 <sup>31</sup>
		Totale	Totale
<b>Riscaldamento</b>			
Gas Naturale <sup>32</sup>	GJ	25.004	25.217
Teleriscaldamento	GJ	99	92
<b>Energia elettrica</b>			
Totale acquistata <sup>33</sup>	GJ	58.176	57.797
<i>di cui da fonte rinnovabile</i> <sup>34</sup>	GJ	53.910	57.057
Totale autoprodotta	GJ	1.182	939

<sup>29</sup> Il perimetro dei dati dei consumi di carta e toner 2018 si differenzia dal perimetro 2017 con l'inclusione di Sella SGR S.p.A. oltre alle compagnie per le quali i dati erano già rendicontati nella DNF 2017: Banca Sella Holding S.p.A., Banca Sella S.p.A., Sella Leasing S.p.A., Sella Personal Credit S.p.A. e Banca Patrimoni Sella S.p.A. I dati sono parzialmente frutto di una stima.

<sup>30</sup> I fattori utilizzati per le conversioni di energia sono stati pubblicati dal Ministero Dell'Ambiente e della tutela del Territorio e del Mare (Tabella Parametri Standard Nazionali) rispettivamente nelle edizioni del 2017 e 2018.

<sup>31</sup> A seguito di un processo di miglioramento del sistema di rendicontazione i dati relativi al 2017 sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nella precedente Dichiarazione Non Finanziaria. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda alla Dichiarazione Non Finanziaria Consolidata 2017, pubblicata sul sito [www.sellagroup.eu](http://www.sellagroup.eu)

<sup>32</sup> Il dato riportato per il 2018 si differenzia dal perimetro 2017 data l'inclusione di Selir S.r.l., Banca Sella S.p.A. - Chennai Branch, Codd&Date S.r.l., società Vipera S.p.A. (Vipera S.r.l., Vipera Services S.r.l., Vipera Iberica S.l.) oltre alle compagnie per le quali i dati erano già rendicontati nella DNF 2017: Banca Sella Holding S.p.A., Banca Sella S.p.A., Sella Leasing S.p.A., Sella Personal Credit S.p.A. e Banca Patrimoni Sella S.p.A.. Il dato inerente al consumo di Gas Naturale per il 2018 per Codd&Date S.r.l., società del gruppo Vipera e Sella Leasing sono stimati dall'importo del servizio di fornitura di Gas attraverso l'utilizzo del costo medio di fornitura di Gas elaborati nell'ambito dei lavori dell'Osservatorio ABI Lab sul mercato del gas pari a 0,3135 c€/mc (Linee guida sull'applicazione in banca degli StandardsGRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale, ABILab 2018).

<sup>33</sup> Il dato riportato per il 2018 si differenzia dal perimetro 2017 data l'inclusione di Selir S.r.l., Banca Sella S.p.A. - Chennai Branch, Codd&Date S.r.l., Fabrick S.p.A., le Società Vipera (Vipera S.r.l., Vipera Services S.r.l., Vipera Iberica S.l.) oltre alle compagnie per le quali i dati erano già rendicontati nella DNF 2017: Banca Sella Holding S.p.A., Banca Sella S.p.A., Sella Leasing S.p.A., Sella Personal Credit S.p.A. e Banca Patrimoni Sella S.p.A.. I dati sono parzialmente frutto di una stima.

<sup>34</sup> Il valore di energia elettrica acquistata, prodotta da fonti rinnovabili, è stata ricavata dai contratti di fornitura per il 2018 e dai certificati di garanzia di origine per il 2017.



Classificazione delle emissioni Scope 1 di Sella<sup>35</sup>

Tipologia di emissione	31/12/2018	31/12/2017 <sup>36</sup>
	ton CO <sub>2</sub> e	ton CO <sub>2</sub> e
Totale emissioni dirette (Scope 1)	1.522	1.505

Classificazione delle emissioni Scope 2 di Sella<sup>37</sup>

Tipologia di emissione	31/12/2018	31/12/2017 <sup>38</sup>
	ton CO <sub>2</sub>	ton CO <sub>2</sub>
Totale emissioni indirette (Scope 2) (location based)	5.965	5.785
Totale emissioni indirette (Scope 2) (market based)	716	96

Il Gruppo, avendo una distribuzione su quasi tutto il territorio nazionale, si attiene strettamente alle norme regionali in materia di smaltimento rifiuti, peraltro la natura delle attività ad esso riconducibili non danno origine a rifiuti pericolosi o nocivi.

Il Gruppo gestisce lo smaltimento dei rifiuti:

- Normali: con raccolta differenziata per il tramite delle varie aziende municipalizzate;
- Speciali: avvalendosi di aziende autorizzate sia per i toner con passaggi programmati (RIECO) che per l'occasionale smaltimento di mobili, sedie, componenti elettronici.

<sup>35</sup> I fattori utilizzati per il calcolo delle emissioni dirette 2018 e 2017 sono stati ricavati da UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting (DEFRA) 2018 e 2017.

<sup>36</sup> A seguito di un processo di miglioramento del sistema di rendicontazione i dati relativi al 2017 sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nella precedente Dichiarazione Non Finanziaria Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda alla Dichiarazione Non Finanziaria Consolidata 2017, pubblicata sul sito [www.sellagroup.eu](http://www.sellagroup.eu)

<sup>37</sup> Le emissioni Scope 2 sono calcolate con due metodologie: "Location-based" e "Market-based". L'approccio "Location-based" prevede l'utilizzo di fattori di emissione medi relativi allo specifico mix energetico nazionale per la produzione di energia elettrica (fonte dei fattori di emissione: TERNA Confronti Internazionali 2016), mentre l'approccio "Market-based" prevede l'utilizzo di fattori di emissione definiti su base contrattuale con il fornitore di energia elettrica. Data la fornitura di energia elettrica da fonti rinnovabili da parte del fornitore che fornisce annualmente di certificati di Garanzia di Origine, per la conversione del Market based dei valori delle Società con sede in Italia (Codd&Date S.r.l., Vipera S.r.l., Vipera Services S.r.l., Banca Sella Holding S.p.A., Banca Sella S.p.A., Sella Leasing S.p.A., Sella Personal Credit S.p.A. e Banca Patrimoni Sella S.p.A.), Romania (Selir S.r.l.) e Spagna (Vipera Iberica S.I.) sono stati utilizzati i fattori di emissione relativi ai "residual mix" nazionali pubblicati nel documento "AIB European Residual Mixes" per gli anni 2016 e 2017, al netto dei consumi di energia certificata da fonti rinnovabili. Per il calcolo delle emissioni Scope 2 con metodo Residual Mix di Banca Sella S.p.A. - Chennai Branch sono stati utilizzati i fattori di emissione nazionali pubblicati nel "CO2 Baseline Database for the Indian Power Sector", giugno 2018.

Le emissioni dello Scope 2 sono espresse in tonnellate di CO<sub>2</sub>, tuttavia la percentuale di metano e protossido di azoto ha un effetto trascurabile sulle emissioni totali di gas serra (CO<sub>2</sub>equivalenti) come desumibile dalla letteratura tecnica di riferimento.

<sup>38</sup> A seguito di un processo di miglioramento del sistema di rendicontazione i dati relativi al 2017 sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nella precedente Dichiarazione Non Finanziaria; è stato inoltre integrato per l'anno 2018 all'interno della rendicontazione il valore inerente al Diesel consumato per generazione di energia elettrica relativo alla sede di Chennai (India). Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda alla Dichiarazione Non Finanziaria 2017.



## 2.5 La catena di fornitura

La consapevolezza che i fornitori di qualità sono un valore per il Gruppo e ne concorrono al buon andamento è alla base dei principi di condotta nella relazione con loro. Il Gruppo adotta un atteggiamento basato sulla fiducia, improntato all'ascolto e al confronto che coinvolga i fornitori in un ruolo proattivo al fine di migliorare le relazioni ed i servizi forniti.

Le Società del Gruppo devono attenersi, nell'organizzare ed eseguire i rispettivi processi di acquisto, ai principi e alle regole contenuti nella Policy Acquisti emanata dalla Capogruppo Banca Sella Holding.

La Policy Acquisti è destinata a tutte le Società del Gruppo Sella e ha l'obiettivo di:

- stabilire i principi, le regole e i limiti che devono essere osservati da coloro che propongono, valutano, autorizzano, effettuano o effettuano controlli sugli acquisti nell'ambito del Gruppo;
- definire un iter di autorizzazione e/o di espressione di parere sugli acquisti che, nel rispetto delle specificità e delle autonomie delle singole Società, consenta una efficace ed efficiente gestione dei costi e degli investimenti nonché un puntuale controllo amministrativo, gestionale e contabile degli acquisti sostenuti.

Il Gruppo si è dotato di un iter volto ad uniformare il processo degli acquisti presso tutte le Società. Le attività di scelta dei fornitori sono improntate alla ricerca della massimizzazione dei vantaggi per il Gruppo adottando il sistema di confronto competitivo delle caratteristiche tecniche ed economiche delle offerte presentate dai fornitori selezionati.

Il processo adottato consente di acquisire alle migliori condizioni di mercato prodotti e servizi che soddisfino specifici requisiti di funzionalità e qualità. Ci impegniamo a rispettare politiche aziendali che improntano le relazioni alla massima correttezza, soprattutto nella gestione e conclusione dei contratti, evitando situazioni di conflitto di interessi personali. I dipendenti non accettano, per sé e per altri, vantaggi, regali o altre utilità, neanche in occasione di festività. A mitigazione del rischio, per i fornitori ritenuti critici (fornitori principali per fatturato, strategicità o complessità della fornitura), è prevista una verifica delle referenze e della solidità attuale e prospettica, l'avvicendamento (rotazione) dei fornitori, contenimento della concentrazione di acquisti su singoli fornitori.

Il Gruppo riconosce ai fornitori, in possesso dei requisiti individuati dalla normativa interna, pari opportunità di partecipazione alla selezione e pari disponibilità delle informazioni necessarie a presentare una offerta nel migliore interesse del Gruppo. La ricerca dei fornitori, ove possibile, viene effettuata per la nazione in cui è presente la Società e, con l'obiettivo di massimizzare i vantaggi economici, si valuta il rapporto diretto con il produttore/fornitore del prodotto/servizio. Per gli acquisti che lo consentono e sempre nel rispetto delle regole per l'assegnazione degli incarichi previste dalla normativa interna, anche al fine di ottenere il miglior rapporto costi/benefici si pone attenzione alla ricerca di fornitori in prossimità dei territori di presenza.

Per le società italiane del Gruppo, visto il considerevole numero di fornitori e il relativo turn over, stiamo valutando nuove soluzioni tecnologiche e flussi informativi per la valutazione dei fornitori. La scelta di innovazione che verrà adottata si integrerà con l'attuale processo che, tramite una più approfondita

scheda di valutazione, permetterà di assegnare un rating al fornitore al fine di verificare il mantenimento nel tempo delle caratteristiche di selezione e della qualità dei beni e servizi erogati e delle performance richieste.

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

La percentuale del budget di approvvigionamento utilizzato per le sedi operative significative che viene speso per i fornitori locali per tale operazione (ad esempio la percentuale di prodotti e servizi acquistati localmente) è pari all'87,9 % per l'Italia, al 100% per l'India ed al 78,8% per la Romania. A tal fine, con il termine "locale" si intende che includa forniture ricevute all'interno della posizione geografica dell'azienda.

### 3. Tabella dei confini delle tematiche materiali e riconciliazione con i topic GRI

Tematiche materiali	Perimetro dell'impatto degli aspetti materiali	Tipologia di impatto	Riconciliazione Topic GRI
Etica e integrità nella gestione del Business	Sella	Generato dal Gruppo	Anticorruzione
Corporate Governance	Sella	Generato dal Gruppo	N.A.
Compliance & Risk Management	Sella	Generato dal Gruppo	Compliance socioeconomica
			Compliance ambientale
			Comportamento anti competitivo
Performance economico – finanziaria	Sella, Comunità finanziaria e Azionisti e Clienti	Generato dal Gruppo e connesso alle sue attività	Performance economica
Relazione con azionisti e investitori	Sella, Comunità finanziaria e Azionisti	Generato dal Gruppo e connesso alle sue attività	N.A.
Gestione e sviluppo del personale	Sella, Dipendenti	Generato dal Gruppo e connesso alle sue attività	Formazione ed istruzione
			Diversità e pari opportunità
			Occupazione
			Non discriminazione
Welfare, work-life balance, salute e sicurezza	Sella, Dipendenti	Generato dal Gruppo e connesso alle sue attività	Salute e sicurezza sul luogo di lavoro
Tutela e soddisfazione dei clienti	Sella, Clienti	Generato dal Gruppo e connesso alle sue attività	Salute e sicurezza dei clienti
			Privacy dei clienti
			Etichettatura di prodotti e servizi
Innovazione	Sella, Clienti	Generato dal Gruppo e connesso alle sue attività	N.A.
Identità e Brand Management	Sella	Generato dal Gruppo	N.A.
Supporto tessuto imprenditoriale/famiglie	Sella, Clienti	Generato dal Gruppo e connesso alle sue attività	N.A.
Supporto territorio e inclusione finanziaria	Sella, Comunità finanziaria e Azionisti e Clienti	Generato dal Gruppo e connesso alle sue attività	Comunità locali
Relazioni Industriali	Sella	Generato dal Gruppo	Relazioni industriali

Parametri sociali e ambientali nelle attività di business	Sella, Fornitori e Partner commerciali, Territorio e comunità	Generato dal Gruppo e connesso alle sue attività	N.A
Gestione impatti ambientali	Sella, Fornitori e Partner commerciali, Territorio e comunità	Generato dal Gruppo e connesso alle sue attività	Energia
			Emissioni
Gestione della catena di fornitura	Sella, Fornitori e Partner commerciali	Generato dal Gruppo e connesso alle sue attività	Pratiche di approvvigionamento

# 4. GRI Content Index

Universal Standards		
GRI Standard	Descrizione	Numero di pagina ed eventuali note
<b>GRI 102: General Disclosures</b>		
<b>Profilo dell'organizzazione</b>		
102-1	Nome dell'organizzazione.	3
102-2	Principali marchi, prodotti e/o servizi.	10-12, 32-37, 57-68
102-3	Sede principale.	3
102-4	Paesi nei quali l'organizzazione svolge la propria attività operativa.	10-12, 57-68
102-5	Assetto proprietario e forma legale.	20-23
102-6	Mercati coperti (inclusa la copertura geografica, settori di attività e tipologia di clienti e destinatari).	57-68
102-7	Dimensione dell'organizzazione.	31-32, 39, 72
102-8	Numero di dipendenti suddiviso per contratto e genere.	40, 41
102-9	Descrizione della catena di fornitura dell'organizzazione	74-75
102-10	Cambiamenti significativi avvenuti nel periodo di riferimento nelle dimensioni e nella struttura dell'organizzazione o nella filiera.	Non sono avvenuti cambiamenti significativi nel periodo 2018, sebbene siano state acquisite nuove Società.
102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale.	24-28
102-12	Adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali.	15-17
102-13	Appartenenza a associazioni o organizzazioni nazionali o internazionali di promozione della sostenibilità.	15-17
<b>Strategia</b>		
102-14	Dichiarazione da parte del top manager che guida l'organizzazione.	5-6
<b>Etica e integrità</b>		
102-16	Valori, principi, standard e regole di comportamento adottate dall'organizzazione.	15-17
<b>Governance</b>		
102-18	Struttura di governo dell'organizzazione.	20-23
102-22	Composizione del più alto organo di governo	20-22
102-38	Rapporto tra le remunerazioni totali annue	47
<b>Stakeholder Engagement</b>		
102-40	Elenco degli stakeholder coinvolti dall'organizzazione.	19
102-41	Percentuale di dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva.	51-52
102-42	Principi per l'identificazione ed il coinvolgimento degli stakeholder.	18-20

102-43	Approccio allo stakeholder engagement.	18-20
102-44	Temi rilevanti sollevati attraverso il coinvolgimento degli stakeholder.	18-20
<b>Pratiche di reporting</b>		
102-45	Entità incluse nel bilancio consolidato dell'organizzazione.	7-8
102-46	Processo per la definizione del perimetro di rendicontazione.	7-8
102-47	Aspetti materiali identificati nel processo di analisi per la definizione del perimetro di rendicontazione.	19, 76-77
102-48	Modifiche di informazioni inserite nei report precedenti e le motivazioni di tali modifiche.	7-8, 38, 72-73
102-49	Cambiamenti significativi rispetto al precedente periodo di rendicontazione.	7-9
102-50	Periodo di rendicontazione	7
102-51	Data dell'ultimo rapporto.	6 aprile 2018
102-52	Periodicità di rendicontazione.	7
102-53	Contatti e indirizzi utili per chiedere informazioni sulla Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario.	Il contatto diretto cui richiedere informazioni sulla presente dichiarazione è Sabrina Menegaldo – Banca Sella Holding – Coordinamento Bilancio – Segnalazioni di vigilanza: sabrina.menegaldo@sella.it
102-54	Specificare l'opzione di conformità con i GRI Standards scelta dall'organizzazione.	8
102-55	GRI Content Index	78-86
102-56	Attestazione esterna	87-90

<b>Topic-specific Standards</b>			
<b>GRI Standard</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Numero di pagina ed eventuali note</b>	<b>Omissione</b>
<b>ECONOMICO</b>			
<b>Topic materiale: PERFORMANCE ECONOMICA</b>			
<b>GRI 103: Management Approach</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	76-77	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	31-32	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	31-32	
<b>GRI 201: Performance economica</b>			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito.	31-32	
<b>Topic materiale: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO</b>			
<b>GRI 103: Management Approach</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	76-77	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del	74-75	

	management e relative caratteristiche		
103-3	Valutazione sull'approccio del management	75	
<b>GRI 201: Pratiche di approvvigionamento</b>			
204-1	Proporzione degli investimenti sui fornitori locali	75	
<b>Topic materiale: ANTI-CORRUZIONE</b>			
<b>GRI 103: Management Approach</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	76-77	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	29-31	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	29-31	
<b>GRI 205: Anti-corruzione 2016</b>			
205-2	Comunicazione e formazione su policy e procedure anti-corruzione	30	
205-3	Numero di casi di corruzione e azioni intraprese	Nel 2018 non si sono verificati casi di corruzione.	
<b>Topic materiale: COMPORTAMENTO ANTI-COMPETITIVO</b>			
<b>GRI 103: Management Approach</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	76-77	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	15-17	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	15-17	
<b>GRI 206: comportamento anti-competitivo</b>			
206-1	Azioni legali riferite a concorrenza sleale, antitrust e rispettivi esiti	Nel 2018 non si sono verificati casi di concorrenza sleale.	
<b>AMBIENTALE</b>			
<b>Topic: MATERIALI</b>			
<b>GRI 103: Management Approach</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	76-77	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	69-71	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	72	
<b>GRI 301: Materiali</b>			
301-1	Materiali utilizzati per peso e volume	72	Per quanto riguarda le informazioni circa i consumi di materiali carta e toner è in corso di

			sviluppo un sistema di monitoraggio di tali informazioni da parte delle società estere e delle società acquisite nel 2018. Il perimetro di rendicontazione è pertanto limitato a Banca Sella Holding S.p.A., Banca Sella S.p.A., Sella Leasing S.p.A., Sella Personal Credit S.p.A., Banca Patrimoni Sella S.p.A. e Sella SGR S.p.A..
<b>Topic materiale: ENERGIA</b>			
<b>GRI 103: Management Approach</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	76-77	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	69-71	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	72	
<b>GRI 302: Energia</b>			
302-1	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	72	
<b>Topic materiale: EMISSIONI</b>			
<b>GRI 103: Management Approach</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	76-77	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	69-71	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	73	
<b>GRI 305: Emissioni</b>			
305-1	Emissioni di gas serra dirette (scope 1)	73	
305-2	Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (scope 2)	73	
<b>Topic materiale: COMPLIANCE AMBIENTALE</b>			
<b>GRI 103: Management Approach</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	76-77	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	15-17, 69-71	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	15-17, 69-71	
<b>GRI 307: Compliance ambientale</b>			



307-1	Valore monetario delle multe significative e numero totale di sanzioni non monetarie per il non rispetto di leggi e regolamenti ambientali	Nel 2018 non si sono verificati casi di inosservanza delle norme ambientali.	
<b>SOCIALE</b>			
<b>Topic materiale: OCCUPAZIONE</b>			
<b>GRI 103: Management Approach</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	76-77	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	38-39, 42, 47-49	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	42-44, 47-49	
<b>GRI 401: Occupazione</b>			
401-1	Numero totale di nuovi assunti e turnover per fasce di età, genere e aree geografiche	42-44	
401-2	Benefit previsti per i dipendenti	47-49	
<b>Topic materiale: RELAZIONI INDUSTRIALI</b>			
<b>GRI 103: Management Approach</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	76-77	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	51-52	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	51-52	
<b>GRI 402: Relazioni industriali</b>			
402-1	Periodi di preavviso minimo riguardanti i cambiamenti operativi	52	
<b>Topic materiale: SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO</b>			
<b>GRI 103: Management Approach</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	76-77	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	52-54	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	52-54	
<b>GRI 403: Salute e sicurezza sul luogo di lavoro</b>			
403-1	Rappresentanza dei lavoratori nei comitati congiunti per la salute e sicurezza	53	
403-3	Lavoratori che presentano un'alta incidenza o alto rischio di malattie collegate alla loro occupazione	53	

<b>Topic materiale: FORMAZIONE E ISTRUZIONE</b>			
<b>GRI 103: Management Approach</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	76-77	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	35-36	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	36-37	
<b>GRI 404: Formazione e istruzione</b>			
404-1	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddivise per genere e categoria.	37	
<b>Topic materiale: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ</b>			
<b>GRI 103: Management Approach</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	76-77	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	21-22, 38-39, 45-46	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	21-22, 40-41, 47	
<b>GRI 405: Diversità e pari opportunità</b>			
405-1	Composizione degli organi di governo e ripartizione del personale per genere, età, appartenenza alle categorie protette e altri indicatori di diversità	21-22, 40-41	
405-2	Rapporto tra lo stipendio base e remunerazione delle donne rispetto a quella degli uomini	47	
<b>Topic materiale: NON DISCRIMINAZIONE</b>			
<b>GRI 103: Management Approach</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	76-77	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	15-17, 38-39	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	115-17, 38-39	
<b>GRI 406: Non discriminazione</b>			
406-1	Numero di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese	Nel corso del 2018 non si sono verificati episodi legati a pratiche discriminatorie. In Chennai Branch esiste una politica di prevenzione delle molestie sessuali e, come richiesto dalla legge	

		indiana, esiste un comitato interno per la conformità per affrontare eventuali reclami sollevati dalle donne dipendenti	
<b>Topic materiale: COMUNITA' LOCALI</b>			
<b>GRI 103: Management Approach</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	76-77	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	54	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	54	
<b>GRI 413: Comunità locale</b>			
413-2	Attività con significativi impatti negativi, attuali e potenziali, sulle comunità locali	54	
<b>Topic materiale: SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI</b>			
<b>GRI 103: Management Approach</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	76-77	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	55-57	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	55-57	
<b>GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti</b>			
416-2	Casi di non conformità a regolamenti in materia di salute e sicurezza dei prodotti e servizi durante il loro ciclo di vita	55-56	
<b>Topic materiale: ETICHETTATURA DI PRODOTTI E SERVIZI</b>			
<b>GRI 103: Management Approach</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	76-77	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	55-57	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	55-57	
<b>GRI 417: Etichettatura di prodotti e servizi</b>			
417-3	Casi di non-conformità relativi all'attività di marketing	55-57	
<b>Topic materiale: PRIVACY DEI CLIENTI</b>			
<b>GRI 103: Management Approach</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	76-77	

103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	55-57	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	55-57	
<b>GRI 418: Privacy dei clienti</b>			
418-1	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e perdita dei dati dei consumatori	55-57	
<b>Topic materiale: COMPLIANCE SOCIO-ECONOMICA</b>			
<b>GRI 103: Management Approach</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	76-77	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	15-17, 30-31	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	15-17, 30-31	
<b>GRI 419: Compliance socio-economica</b>			
419-1	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti	Nel corso del 2018 non sono state comminate sanzioni significative per non conformità a leggi o regolamenti	
<b>Topic materiale: CORPORATE GOVERNANCE</b>			
<b>GRI 103: Management Approach</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	76-77	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	20-22	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	20-22	
<b>Topic materiale: RELAZIONE CON AZIONISTI E INVESTITORI</b>			
<b>GRI 103: Management Approach</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	76-77	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	38	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	38	
<b>Topic materiale: INNOVAZIONE</b>			
<b>GRI 103: Management Approach</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	76-77	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del	32-37	

	management e relative caratteristiche		
103-3	Valutazione sull'approccio del management	32-37	
<b>Topic materiale: IDENTITÀ E BRAND MANAGEMENT</b>			
<b>GRI 103: Management Approach</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	76-77	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	20	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	20	
<b>Topic materiale: SUPPORTO AL TESSUTO IMPRENDITORIALE E ALLE FAMIGLIE</b>			
<b>GRI 103: Management Approach</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	76-77	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	54	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	54	
<b>Topic materiale: SUPPORTO AL TERRITORIO E INCLUSIONE FINANZIARIA</b>			
<b>GRI 103: Management Approach</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	76-77	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	54	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	54	

# 5. Relazione della Società di revisione

## RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO AI SENSI DELL'ART. 3, C. 10, D.LGS. 254/2016 E DELL'ART. 5 REGOLAMENTO CONSOB ADOTTATO CON DELIBERA N. 20267 DEL GENNAIO 2018

### Al Consiglio di Amministrazione di Banca Sella Holding S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Sella (il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 predisposta ex art. 4 Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 25 marzo 2019 (di seguito "DNF").

### Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti nel 2016 dal GRI - *Global Reporting Initiative* (di seguito "GRI Standards"), da essi individuati come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

### Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.



**Responsabilità della società di revisione**

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e ai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (di seguito "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised* ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. Analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato.
2. Analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto.
3. Comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo Sella.
4. Comprensione dei seguenti aspetti:
  - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
  - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - principali rischi, generati o subiti, connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a).

5. Comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Banca Sella Holding S.p.A. e con il personale di Banca Sella S.p.A., inclusa Chennai Branch, Banca Patrimoni Sella & C. S.p.A., Selir S.r.l., Fabrick S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.



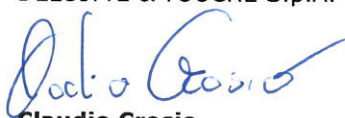
Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- A livello di capogruppo e società controllate:
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, alle politiche praticate e ai principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- Per Banca Sella Holding S.p.A., Banca Patrimoni Sella & C. S.p.A. e Fabrick S.p.A., che sono state da noi selezionate sulla base della loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

## Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Sella relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai GRI Standards.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.



**Claudio Crosio**

Socio

Torino, 15 aprile 2019