

A close-up photograph of a hand placing a wooden block on top of a stack of Jenga blocks. The hand is positioned in the upper left, with fingers gripping the block. The stack of blocks is on the right side of the frame, showing several layers. The background is blurred, showing a person in a dark suit. The overall tone is professional and focused.

Sella

**Dichiarazione
non finanziaria
consolidata 2020**

Sella

Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria

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

Esercizio 2020

Banca Sella Holding S.p.A.

Sede: Piazza Gaudenzio Sella, 1 - 13900 BIELLA (BI) - Tel. 015.35011 - Telefax 015.28663

Capitale Sociale e Riserve Euro 699.162.422 - Codice ABI 3311

Iscritta nel Reg. Impr. C.C.I.A.A. di Biella, Vercelli, Novara e Verbano Cusio Ossola

Cod. Fisc. 02224410023

Gruppo IVA Maurizio Sella S.A.A. con P.IVA 02675650028

SWIFT: SELB IT 22

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia

Iscritta all'Albo delle Banche e dei Gruppi Bancari Capogruppo del gruppo Sella

Sito Internet: www.sellagroup.eu

E-mail: info@sellagroup.eu - PEC (Posta Elettronica Certificata): bsh_segreteria@pec.sella.it

Sommario

Lettera del Presidente	4
Sella e sostenibilità.....	7
2020: un anno di iniziative	8
Nota Metodologica.....	18
1. Sella	21
1.1 Sella e la sua storia	23
1.2 Valori.....	25
1.3 Identificazione delle tematiche materiali e degli stakeholder	29
1.4 Brand, Identità e reputazione	32
1.5 Governance del Gruppo, modello di organizzazione e gestione	33
1.6 Gestione dei rischi e Sistema dei Controlli Interni	36
1.7 Lotta alla corruzione: Modelli di organizzazione e organismo di vigilanza e controllo D.Lgs. 231/01.....	44
1.8 Responsabilità economica, performance	47
1.9 Open Banking	53
2. Gli Stakeholder	63
2.1 Relazioni con gli Azionisti	63
2.2 Le Risorse Umane.....	65
2.3 I clienti.....	93
2.4 Gestione degli impatti ambientali	111
2.5 La catena di fornitura	116
3. Tabella dei confini delle tematiche materiali e riconciliazione con i topic GRI	118
4. GRI Content Index.....	120
5. Attestazione della Società di Revisione.....	127

Lettera del Presidente

Il 2020 passerà alla storia come l'anno della pandemia Covid-19.

Un anno difficile, duro, pesante, che ha sconvolto le nostre abitudini e ha messo in discussione molte certezze.

Intorno a noi improvvisamente tutto è cambiato, costringendoci a rivedere le modalità delle interazioni personali, sociali, professionali e produttive. I mesi di lockdown e le necessarie misure cautelative hanno colpito severamente anche l'economia. Tante vite sono state spezzate.

Ma sono stati anche mesi di resilienza, grazie anche a una coesione e a un impegno collettivo straordinario, al quale tutti hanno contribuito, facendo la propria parte per il bene comune: singoli cittadini, associazioni, organizzazioni, imprese piccole e grandi, istituzioni nazionali e internazionali.

Anche la scienza ha fatto la sua parte, arrivando in tempi abbastanza rapidi ai vaccini che, uniti allo sviluppo delle terapie contro la malattia, se somministrati velocemente al maggior numero possibile di persone possono contribuire a farci superare la fase critica della pandemia.

Nelle difficoltà della pandemia l'Unione Europea ha ritrovato lo spirito delle proprie origini e ha varato prontamente un programma d'intervento che, senza esagerazioni, è stato definito un nuovo Piano Marshall, per l'impatto che avrà non solo dal punto di vista economico, ma anche da quello sociale, sanitario e della sostenibilità dello sviluppo futuro.

È un buon piano, con tante risorse a disposizione, che sono un segno di cambiamento epocale, per contrastare la crisi economica generata dalla pandemia, con lo sguardo rivolto alle nuove generazioni.

Grazie alle risorse di questo piano, dunque, abbiamo da un lato la possibilità di migliorare le strutture sanitarie di cui la pandemia ha dimostrato, se mai ce ne fosse bisogno, l'importanza e l'urgenza che siano sempre valide, efficaci e al passo con i tempi; dall'altro sarà possibile contribuire ad avviare la ripresa economica, che potrà essere forte. E proprio per accompagnare quest'ultima è necessario un piano di riforme che scelga poche opere che si possano realizzare in tempi certi.

Ecco, dunque, che un anno pieno di difficoltà è stato anche un periodo ricco di opportunità. La pandemia ha accelerato trasformazioni che erano già in atto e che stanno cambiando in meglio il mondo in cui viviamo. In primis la trasformazione digitale e la rinnovata attenzione per la sostenibilità, che oggi rappresentano delle priorità acclamate di quella che viene definita la

“nuova normalità”.

Certamente sono delle priorità per noi. Il gruppo Sella, infatti, ha chiuso il 2020 con risultati importanti, sia sotto il profilo finanziario sia sotto quello, appunto, non finanziario, oggetto di questa Dichiarazione. Abbiamo chiuso un bilancio positivo e in crescita, che ha evidenziato la conferma dell’elevata solidità patrimoniale, l’aumento della raccolta a testimonianza della grande fiducia dei clienti e l’efficacia complessiva del modello di business, anche grazie alla validità delle misure adottate per dipendenti e clienti durante l’emergenza Covid-19.

Fin dall’inizio dell’emergenza abbiamo assicurato la piena operatività dei servizi ai clienti, grazie all’impegno delle nostre persone e agli investimenti in innovazione tecnologica e digitale che guidano i nostri programmi di sviluppo. Per tutelare la salute di dipendenti e clienti, oltre alle misure di sicurezza negli uffici e nelle succursali, sono state adottate le relazioni da remoto e lo smartworking in tutti i casi possibili. Abbiamo toccato punte di 3.500 persone in contemporanea e 460 mila giornate complessive di lavoro da remoto, contro le 17 mila dell’anno precedente.

Tutti i dipendenti e i collaboratori, inoltre, hanno avuto la possibilità di sottoporsi gratuitamente e volontariamente al test sierologico, che nella fase acuta dell’emergenza ha consentito di individuare anche i casi asintomatici ed evitare che diffondessero il contagio tra colleghi e familiari, e al vaccino antinfluenzale. La copertura della polizza sanitaria è stata estesa anche al rischio Covid-19.

Le nuove modalità di lavoro sono state accompagnate da una campagna di formazione e da un programma per dotare i dipendenti di computer portatili, schermi, tastiere, sedie ergonomiche e altri strumenti necessari a migliorare le postazioni fuori ufficio.

Accanto alla sicurezza delle persone e alla continuità operativa, il gruppo si è impegnato a supportare famiglie e imprese nel contesto difficile determinato dalla pandemia. Attraverso la propria rete di partecipazioni e interazioni con startup e fintech, tramite la piattaforma d’innovazione Sellalab e il Fintech District di Milano, sono state sviluppate anche nuove soluzioni per interagire a distanza con i clienti (la piattaforma di web collaboration per succursali e private banker con la scale-up Bandyer), per diffondere l’e-commerce tra i negozi interessati dalle restrizioni (con la startup Vidra), per agevolare i pagamenti senza contatto e a distanza (con link e Qr Code) e per velocizzare le richieste di adesione alle moratorie e l’erogazione dei prestiti previsti dal decreto liquidità (in partnership con Credimi, in cui Banca Sella detiene una partecipazione).

Sono stati previsti anche dei plafond per finanziare a condizioni agevolate l’acquisto da parte di imprese e famiglie di device digitali utili allo smartworking e alla scuola a distanza. Le società

del gruppo e i dipendenti hanno donato complessivamente 484 mila euro a organizzazioni e strutture sanitarie in diverse regioni italiane.

È continuato, inoltre, l'impegno del Gruppo nel promuovere lo sviluppo dell'open banking e dell'ecosistema finanziario aperto e innovativo, che oltre ad essere la strada prescelta nei piani strategici per la propria ulteriore crescita, rappresenta anche un contributo allo sviluppo sostenibile dell'economia e della società più in generale.

In questo quadro, peraltro, abbiamo dato vita alla prima operazione di consolidamento industriale nel mercato italiano dell'open banking, siglando la joint venture con illimity in HYPE, per accelerare ulteriormente la crescita della challenger bank nata a Sellalab.

Crescere avendo un impatto positivo è la strada maestra che vogliamo continuare a seguire. Il 2020 ha dimostrato che non possiamo più prescindere da una crescita sostenibile. Le aziende per avere successo devono creare valore per la società in cui operano e lo possono fare solo se cambiano e si adattano ai cambiamenti generali del mondo.

Darsi degli obiettivi sostenibili da parte di un'impresa, del resto, non è solo qualcosa di "buono" da fare, ma è diventata una vera e propria necessità economica. Nell'iniziare questa "nuova normalità", abbiamo l'opportunità di apportare grandi cambiamenti in termini di diversità, inclusione e sostenibilità.

Nelle pagine che seguono troverete numeri, dati, fatti che sono la prova tangibile di quanto abbiamo fatto finora e la base su cui vogliamo continuare a fare molto.

Buona lettura.

il Presidente
(Maurizio Sella)



Sella e sostenibilità

Da tempo l'attenzione ai temi legati alla sostenibilità è cresciuta in maniera importante.

Nel corso del 2020 la pandemia ha ulteriormente accelerato questo processo di sensibilizzazione che ha coinvolto tutte le forze istituzionali, politiche, finanziarie, sociali e l'opinione pubblica a livello mondiale, sottolineando la necessità di un forte cambiamento verso un mondo che non può sopravvivere né svilupparsi se non nel rispetto dei fattori ESG (Environmental, Social e Governance).

In questo contesto, e con la consapevolezza che i risultati economici non possono essere disgiunti dall'impatto positivo sull'ambiente e sulla comunità, il gruppo Sella, che da sempre ha nel proprio DNA una particolare attenzione alle tematiche legate alla sostenibilità, ha intrapreso un percorso volto a migliorare costantemente il proprio impatto positivo verso i diversi stakeholder.

Per rafforzare ulteriormente l'attenzione a questi temi, nel corso del 2020 è stato avviato il «Progetto Sostenibilità» con un duplice obiettivo:

- migliorare costantemente le proprie performance sociali ed ambientali, in un'ottica rigenerativa per la comunità e per avere verso tutti gli stakeholder un impatto sempre più utile e positivo.
- essere promotore di una economia sostenibile anche attraverso la propria attività di intermediazione finanziaria, supportando i propri clienti nel processo di transizione verso una economia ad impatto ESG positivo.

Il gruppo Sella è consapevole del proprio ruolo economico e sociale per contribuire ad un mondo più sostenibile, che si traduce nell'impegno quotidiano per migliorare costantemente il proprio impatto nei confronti dei propri stakeholder. La volontà di lavorare per soddisfare le aspirazioni delle persone, costruendo l'ecosistema finanziario sostenibile del futuro guida le azioni e le scelte del Gruppo.

Nelle pagine seguenti sono rendicontate le attività realizzate nel corso del 2020, un anno particolare, unico. Per fronteggiare la pandemia sono stati predisposti diversi interventi a favore della comunità, di clienti e dipendenti, che hanno rafforzato il percorso di crescente impegno che il Gruppo sta affrontando nell'ambito della sostenibilità in senso ampio, nei confronti dei diversi stakeholder. Fattore comune e distintivo nell'affrontare tutte le attività poste in essere è la forte attenzione all'innovazione, che da sempre è caratteristica del Gruppo e che si traduce in una maggiore accessibilità da parte di famiglie e imprese alla tecnologia, al digitale e alle opportunità che questi consentono. In questo ambito sono molte anche le iniziative formative e informative realizzate per consentire a fasce sempre più ampie della popolazione l'accesso a queste tematiche e per stimolare l'imprenditorialità e la spinta verso l'innovazione sostenibile.

L'obiettivo del Gruppo è quindi diventare un punto di riferimento sul tema della sostenibilità per chi vuole avere un impatto positivo sull'ambiente e sulle comunità, distinguendosi sia grazie alla propria offerta commerciale sia grazie alla qualità della relazione e della consulenza verso la persona.

2020: un anno di iniziative ¹

Il 2020 è stato un anno particolare, unico, influenzato dalla pandemia Covid-19, ma che ha visto anche molteplici iniziative del Gruppo nell'ambito della sostenibilità. Di seguito ne riportiamo alcune tra le più significative.

- **A sostegno di chi è in prima linea per affrontare l'emergenza**

Coronavirus: dipendenti, manager e società del gruppo Sella donano 484 mila euro a ospedali e organizzazioni sanitarie in tutta Italia

484 mila euro, è l'importo complessivo che i dipendenti, i manager e le società del gruppo Sella hanno donato a organizzazioni e strutture sanitarie di diverse regioni italiane impegnate a fronteggiare l'emergenza coronavirus.

In particolare la raccolta fondi lanciata tra i dipendenti nel corso dell'anno, ha raggiunto la somma di 53.179 euro, che il gruppo ha raddoppiato portandola a 106.358 euro. A questa cifra si è aggiunta quella donata dai senior manager, pari a 118.000 euro. La prima parte di questi fondi, raccolti nel mese di marzo, sono stati versati all'ospedale degli Infermi di Biella, mentre la somma relativa al mese di aprile è stata versata anche agli ospedali Amedeo di Savoia di Torino, Luigi Sacco di Milano e Cardinale Panico di Tricase in provincia di Lecce, oltre che alla Caritas di Biella, all'Opera San Francesco, al Pane Quotidiano e alla Fondazione Francesca Rava di Milano.

L'ospedale di Biella, in particolare, grazie ai fondi versati dal gruppo Sella ha acquistato e installato un apparecchio per la diagnostica della funzionalità polmonare nel reparto di terapia semintensiva.

Altri fondi, donati dalle società del Gruppo, sono stati destinati all'Unità di crisi della regione Piemonte, che sta raccogliendo fondi per tutti gli ospedali della regione, alla Fondazione Buzzi e all'ospedale Fatebenefratelli Sacco di Milano, Regina Montis Regalis di Mondovì, Domenico Cotugno di Napoli e San Giovanni di Dio e Ruggi d'Aragona di Salerno.

Consegnato l'apparecchio di diagnostica all'Ospedale di Biella donato dal nostro Gruppo

Nel mese di marzo è stato consegnato al reparto di Rianimazione dell'Ospedale di Biella l'apparecchio di diagnostica della funzionalità polmonare che il nostro Gruppo, per il tramite di Sella Leasing, aveva donato precedentemente. Si tratta di un macchinario per il monitoraggio della funzione polmonare utilizzato da medici e infermieri in terapia intensiva proprio per far

¹ Corporate Social Responsibility

fronte ai numerosi disturbi e alle diverse patologie polmonari che ogni giorno si trovano a fronteggiare. La donazione è stata possibile grazie al contributo di 36.000 euro versato tramite Sella Leasing

Il nostro sostegno a Nova per l'ospedale Buzzi di Milano

Il nostro Gruppo ha sostenuto la raccolta fondi dell'associazione Nova, il network di studenti ed ex studenti dei Master in Business Administration delle migliori scuole del mondo, in favore della Fondazione Buzzi di Milano, che ha ricevuto oltre 100 mila euro.

Questi fondi andranno a sostenere l'acquisto di attrezzature per l'unità di terapia intensiva per l'Ospedale dei bambini Buzzi di Milano, utilizzato per curare i pazienti provenienti dall'ospedale Sacco e da altre strutture della Lombardia impegnate nell'emergenza Covid-19.

Un quadro al mese per medici e infermieri al Covid Hospital di Torino

Banca Patrimoni Sella & C. e ASL Città di Torino, hanno inaugurato, nel mese di maggio 2020, il progetto "Un quadro al mese" all'interno del Covid Hospital OGR, la struttura sanitaria allestita nei locali delle Officine Grandi Riparazioni in seguito alla diffusione dell'epidemia di coronavirus. Il progetto, curato da Daniela Magnetti, Direttore Artistico di Banca Patrimoni Sella & C., ha previsto di dedicare uno spazio all'esposizione temporanea di un'opera d'arte a beneficio del personale sanitario. L'idea del progetto, infatti, parte del presupposto che l'arte ha un impatto positivo sul benessere mentale e fisico sia dei curanti che dei pazienti, perché capace di alleviare, anche solo per qualche istante, quella tensione emotiva a cui medici, infermieri e operatori sono quotidianamente sottoposti.

L'iniziativa si inserisce nella più ampia prospettiva di tutela e valorizzazione del patrimonio artistico e di cultura del valore patrimoniale dell'arte in cui la Banca crede fortemente. La prima opera esposta è stata "Chiara pace" di Carlo Fornara, del 1903.

○ A sostegno di famiglie e imprese

Sostegno alle imprese e ai privati in difficoltà a causa dell'emergenza sanitaria

Il gruppo Sella nel corso del 2020 è stato fortemente impegnato a supportare i propri Clienti nel fronteggiare le difficoltà collegate all'emergenza Covid-19 e a sostenere il rilancio e la ripresa economica.

Oltre a rendere tempestivamente disponibili tutte le misure di sostegno predisposte dalle Autorità, ha esteso il proprio supporto con specifici prodotti e servizi volti a mettere i Clienti interessati dalle restrizioni nelle condizioni di continuare ad operare.

Il Gruppo ha fatto campagne di sensibilizzazione sul digitale (campagna #iorestoacasa) e attraverso la propria rete di partecipazioni e interazioni con startup e fintech, tramite Sellalab e il Fintech District, ha potuto mettere a disposizione della propria Clientela anche nuove

soluzioni per interagire a distanza con i clienti (Bandyer), diffondere l'e-commerce (Vidra) e agevolare i pagamenti senza contatto.

Inoltre, il Gruppo ha previsto finanziamenti a condizioni agevolate per l'acquisto da parte di imprese e famiglie di device digitali utili allo smartworking e alla scuola a distanza.

Coronavirus: Smartika prestiti fino a 15.000 euro con rimborso delle commissioni per le famiglie in difficoltà

Smartika ha rimborsato il 100% delle sue commissioni per tutti i prestiti fino a 15.000 euro richiesti entro il 21 aprile 2020 per sostenere le famiglie in difficoltà in un momento di emergenza. L'iniziativa si va ad aggiungere alle molte già attivate nel corso dell'anno dal Gruppo.

"Con questa decisione ci impegniamo in prima persona per garantire un supporto concreto a tutti coloro che in questo periodo devono far fronte a spese e scadenze ma non hanno la liquidità necessaria" ha detto Rosy Alaia, Ceo di Smartika.

Le iniziative di Smartika a supporto concreto delle famiglie sono continuate nel mese di maggio:

- rimborso del 50% delle commissioni al termine del piano di ammortamento su prestiti fino a 2.000€ con suggerimento finalità computer dedicato alle famiglie e a chi non ha un device per lo smartworking.
- rimborso del 100% delle commissioni al termine del piano di ammortamento su prestiti fino a 15.000 € agli infermieri in occasione della giornata internazionale dell'infermiere che cade il 12 maggio.

Inoltre, la società di peer-to-peer lending del Gruppo ha aderito all'iniziativa del Comune di Milano "Milano Aiuta", un catalogo che raccoglie volontari, aziende e il privato sociale in una rete per essere vicini ai cittadini e dare un aiuto concreto in questa fase di emergenza dovuta al Coronavirus. Smartika si è iscritta nella sezione Servizi e Progetti nella categoria Vita quotidiana con tag Bilancio Familiare.

Axerve per la Solidarietà Digitale del Governo

Dal 1 dicembre 2020 al 30 giugno 2021 è attiva l'iniziativa di Axerve per la Solidarietà Digitale del Governo, con l'obiettivo di favorire la piccola impresa italiana colpita dalla crisi del 2020. Il progetto promosso dal Governo per la trasformazione digitale, che fin dalla prima fase della pandemia ha messo in contatto gli esercenti con le aziende disposte a fornire gratuitamente servizi digitali. L'offerta ha previsto 6 mesi di gratuità del canone POS.

Alluvione Nord-Ovest, da Banca Sella un plafond da 20 milioni di euro dedicato a prestiti per famiglie e imprese colpite

Banca Sella ha attivato alcune misure a supporto delle famiglie e delle imprese che hanno subito danni a causa dei violenti eventi atmosferici che hanno colpito i primi giorni di ottobre le

regioni del Nord-Ovest, con l'obiettivo di essere al fianco dei territori e favorire il ripristino dei danni subiti.

In particolare è stato previsto lo stanziamento di un Plafond di 20 milioni di euro per la concessione di finanziamenti a condizioni economiche di particolare favore destinati alle famiglie e alle aziende che abbiano subito danni a beni mobili e immobili. E' inoltre possibile richiedere, come misura di ulteriore supporto e flessibilità in un contesto già segnato dall'emergenza sanitaria in corso, un preammortamento per la durata massima di 12 mesi.

Banca Sella non ha applicato infine commissioni di bonifico a favore di conti correnti destinati alla raccolta di donazioni per la ricostruzione delle aree colpite dal maltempo

Smartika lancia il talent crowdfunding per finanziare gli studi dei giovani

Investire nel futuro dei giovani e nella loro formazione, in particolare sui temi del digitale. Smartika, ha lanciato anche nel nostro Paese il talent crowdfunding promuovendo la formazione dei giovani e aiutando gli studenti ad accedere a risorse finanziarie per sostenere i loro percorsi di studio con l'obiettivo di entrare nel mondo del lavoro o di intraprendere un percorso di riqualificazione professionale.

Smartika consente quindi ai suoi prestatori di investire nel settore della formazione, con un duplice obiettivo: da un lato per facilitare l'accesso a risorse finanziarie per i percorsi formativi degli studenti che spesso non sono in grado di realizzare i loro progetti di studio perché non dispongono di capacità di garanzia propria o non sono in grado di far ricorso autonomamente al credito ordinario, dall'altro per diversificare il portafoglio dei prestatori riducendo i rischi in un momento di turbolenza finanziaria. Per operare in questo ambito la società di peer-to-peer lending ha sottoscritto una partnership con Boolean, tech academy che si avvale di professionisti di alto livello per insegnare le basi della programmazione agli studenti di tutta Italia, trasformando appassionati di informatica in web developer professionisti. Grazie all'accordo Smartika riceve da Boolean le richieste di finanziamento degli studenti interessati e viene effettuata una valutazione interna delle informazioni fornite dagli studenti e sull'employment rate. Il finanziamento viene quindi erogato dai lender che decidono di finanziare prestiti in questo ambito. Un investimento nell'istruzione, dunque, che risponde all'esigenza di formare professioni innovative e, più in generale, un investimento nei giovani talenti del futuro affinché possano affrontare le sfide di un mercato del lavoro che si trasforma sempre più rapidamente.

La nuova soluzione è stata sviluppata da Smartika, in collaborazione con la piattaforma di open banking del gruppo Sella, Fabrick, e con Quid Informatica, fornitore di QinetiQ, innovativo prodotto per la gestione dei processi del credito, che costituisce la piattaforma operativa ed amministrativa.

Boolean è la prima tech academy in Italia ad offrire un corso online full time di sei mesi per diventare Full Stack Web Developer e vanta il 98% di employment rate. Nata nel 2018, l'accademia si ispira al concetto dei bootcamp americani, associando i metodi di apprendimento intensivo frontale a tutti i vantaggi dell'insegnamento da remoto.

- **A sostegno di salute e benessere dei colleghi**

Tutelare la salute di clienti e dipendenti

La prima priorità nel corso dell'emergenza per il Coronavirus è stata quella di tutelare la salute di clienti e dipendenti. Per fare questo sono state poste in essere numerose iniziative, che hanno consentito di garantire lo svolgimento di tutte le attività in massima sicurezza. Tra le iniziative intraprese ne segnaliamo alcune tra le più rilevanti.

È stata presa immediatamente la decisione di adottare lo smartworking laddove fosse possibile: si è passati quindi in pochi giorni da 200 a 3500 colleghi collegati da remoto, sono stati inoltre acquistati 800 laptop e forniti gratuitamente oltre 4600 accessori per migliorare la postazione dei colleghi. Sono stati installati più di 3200 pannelli di plexiglas nei punti operativi di contatto con i clienti e negli uffici. Sono stati acquistati e distribuiti più di 23 mila litri di disinfettante e più di 200 mila mascherine. Il Gruppo è stato tra i primi in Italia a dare l'opportunità a tutti i suoi dipendenti di sottoporsi volontariamente e gratuitamente al test sierologico (ne sono stati effettuati più di 3500), sono stati effettuati più di 600 Tamponi, più di 750 vaccini antinfluenzali, ed è stata attivata una struttura di supporto costante h24 7x7 per i colleghi con problemi di Covid. È stata inoltre attivata gratuitamente per tutti i colleghi una polizza sanitaria a copertura dei casi di Covid.

Wellbeing: un percorso formativo per il benessere fisico e mentale

In un anno particolare che ha rivoluzionato molte delle nostre abitudini, in cui tutti siamo stati chiamati ad affrontare complessità nuove e che spesso ha richiesto una dose extra di energia per affrontare lo stress e riuscire ad approfittare di opportunità inedite, il Gruppo ha lanciato Wellbeing, un percorso di formazione dedicato al benessere psicofisico. "Wellbeing" è consistito in sessioni di apprendimento da gestire in autonomia e webinar progettati per:

- Approfondire le conoscenze su come funziona la mente in condizioni di allerta e stress alla luce delle più recenti evidenze neuro scientifiche
- Acquisire tecniche e pratiche di potenziamento dell'attenzione per sviluppare equilibrio e benessere
- Individuare e sperimentare comportamenti salutari e nuove routine per alimentare l'energia e ridurre lo stress

Questo percorso formativo si è tenuto nel mese di aprile, con la durata di quattro settimane ed un impegno quotidiano di circa 20 minuti, al quale si è aggiunta la partecipazione a due webinar di due ore ciascuno e la presenza attiva in una community creata ad hoc.

La Banca del Tempo

Il nostro Gruppo ha deciso di istituire la Banca del Tempo, vale a dire un fondo alimentato dalla donazione volontaria di ferie da parte dei colleghi al quale possono attingere altri colleghi che si trovino in situazione di necessità e non abbiano più ferie a disposizione. Si tratta di

un'iniziativa ispirata ai nostri valori di solidarietà e attenzione alla persona, che consente una miglior armonizzazione dei tempi di vita dando un piccolo aiuto a colleghi che in determinati momenti della loro vita si trovino in difficoltà.

Possono attingere al fondo della Banca del Tempo tutti i colleghi che si trovino ad affrontare gravi e documentate situazioni personali o familiari e che abbiano già esaurito tutte le ferie e i permessi spettanti nel corso dell'anno. Per la fruizione dei permessi viene determinato un tetto massimo di utilizzo pari a 10 giornate. A fronte di una richiesta di ore all'interno della propria società di appartenenza, ognuno di noi potrà alimentare il fondo della Banca del Tempo cedendo volontariamente, a titolo gratuito e definitivo, la quantità di giorni desiderati dalla propria dotazione individuale di ferie eccedente la misura obbligatoria di legge.

La possibilità di donare verrà attivata all'interno di ogni società del Gruppo solamente a fronte della ricezione di specifiche richieste da parte di colleghi (garantite dall'anonimato) che si trovino in una delle situazioni di necessità previste dall'accordo. Le società del nostro Gruppo incrementeranno il monte ore della Banca del Tempo versando una quota ulteriore pari al 10% rispetto a quanto donato dai colleghi.

○ Iniziative di Formazione e CSR

Al via il primo percorso formativo di certificazione ESG per private banker e consulenti finanziari

La finanza sostenibile sta assumendo un ruolo centrale nella domanda di investimenti da parte di clienti sempre più interessati a prodotti e servizi che affianchino, ai tradizionali requisiti finanziari, anche quelli legati ad un impatto positivo nei confronti dell'ambiente e della società.

Per questo, la presenza di criteri ESG (Environment, Social and Corporate Governance) nell'offerta e il loro impatto sul profilo di rischio/rendimento dei portafogli sta diventando un fattore chiave di successo nel settore finanziario e lo sarà sempre più nell'immediato futuro.

Per poter fornire consulenza sempre di eccellenza ai Clienti, il nostro Gruppo ha deciso di essere fra i primi in Italia a dotare i propri private banker e consulenti finanziari della certificazione ESG, rilasciata dall'AIPB (Associazione Italiana Private Banking).

Il 5 ottobre è iniziato un percorso formativo, che ha coinvolto i primi 100 colleghi di Banca Sella e Banca Patrimoni e che ha l'obiettivo di sensibilizzare i partecipanti sulle tematiche ESG e sul ruolo strategico degli investimenti sostenibili e responsabili, permettendo loro di acquisire una piena padronanza dei relativi termini e contenuti.

Il corso è tenuto da docenti Universitari e da professionisti del settore, esperti di finanza sostenibile, di asset management nazionali e internazionali, da esponenti di società di Rating ESG e dell'industria del private banking.

Attraverso questa iniziativa, in linea con l'attenzione che il nostro Gruppo da sempre dedica ai temi legati alla sostenibilità, abbiamo posto un importante tassello formativo per accrescere le nostre competenze sui temi della finanza sostenibile e sui fattori ESG sempre più al centro dell'interesse e della sensibilità degli investitori.

Guardiamo al futuro

I bambini sono il futuro, il nostro domani. Per questo, anche nel 2020 Banca Sella ha rinnovato l'impegno con la fondazione Mission Bambini e aderito alla campagna di raccolta fondi "Guardiamo al futuro", per dare un segno tangibile dell'attenzione e dell'impegno verso chi verrà dopo di noi.

Abbiamo scelto un modo diverso di contribuire e portare avanti il nostro impegno per i bambini e la scuola, certi che il diritto allo studio, alla crescita e alla socialità debbano essere protetti, ancor di più in un momento come quello attuale.

Gli effetti della pandemia e le misure restrittive legate all'emergenza sanitaria hanno avuto e avranno forti impatti in termini economici e sociali. E fra le tante emergenze che più hanno bisogno di intervento ci sono senza dubbio le scuole, per nuovi bisogni legati alla didattica a distanza, per il supporto ai bambini con fragilità, per la formazione degli insegnanti, impegnati nell'acquisizione di abilità più ampie e strumentali alla creazione di una nuova relazione con i propri alunni. In questo contesto, si sono ancor più acute le differenze sociali e ridotte le possibilità di accesso all'istruzione da parte delle famiglie più vulnerabili e con meno risorse.

Con la campagna di crowdfunding "Guardiamo al futuro" – attiva da novembre a metà gennaio - si è contribuito a bisogni vecchi e nuovi, legati al mondo dell'infanzia e della scuola, finanziando una raccolta per le scuole di 3 città: Biella, Padova e Napoli.

Coinvolgendo com'era nello spirito dell'iniziativa anche Clienti, partner esterni, conoscenti che hanno creduto nella validità del progetto, inclusa la donazione di 15 mila euro di Banca Sella, sono stati superati i 22 mila euro di raccolta totale.

Sella Lab apre al campus del Liceo economico e sociale

L'organizzazione educativa no profit internazionale «Big Picture Learning Italia» apre le iscrizioni per il nuovo anno scolastico che inizierà a settembre 2021 a Biella, unica sede in Italia da 4 anni. L'indirizzo offerto nel capoluogo, è Liceo Economico Sociale. Il campus scolastico si trova all'interno degli spazi di SellaLab.

«Big Picture» è una scuola non statale e non paritaria basata su un approccio educativo che mette al centro del percorso scolastico lo studente, al fine di creare adulti consapevoli e responsabili del proprio futuro. Per realizzare questo obiettivo, intorno allo studente si crea una rete composta dall'educatore, la classe, i genitori, gli insegnanti e un mentore. Non c'è suono della campanella e non ci sono voti. E con questa struttura, è possibile lavorare sia sul piano didattico, avviando gli studenti a dotarsi di un metodo di studio efficace e personalizzato, sia sul piano delle competenze personali da inserire nel CV, fondamentali non solo nel mondo del lavoro ma anche nello sviluppo di una personalità matura.

Il gruppo Sella premia quarantaquattro "Atleti Studenti"

Sedicesimo anno consecutivo per il "Premio Atleta Studente", l'iniziativa rivolta agli alunni delle scuole secondarie di I e II grado della provincia di Biella che hanno ottenuto ottimi risultati sia nelle attività scolastiche che in quelle sportive. Tra i premiati anche tre figli di nostri colleghi.

Abbiamo voluto mantenere il tradizionale appuntamento anche in questo momento particolare,

pur se con una formula diversa rispetto al passato, per non far mancare agli studenti il riconoscimento delle loro capacità. Quest'anno, nel rispetto delle misure anti contagio e di distanziamento sociale che l'emergenza Coronavirus impone, al posto della consueta premiazione, gli studenti si sono recati presso la sede del Gruppo a Biella per ritirare la pergamena ricordo, il premio con il logo della manifestazione e una chiavetta USB contenente un video con le dichiarazioni delle autorità che solitamente partecipano alla cerimonia.

Nato nel 2005, il Premio Atleta Studente ha coinvolto negli anni circa 750 ragazzi che si sono contraddistinti per le loro capacità di abbinare risultati scolastici di eccellenza con quelli sportivi, sviluppando la capacità di vivere lo sport e affrontare la competizione in maniera corretta e leale, instaurando buoni rapporti con i loro compagni sia in classe sia nell'attività sportiva. A indicare gli studenti più meritevoli sono i dirigenti scolastici e il corpo docente delle scuole della provincia di Biella coinvolte.

Iniziative a sostegno delle donne vittime di violenza di genere.

Il Gruppo sostiene le donne vittime di violenza di genere attraverso l'adesione (a gennaio 2020) da parte di Banca Sella, Banca Patrimoni & C. e Sella Personal Credit al "Protocollo d'intesa per favorire il rimborso dei crediti da parte di donne vittime di violenza di genere", sottoscritto tra ABI e Organizzazioni sindacali, che prevede la facoltà per donne inserite in appositi "percorsi di protezione" di richiedere, senza applicazione di commissioni o interessi di mora, la sospensione del pagamento della quota capitale delle rate di mutuo ipotecario o di finanziamento di credito ai consumatori a rimborso rateale, per il periodo di durata del "percorso di protezione" e comunque non oltre i 18 mesi.

Inoltre, in occasione dell'8 marzo sono molti anni ormai che il Gruppo sostiene con una donazione associazioni operanti sul territorio a sostegno delle donne vittime di violenza. Nel 2020 si è scelto di sostenere PAVIOL percorsi antiviolenza O.N.L.U.S., un'associazione che offre supporto psicologico, sociale, educativo a soggetti, adulti e bambini, vittime dirette o indirette di violenze.

Sella Personal Credit e la cultura diffusa sul tema dell'inclusività.

Nel corso del 2020 si sono tenute lezioni di formazione alla lingua italiana dei segni per il team Sella Personal Credit. Il corso di sensibilizzazione LIS, rigorosamente online, aveva lo scopo di fornire le nozioni essenziali connesse alla condizione della sordità e alla struttura linguistica della lingua dei segni. I partecipanti hanno dimostrato grande entusiasmo e un'attiva partecipazione riconoscendolo come strumento, quasi esclusivo, che consente alle persone sorde una vera integrazione col mondo degli udenti. Un ulteriore importante tassello di una serie di iniziative poste in essere da Sella Personal Credit rivolte allo sviluppo di una cultura diffusa sul tema dell'inclusività.

Smart, Green e Digital: ecco il leasing

Sella Leasing ha partecipato all'iniziativa Assilea che ha l'obiettivo di promuovere il leasing come strumento concreto a supporto delle imprese per una ripresa SMART, GREEN e DIGITAL, una strategia per guardare al futuro con slancio positivo.

Smart: grazie al leasing le imprese hanno a disposizione uno strumento flessibile ed efficiente,

ideale per ripartire rapidamente.

Green: indicato ufficialmente dalla UE come modello di business per favorire l'affermarsi del Green Deal, il leasing è lo strumento che meglio si lega ai concetti di economia circolare e sostenibilità spostando l'attenzione dal possesso del bene al suo ri-utilizzo.

Digital: il leasing ha iniziato da diversi anni ad accompagnare le imprese del tessuto produttivo italiano in un processo di trasformazione tecnologica orientata all'industria 4.0.

Smart, green e digital sono strettamente legati agli obiettivi dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile formulata dall'ONU a cui il nostro Gruppo ha aderito per contribuire ad avere un impatto positivo sul nostro futuro.

Sella Personal Credit partner di IDEMIA nell'emissione di nuove carte di credito con materiale riciclato

A partire dal mese di agosto sono state lanciate le nuove carte di credito ecologiche in PVC riciclato. Le nuove carte rientrano in una serie di iniziative rivolte alla tutela dell'ambiente e alla sostenibilità, tra cui proprio la riduzione della plastica, la differenziazione dei rifiuti, la riconversione delle auto aziendali verso veicoli a basso impatto ambientale e lo sfruttamento di fonti energetiche alternative. Sella Personal Credit emette carte di credito del circuito VISA dal 2001 ed è iscritta all'Albo degli Istituti di Pagamento dal 2011, è la prima realtà in Italia ad emettere plastic cards realizzate con PVC riciclato.

Nella transizione verso questa innovativa soluzione di pagamento realizzata con PVC riciclato, siamo stati supportati da IDEMIA, leader mondiale in Augmented Identity. IDEMIA può contare su un know-how pluriennale di progettazione, di sviluppo e di produzione nel campo delle carte di pagamento. Caratteristica principale delle nuove carte di credito, è quella di essere realizzate con materiale industriali di scarto, con l'obiettivo base di ridurre l'uso di nuova plastica, ridurre i rifiuti plastici e utilizzare PVC riciclato con significativa riduzione di CO2 rispetto al PVC di nuova produzione. Questa iniziativa costituisce un ulteriore passo in avanti nell'ambito di un più ampio progetto intrapreso da Sella Personal Credit, come impegno verso la sostenibilità ambientale con l'obiettivo di coniugare business e attenzione all'ambiente.

Sella partecipa all'iniziativa “M’illumino di Meno”

Per il dodicesimo anno consecutivo il gruppo Sella ha aderito alla giornata del risparmio energetico “M’illumino di meno”, l'iniziativa promossa dalla trasmissione Caterpillar di Rai Radio2 per ripensare i consumi. Da venerdì 6 a domenica 8 marzo le insegne delle sedi centrali di Banca Sella e di Sella Leasing a Biella sono rimaste spente.

“M’illumino di Meno” è la giornata del risparmio energetico e degli stili di vita sostenibili, ideata nel 2005 dalla trasmissione radiofonica Caterpillar e da Rai Radio2 per chiedere ai propri ascoltatori di spegnere tutte le luci che non sono indispensabili. La partecipazione a questa giornata di mobilitazione e sensibilizzazione sui temi del risparmio energetico, la lotta agli sprechi e l'utilizzo delle fonti rinnovabili e a minor impatto ambientale si inseriscono nel quadro più generale dell'attenzione e dell'impegno del Gruppo sul fronte del rispetto ambientale e dello svolgimento ecosostenibile delle proprie attività.

Il progetto Simplehero

Nel mese di dicembre sono state distribuite a tutte le persone del Team Sella e agli esponenti delle società del Gruppo le borracce ecosostenibili, realizzate in Tritan™ che è il materiale più ecologico di qualsiasi altro polimero sul mercato ed è privo di Bisfenolo A, componente

dannosa per l'ambiente e che impedisce agli imballaggi in plastica di essere completamente riciclabili.

Sono personalizzate con il logo Sella ed ogni borraccia è dotata di tecnologia NFC installata all'interno del tappo, che si collega con lo smartphone e permette di tenere traccia, ogni volta che si riempie, di quanta plastica si è risparmiata.

Con questa iniziativa il gruppo Sella aderisce al progetto Simplehero, che si propone di creare un network di persone e aziende che credono nei valori della sostenibilità ambientale e si impegnano ogni giorno per tradurli in pratiche e comportamenti consapevoli. Simplehero nasce dalla volontà di ridurre i consumi delle plastiche monouso (dai bicchieri alle bottiglie di plastica) all'interno delle aziende; usando le borracce riutilizzabili (valida alternativa ecologica al monouso) tutto il Gruppo ha potuto adottare un semplice comportamento più sostenibile e consapevole.

La DNF del gruppo Sella è la più apprezzata dai consumatori

Dopo essere rientrata tra i 44 selezionati e inserita nell'Index Future Respect 2020, ideato da ConsumerLab e alla sua terza edizione, la Dichiarazione Non Finanziaria 2019 del gruppo Sella è risultata prima per gradimento. Oltre ventimila consumatori hanno infatti votato i loro bilanci di sostenibilità preferiti, esprimendo anche un rating di gradimento da 1 a 5. La DNF del gruppo Sella ha così ottenuto il miglior giudizio di 4,68 su 5.

Nota Metodologica

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (di seguito anche “Dichiarazione” o “DCNF”) 2020 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 254/2016 (in seguito anche “Decreto” o “D.Lgs.254/2016”), che recepisce la Direttiva 2014/95/EU relativa alle informazioni di carattere non finanziario. Come previsto dall’Art. 5 del D.Lgs. 254/2016 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’esercizio 2020 (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” del presente documento.

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 ai due esercizi precedenti. 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.

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario è stata predisposta in conformità ai “Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards” definiti dal Global Reporting Initiative (GRI), secondo l’opzione “in accordance – Core”. In appendice al presente documento è riportato il GRI Content Index, che fornisce completa evidenza della copertura degli indicatori GRI associati alle tematiche materiali.

Con riferimento a quanto richiesto dall’Art. 3 del D.Lgs 254/16 non sono riportate nel presente documento alcune informazioni in quanto, anche dallo stakeholder engagement, non sono risultate tematiche materiali per il Gruppo e di conseguenza 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. In particolare le informazioni considerate non significative sono l’impiego di risorse idriche e le altre emissioni inquinanti (oltre alle emissioni di gas effetto serra).

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

Il Gruppo mantiene elevata la propria attenzione ai temi ESG, in un continuo 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. Il Gruppo ha formalizzato 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. Il nuovo piano strategico prevede un «Progetto Sostenibilità», realizzando un piano di misura e miglioramento delle proprie performance sociali ed ambientali, diventando promotore di un'economia rigenerativa nei confronti dell'ambiente ad impatto ESG positivo, supportando i clienti nella transizione ad un futuro più sostenibile, diventando la banca di riferimento in Italia per chi vuole avere un impatto positivo sull'ambiente e sulle comunità, creando di una nuova offerta commerciale in ottica ESG, anche mediante nuove partnership. I fattori ESG (Environmental, Social and Governance) sono oggetto di una sempre più forte attenzione da parte delle istituzioni nazionali ed europee. L'emergenza sanitaria Covid-19 sta agendo da acceleratore sul processo di «transizione alla sostenibilità» (investimenti sostenibili come asset di resilienza e come volano di ripresa economica). La valutazione ESG deve essere parte integrante del processo di gestione e valutazione dei rischi, oltre che elemento cardine della strategia aziendale e dello sviluppo sostenibile del Gruppo stesso. I clienti sono sempre più interessati ad investire in attività che rispettino l'ambiente.

Il Gruppo nel corso del 2020 ha iniziato un percorso, che continuerà per i prossimi esercizi, di valutazione e integrazione delle proprie analisi – e di conseguenza la propria *disclosure* – rispetto all'impatto generato e subito dal Gruppo in ambito *Climate Change*, anche sulla base dell'evoluzione della normativa in materia, con particolare riferimento alla indicazione della Commissione Europea (Comunicazione 2019/C 209/01 “Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario: Integrazione concernente la comunicazione di informazioni relative al clima”). A tal riguardo si rimanda all'apposito capitolo Gestione dei rischi e sistema dei controlli interni.

Nel corso del 2020, la diffusione a livello globale del Covid-19, ha avuto un significativo impatto sulle attività produttive e commerciali. Il Gruppo nel corso dell'emergenza sanitaria, tenuto conto dei provvedimenti governativi assunti per il contenimento dell'epidemia, ha monitorato quotidianamente l'evolversi della situazione al fine di minimizzare gli impatti sia in termini di salute e sicurezza sul lavoro sia in termini economici, patrimoniali e finanziari², mediante la definizione di azioni mirate di prevenzione e di comunicazione. Sin dall'inizio della pandemia l'obiettivo primario del Gruppo è stato quello di tutelare la salute delle persone, prevedendo principi e regole che consentissero di lavorare in serenità e sicurezza, sia in presenza che a distanza e prevenendo o limitando al massimo la possibile diffusione del virus. E' stato infatti agevolato lo smartworking ove possibile, e sono state emanate regole e protocolli per la salvaguardia della salute dei dipendenti, clienti e di tutti gli stakeholder; il rispetto delle regole di cui ci si è dotati ha consentito di organizzare con responsabilità e tranquillità l'eventuale presenza in sicurezza negli uffici e nelle Sedi di lavoro.

Tenendo conto delle varie raccomandazioni e orientamenti ESMA ed EBA, la presente DNF, nei vari temi, riporta gli effetti e le azioni intraprese per fronteggiare la pandemia tuttora in atto.

Il perimetro dei dati economici riportati nel presente documento coincide con il perimetro dei

² Per approfondimenti circa gli impatti del COVID sulle performance finanziarie si rimanda al Bilancio Consolidato Finanziario.

dati della Relazione e Bilancio annuale Consolidato di Sella al 31 dicembre 2020.

Il perimetro dei dati e delle informazioni non finanziarie risulta essere composto dalle società consolidate integralmente all'interno della Relazione e Bilancio annuale Consolidato del Gruppo, risultate significative per la rendicontazione delle tematiche di cui all'art.3 del D.Lgs. 254/2016. In particolare, non rientrano nel perimetro di questa dichiarazione:

- Sella Broker S.p.A. in quanto pur appartenente al Gruppo civilistico non fa parte del Gruppo bancario;
- Mars 2600 S.r.l. in quanto società veicolo per la cartolarizzazione non inserita nel perimetro del Gruppo bancario.

Con particolare riferimento ai dati sulle risorse umane, le informazioni ricomprendono anche i dati di Sella Broker. Si segnala che ulteriori eventuali delimitazioni di perimetro sono opportunamente indicate nel testo.

Nel corso dell'esercizio 2020 non sono state perfezionate iniziative che abbiano modificato il perimetro del gruppo Sella, il quale risulta costituito da 28 società, oltre ad una società veicolo per le cartolarizzazioni, ad eccezione di quanto segue:

- a maggio è stata portata a termine la liquidazione di Vipera GmbH, con la conseguente cancellazione della società dal relativo Registro delle Imprese;
- a giugno il controllo del capitale di Sella SGR è passato da Banca Sella Holding a Banca Patrimoni Sella C., nell'ambito di un progetto di riposizionamento di alcune partecipazioni del gruppo Sella.

Si segnala inoltre che:

- all'inizio dell'anno la società Vigilanza Sella S.p.A. si è trasformata in società consortile, assumendo la denominazione di Consorzio di Vigilanza Sella S.C.p.A.;
- a dicembre Selir S.r.l. ha assunto la nuova denominazione Centrico Selir S.r.l., nell'ambito di un progetto di rebranding delle società del Gruppo che forniscono servizi.

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2020, approvata dal Consiglio di Amministrazione di Banca Sella Holding S.p.A. in data 30 marzo 2021, è sottoposta, secondo quanto previsto dal D.Lgs. 254/16 art.3 comma 10, a giudizio di conformità da parte della Società KPMG 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 2020 è disponibile anche sul sito web www.sellagroup.eu.

1. Sella

Il Gruppo

Di seguito vengono elencate le principali aree di attività, nell'ambito delle rispettive business line:

Banca Sella Holding S.p.A. al vertice del Gruppo bancario, 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.

Banca Sella S.p.A.: banca commerciale del Gruppo con una presenza a livello nazionale che conta quasi 300 punti operativi di contatto con la clientela, 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 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.

Sella Venture Partners SGR: società di gestione del risparmio costituita nel mese di luglio 2018, ha l'obiettivo di soddisfare l'interesse crescente, degli investitori italiani verso il segmento degli investimenti alternativi e, in particolare, verso il segmento del venture capital.

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.

Nephis S.r.l.: società entrata nel Gruppo nel mese di luglio 2019 specializzata nella attività di distribuzione di prodotti di cessione del quinto dello stipendio e della pensione.

Sella Broker S.p.A.: società attiva nel settore dell'intermediazione e della consulenza assicurativa.

Fabrick S.p.A.: Fabrick è la prima realtà strutturata nata in Italia, ma con visione internazionale, con il preciso obiettivo di favorire l'open banking. La sua mission 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, Fabrick abilita e promuove nuovi modelli di crescita per banche, startup e aziende facilitando la collaborazione e il dialogo, nonché 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 all'ecosistema di relazioni e contaminazione culturale che alimenta attorno a sé.

dPixel S.r.l.: società entrata nel gruppo nel mese di luglio 2019 è una venture capital advisor specializzata in corporate innovation, acceleration, e startup investment.

Axerve S.p.A.: Axerve è il primo Hub dei Pagamenti in Italia. Grazie a soluzioni tecnologiche e innovative per il punto vendita e l'Ecommerce, si pone come partner per lo sviluppo del business aiutando i suoi oltre 100.000 clienti a comprendere, anticipare e affrontare le esigenze del mercato nell'ambito dell'accettazione dei pagamenti. Axerve supporta i propri clienti, a livello nazionale ed internazionale, in ogni singolo mercato, integrando servizi a valore aggiunto per offrire un'esperienza d'uso personalizzata, e proponendo oltre 250 metodi di pagamento.

Hype S.p.A.: HYPE è la soluzione digitale per una gestione quotidiana semplice ed efficiente del denaro. Funziona attraverso un conto, una carta ed una semplice app mobile. Presente sul mercato dal 2015, ha anticipato la risposta alla crescente necessità del pubblico di accedere ai servizi bancari in modo completamente nuovo e integrato ad altri servizi a valore aggiunto come ad esempio l'acquisto di assicurazioni, il controllo delle spese e la pianificazione del risparmio. Grazie all'integrazione con ApplePay e GooglePay è anche uno strumento di pagamento. Dal 1 gennaio 2021 è diventata una Joint Venture partecipata al 50% rispettivamente da Fabrick e da illimity.

Vipera Iberica S.L. e Vipera Mena FZ-LLC, Codd&Date Srl con la sua controllata **Codd&Date Suisse Sagl:** società all'avanguardia nel settore delle soluzioni digitali per banche e clienti. Partner per l'innovazione scelti dalle principali banche e rivenditori al mondo.

Kubique S.p.A.: società specializzata nel settore B2B, in particolare in quello automotive, nella gestione documentale elettronica e nel campo dei pagamenti digitali. Kubique si colloca all'interno del panorama Fintech ricercando continuamente opportunità che permettano ad aziende ed istituti finanziari di gestire al meglio informazioni e pagamenti grazie all'innovazione tecnologica.

Centrico S.p.A.: società del gruppo specializzata nei servizi di Information Technology (IT), open banking system e di Business Process Outsourcing (BPO) a favore di banche ed istituzioni finanziarie sia interne che esterne al Gruppo.

Centrico Selir S.r.l.: società situata in Romania interamente detenuta da Centrico che opera nel settore della progettazione e sviluppo di prodotti informatici e nella fornitura di servizi amministrativi opera prevalentemente nei confronti di Sella;

Sella India Software Services P. Ltd: nata dalla branch indiana di Banca Sella, è la società che unitamente a Centrico e Centrico Selir è interamente dedicata alla fornitura di servizi informatici di delivery, di soluzioni software e analytics alle società del Gruppo e a Clienti terzi.

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

Finanziaria 2010 S.p.A.: società che detiene alcune partecipazioni estere minori del Gruppo e una partecipazione di minoranza in Centrico.

Miret S.A.: società lussemburghese che si occupa esclusivamente della gestione delle attività amministrative derivanti dalle passate gestioni di Sella Bank Luxembourg S.A., non più del Gruppo.

Mars 2600 S.p.A.: società veicolo per la cartolarizzazione.

Consorzio di Vigilanza Sella S.c.p.A.: società costituita nel secondo semestre 2019, operativa da gennaio 2020 nel settore dei servizi di vigilanza per il Gruppo.

1.1 Sella e la sua storia

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, ricostituente 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. 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 Sella. Oggi il Gruppo può contare su oltre 300 punti operativi di contatto con i clienti 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 il centro ICT e BPO 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 UP Mobile. La Banca promuove l'imprenditorialità creando SellaLab, l'acceleratore di imprese. Primi nella realizzazione di un Home Banking app su Facebook.

2015 Nasce HYPE, la challenger bank del Gruppo, un nuovo modo di gestire il denaro.

2017 Lancio della prima piattaforma di API in Italia. Gestpay (oggi Axerve Ecommerce Solutions), è tra i primi gateway di pagamento a integrare la tecnologia Apple Pay aprendo le porte all'utilizzo degli alternative payments (Alipay, Unionpay, ecc.). Banca Sella rilascia 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 Il Gruppo rinnova il brand seguendo un percorso di evoluzione dell'immagine che coinvolge tutte le società del Gruppo, optando per una veste grafica più semplice e immediata, sempre nel solco dei principi e valori che sono l'espressione di un brand da tempo riconosciuto

come sinonimo di innovazione e apertura al cambiamento.

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.

2019 Nasce Centrico, la nuova offerta IT, aperta anche a clienti terzi. Viene lanciata Sella Venture Partners, SGR alternativa dedicata agli investimenti di venture capital e viene acquisita Nephis, che amplia l'offerta di cessione del quinto. Nell'ambito dell'open innovation entra nel Gruppo Dpixel, società di innovation advisory e venture capital. Con Banca Sella e la divisione Sella Corporate and Investment Banking il Gruppo entra nel nuovo segmento di mercato ExtraMOT PRO3 dedicato allo sviluppo e alla crescita delle PMI.

2020 Banca Sella sigla un accordo con Credimi per i finanziamenti alle imprese, una partnership con PayDo per i pagamenti via smartphone con Plick e partecipa alla creazione di AideXa, la fintech ideata per le piccole imprese.

Grazie all'open banking la app Sella mette a disposizione dei clienti il servizio di account aggregation, attiva il riconoscimento biometrico (riconoscimento facciale o impronta digitale) per autorizzare i pagamenti online e permette l'accesso diretto al Cashback di Stato.

HYPE supera il milione di clienti, avvia l'attività come Ime e diventa una joint venture tra il gruppo Sella, con Fabrick, e illimity. La piattaforma Fabrick raggiunge 1 milione di call API giornaliere.

Sella SGR crea un nuovo fondo, TFS iCARE, che coniuga finanza e ricerca scientifica in partnership con la Fondazione Umberto Veronesi.

Sella Personal Credit lancia le nuove carte di pagamento in PVC riciclato.

Sella Fiduciaria incorpora Sireco Fiduciaria srl.

SellaLab organizza webinar gratuiti su digital transformation e open innovation, anche in collaborazione con Fabrick e Fintech District, e lancia la seconda e la terza edizione di OpenPMI, progetto nato in collaborazione con FullBrand, dpixel, Fondazione CRT e OGR Torino per lavorare con neolaureati e imprese e aiutarle a portare innovazione e a individuare nuove opportunità di business.

Il Fintech District al suo quarto anno di vita sale a 172 start-up nella sua community e organizza il Milan Fintech Summit: due giorni dedicati all'innovazione nella finanza. Con un progetto di imprenditorialità interna realizzato da alcuni colleghi, nasce Trace: un supporto alle imprese per avere successo nell'attività di import export.

1.2 Valori

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

Correttezza, lealtà e comportamento responsabile verso tutti gli stakeholder hanno guidato da sempre la crescita di Sella, costruendone la solida reputazione e consentendogli 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 da una maggiore complessità geografica e 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.

Il "fare bene il nostro mestiere" è stato identificato come "primo valore", infatti, 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, 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" va ben al di là del lavoro individuale o della realizzazione dei profitti; lavoro e profitto sono infatti la premessa indispensabile al benessere di una grande comunità costituita dai diversi *stakeholder*: i clienti, i dipendenti, gli azionisti, i fornitori e i partner commerciali, il territorio e la comunità locale e finanziaria, le istituzioni.

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.

A partire dal 2018 il Gruppo ha lavorato ad un progetto che, fermi restando i valori della propria tradizione, si è focalizzato sui valori cui farà maggiormente riferimento nel nuovo contesto di trasformazione e di *disruption* digitale, quelli più adeguati a competere in un ecosistema esponenziale, più veloce e più aperto. Il Gruppo ha voluto che l'identificazione dei valori fosse una reale espressione della squadra che li avrebbe poi adottati e vissuti nel lavoro quotidiano. Sono state quindi realizzate una serie di attività, come ad esempio alcune *survey* che hanno coinvolto tutto il Gruppo, *workshop* ed eventi focalizzati sia tramite specifici punti di ascolto e di confronto come una *community* dedicata sulla *intranet* aziendale, che hanno permesso la raccolta di contributi e approfondimenti.

Tutti i contributi raccolti hanno fatto così emergere i sei valori che rappresentano l'evoluzione e la summa dei valori etici, aziendali e individuali: Etica, Apertura, Persona, Innovazione, Intraprendenza e Fiducia e sono quindi i valori che oggi guidano il Gruppo in questo nuovo contesto.

Codice Etico

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.

“Documento dei 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.

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

Sostenibilità

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 economiche, ambientali e sociali sebbene ad oggi non sia stata formalizzata una specifica delega sulle tematiche di cui alle disposizioni del D.Lgs. 254/2016. Al fine di sviluppare e migliorare la conoscenza collettiva di argomenti ESG³ già a partire dal 2004 è stata redatta da Sella la Relazione sulla Responsabilità Sociale. La predisposizione della Dichiarazione non Finanziaria ex D.Lgs. 254/16 a partire dal 2017 e la sua sempre maggiore diffusione nei confronti dei diversi stakeholder, hanno certamente contribuito ad una maggiore sensibilizzazione e focalizzazione sulle tematiche connesse ai fattori ESG.

Il sistema finanziario ha un ruolo importante in questo quadro e nella realizzazione del Green Deal europeo: un ampio e ambizioso piano di trasformazione dell’economia UE focalizzato in modo importante sulla sostenibilità. Le iniziative volte a realizzare il piano sono numerose, ambiziose e richiedono enormi investimenti, coperti solo in parte dai pur ingenti fondi pubblici e largamente dipendenti dai capitali privati, sia quelli di matrice bancaria in forma di credito, sia quelli veicolati dai mercati. Il ruolo del sistema finanziario è fondamentale nelle azioni volte a

³ESG: Environmental, Social and Governance

riorientare i flussi di capitali verso gli investimenti sostenibili promuovendo la trasparenza e la visione a lungo termine nelle attività economico-finanziarie.

Anche il quadro normativo si sta evolvendo: nel 2021 entrerà in vigore il Regolamento europeo sull'informativa sulla sostenibilità nel settore dei servizi finanziari (c.d SFDR). Il gruppo Sella nel corso del 2020 ha attivato al suo interno un ampio progetto di adeguamento a questa normativa che rappresenta una grande opportunità per dare una risposta alla sempre maggiore richiesta di "sostenibilità" anche nel mondo degli investimenti, in particolare del risparmio gestito.

La SGR del Gruppo è stata pioniera in questo campo mettendo a disposizione degli investitori il fondo "Investimenti Sostenibili" che nel 2015 ha assunto questo nome facendo evolvere in un vero e proprio fondo a impatto il precedente "Nordfondo Etico" che era stato lanciato fin dal 1999, tra i primi in assoluto su queste tematiche. L'approccio di Investimenti Sostenibili affianca al pilastro del ritorno finanziario quello dell'intenzionalità (generare un impatto ambientale e sociale positivo), quello dei temi di impatto (otto temi per affrontare efficacemente le sfide più urgenti) e la misurazione dell'impatto (quantificare l'impatto ambientale e sociale in totale trasparenza). L'offerta del gruppo Sella in tema ESG si è poi arricchita a giugno del 2020 con il prodotto i-Care (Innovazione, Cura, Ambiente, Ricerca, Etica), nato da un progetto di partnership tra Sella SGR, il Private Banking del gruppo Sella e la Fondazione Umberto Veronesi per garantire un duraturo sostegno economico alle attività di ricerca e per il progresso delle scienze. Scopo del progetto è quello di promuovere l'investimento socialmente responsabile in aziende che operano per lo sviluppo di condizioni di vita migliori per tutti in linea con le finalità della Fondazione. Il Fondo devolve alla Fondazione un contributo pari allo 0,30% su base annua del valore complessivo netto di ciascuna classe. L'impegno di Sella SGR sui temi della sostenibilità è dimostrato anche dal suo ruolo di socio del Forum per la Finanza Sostenibile: organismo che ha l'obiettivo di promuovere la conoscenza e la pratica dell'investimento sostenibile, con l'obiettivo di diffondere l'integrazione dei criteri ambientali, sociali e di governance nei prodotti e nei processi finanziari.

Sella SGR inoltre aderisce al "Codice Europeo sulla trasparenza degli Investimenti Socialmente Responsabili" e riceve la certificazione "European SRI Transparency Code" di Eurosif.

Anche Banca Patrimoni Sella & C, la Banca del Gruppo specializzata nella gestione e amministrazione dei patrimoni della clientela private e istituzionale, fornisce due linee di gestione patrimoniale, una azionaria internazionale e una obbligazionaria internazionale costituite da soli fondi che dichiarano di integrare i criteri ESG nel processo decisionale. La Banca segue con attenzione le richieste dei Clienti che richiedono una personalizzazione della loro gestione in termini "ESG". Nel corso del 2021 sarà curata la nascita di una nuova linea azionaria green deal con principi ESG.

Le strutture di consulenza del Gruppo hanno dato avvio alla revisione dei processi di investimento che saranno sempre più ispirati ai parametri di sostenibilità e responsabilità.

Sul fronte della trasparenza dei rischi di sostenibilità il Gruppo ha consolidato la partnership già in vigore tra Sella SGR e MSCI estendendola alle Banche del Gruppo per l'assegnazione del rating di sostenibilità agli strumenti di investimento. Questa relazione permette di fruire dei servizi di una società che vanta una pluriennale e consolidata esperienza in ricerca, dati e

tecnologia e che rappresenta un leader nel settore degli strumenti di supporto decisionale. Le analisi e le valutazioni fornite da tale provider consentono quindi al Gruppo di disporre della base dati necessaria per adempiere a tutto quanto richiesto in termini di disclosure e trasparenza sui rischi di sostenibilità.

La progettualità avviata nel corso del 2020 sul tema della sostenibilità si articola su una pluralità di fronti: la disclosure sul rischio di sostenibilità dei prodotti di investimento indicati dalla SFDR, l'integrazione del rischio di sostenibilità nei processi decisionali di investimento, l'integrazione dell'informativa precontrattuale, l'informativa sui siti web, l'informativa sui prodotti ESG, le comunicazioni di marketing e le politiche di remunerazione. L'organo di Amministrazione e supervisione strategica della Capogruppo nel corso del 2020 è stato periodicamente aggiornato sull'evoluzione di queste attività progettuali. Il Gruppo partecipa attivamente ai tavoli di lavoro organizzati a livello di sistema per una interpretazione corretta e allineata delle richieste normative sui temi della sostenibilità.

Nell'ambito del credito e dei prestiti sostenibili il gruppo Sella è fortemente impegnato a mettere in atto comportamenti e offrire soluzioni che aiutino la clientela a gestire in modo efficace la transizione verso un'economia sostenibile e a contribuire alla lotta al cambiamento climatico. Nel corso del 2020, accanto alla concessione di finanziamenti con prodotti e servizi dedicati e al rafforzamento dell'offerta in ambito di prestiti e mutui "green", sono state messe in atto alcune attività propedeutiche alla definizione del profilo ESG dei prestiti in linea con quanto previsto dalle Linee Guida EBA in materia di concessione e monitoraggio del credito (c.d. LOM), come ad esempio la partecipazione a diversi tavoli di lavoro e l'evoluzione della normativa interna completata a marzo 2021 con l'aggiornamento della Policy di Gruppo.

Temi materiali: principali rischi e strategie di gestione



1.3 Identificazione delle tematiche materiali e degli stakeholder

La materialità è un principio fondamentale degli standard di riferimento *Global Reporting Initiative* - GRI⁴ ed è ripreso anche nelle linee guida dell'Unione Europea⁵ 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:

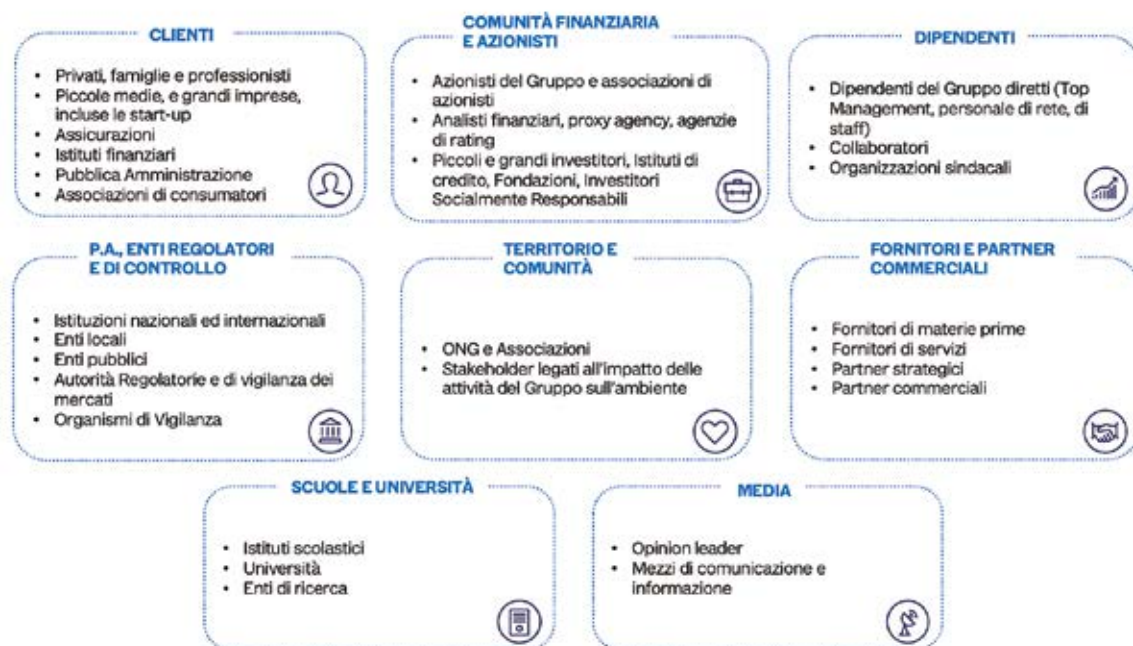
- riflettono gli impatti economici, ambientali e sociali significativi dell'organizzazione; e/o
- influenzano in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder.

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.

Nel 2020 è stata avviata un'attività di stakeholder engagement sul sito del Gruppo mediante una survey dedicata alla sostenibilità, rivolta a tutti gli stakeholder per raccogliere le loro indicazioni sui temi legati alla matrice di materialità. A tale survey hanno aderito circa 3000 rispondenti distribuiti tra le diverse categorie di stakeholder significativi per la nostra organizzazione, sulla base dell'analisi condotta secondo i principali standard riconosciuti come *best practice* a livello internazionale. A conclusione di tale analisi, sono stati definiti i seguenti *stakeholder*:

⁴ Global Reporting Initiative - Sustainability Reporting Standards.

⁵ Commissione Europea - Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario (Metodologia per la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario).

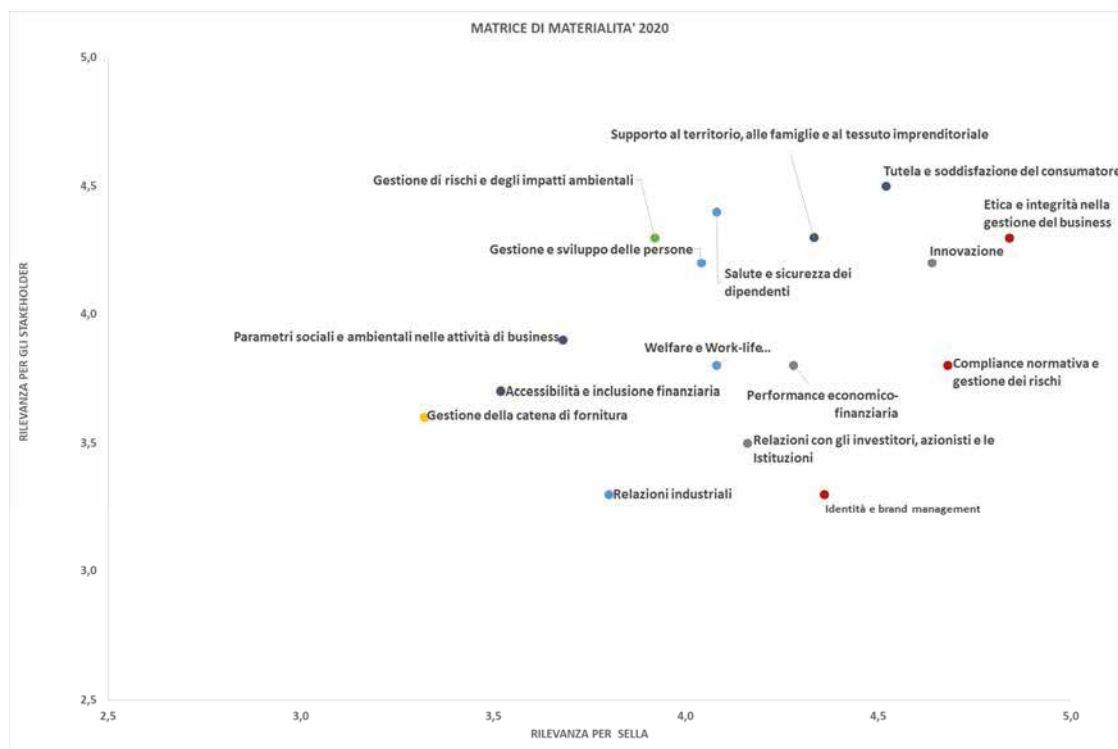


La survey riguarda una selezione di tematiche costantemente aggiornate rispetto a quanto emerso dal benchmark di settore⁶, e non variate rispetto agli anni precedenti; a chiusura d'esercizio vengono raccolti i risultati.

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

⁶ Per la definizione dei contenuti è stato tenuto conto anche degli Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario della Commissione Europea.

Matrice di materialità di Sella



Cosa cambia rispetto al 2019?

Rispetto alla matrice di materialità 2019 non si riportano variazioni significative, le tematiche erano state razionalizzate in occasione della matrice 2019 e non sono state modificate per la matrice 2020.

Dalla matrice di materialità si conferma centrale il tema della tutela e soddisfazione del consumatore, ed il supporto al territorio, alle famiglie e al tessuto imprenditoriale, soprattutto in un anno particolare come il 2020 caratterizzato dalla pandemia.

L'etica e l'integrità nella gestione del business si confermano fondamentali ed elemento distintivo della nostra identità.

Scompare il tema della catena di fornitura, ritenuto poco rilevante dagli stakeholder, per il Gruppo permane comunque alta l'attenzione sui temi legati ai fornitori, alla condotta aziendale e un impegno crescente sul tema ambientale.

1.4 Brand, Identità e reputazione

I valori di cui il gruppo Sella è portatore e in cui si riconosce hanno una chiara connessione con la percezione del suo Brand da parte dell'opinione pubblica e degli stakeholder. Il brand, infatti è un veicolo dell'identità aziendale e in quanto tale la sua reputazione – cioè il giudizio diffuso dell'azienda – è costantemente presidiato, anche al fine di garantire la piena coerenza tra le scelte strategiche e questo asset intangibile fondamentale.

A tale scopo è stata introdotta nell'organizzazione aziendale un'apposita funzione di Reputation management, alla quale fa capo tra l'altro un sistema di analisi e monitoraggio continuo e costante della percezione del brand, in relazione ai principali fattori che ne determinano la reputazione. In particolare gli ambiti di attenzione sono: la capacità di esprimere ed essere portatori di una chiara visione del futuro attraverso la propria leadership, la qualità dei prodotti e servizi offerti ai clienti, l'innovazione, il luogo di lavoro in termini di attrattività e di benessere dei dipendenti, l'eticità e la trasparenza, il ruolo sociale dell'azienda anche in termini di sostenibilità sociale e ambientale e la performance economico-finanziaria.

La diffusione all'interno del gruppo Sella dei pillar valoriali, di reputazione e di posizionamento, poggia anche sull'introduzione di meccanismi dedicati alla loro discussione e integrazione a beneficio, da un lato, del decision making di Gruppo e, dall'altro, dello sforzo di comunicazione verso l'esterno di tutte le società.

In questo quadro il gruppo Sella ha rinnovato anche il proprio web magazine aziendale (Sella News), trasformandolo in un hub di contenuti editoriali e di approfondimenti (www.sellainsights.it), collegato a tutti gli altri canali di comunicazione del Gruppo. Il sito ha l'obiettivo di facilitare la condivisione e con l'opinione pubblica e gli stakeholder di notizie, storie, opinioni e analisi di scenario, sui temi d'interesse e le iniziative del Gruppo stesso.

Nel corso del 2020, inoltre, in termini di identità, il gruppo Sella si è focalizzato sul consolidamento del rebranding delle società che lo compongono. Si segnala in particolare il consolidamento dell'identità visiva di Centrico, che si è dotata di branding guidelines distintive e coerenti con il proprio percorso di sinergia internazionale anche con Romania e India). Nell'ambito della gestione dei Marchi, intesa come supporto alle società del gruppo per nuove registrazioni, rinnovi e tutela, si segnala la nascita del nuovo brand *MaxSella*, di Sella Broker, legato all'offerta di prodotti assicurativi innovativi per il mercato retail.

Temi materiali: principali rischi e strategie di gestione

Temi materiali	
Identità e brand management	
Principali Rischi	Strategie di gestione e azioni di mitigazione
<ul style="list-style-type: none">Rischio reputazionale	<ul style="list-style-type: none">Introdotta apposita funzione di Reputation managementTutela dei marchiPresidi per il monitoraggio ed analisi della percezione del brandCostante presidio di tutti i canali ed evoluzione delle modalità e degli strumenti di comunicazione

1.5 Governance del Gruppo, modello di organizzazione e gestione

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

Sella ha la sua sede principale di operatività in Italia, opera altresì in Spagna (Vipera Iberica SL), in Svizzera (Codd&Date Suisse Sagl), negli Emirati Arabi Uniti (Vipera Mena FZ-LLC), in India (Sella India Software Services PLTD) ed in Romania (Selir S.r.l.).

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.

Il sistema di amministrazione tradizionale, adottato 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 nomina, 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 ricoprano 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.⁷ composto per il 23,1% 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 76,9% di uomini (di cui il 20% tra i 30 e 50 anni ed l'80% maggiore di 50 anni):

Consiglio di Amministrazione di Banca Sella Holding⁸

	Membri del CdA	Fascia d'età	Posizioni coperte
	SELLA Maurizio	Oltre 70 anni	Presidente
	SELLA Sebastiano	Oltre 70 anni	Vice Presidente
	BONZANO Mario	Oltre 70 anni	Amministratore indipendente
	FITOUSSI Jean Paul	Oltre 70 anni	Amministratore indipendente
	CAVALIERI Franco	Oltre 60 anni	Amministratore
	NICODANO Giovanna	Oltre 60 anni	Amministratore indipendente
	SELLA Giacomo	Oltre 50 anni	Vice Presidente
	SELLA Pietro	Oltre 50 anni	Amministratore Delegato e Direttore Generale
	SELLA Caterina	Oltre 50 anni	Amministratore
	CONDINANZI Massimo	Oltre 50 anni	Amministratore
	RIZZETTI Ernesto	Oltre 50 anni	Amministratore
	PETRELLA Giovanni	Oltre 40 anni	Amministratore indipendente
	ARNABOLDI Francesca ⁹	Oltre 40 anni	Amministratore indipendente

⁷ Nominato dall'Assemblea degli Azionisti del 30 aprile 2019, in carica fino all'approvazione del Bilancio al 31 dicembre 2021.

⁸ Si segnala che ad oggi sono presenti 5 amministratori indipendenti, pari al 38,5% dei componenti del Consiglio di Amministrazione.

⁹ Si ricorda che in data 18 marzo 2021 è deceduta Francesca Arnaboldi che ricopriva l'incarico di Consigliere e di componente del Comitato Rischi e Comitato per la remunerazione.

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 Holding¹⁰.

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 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 per la gestione delle operazioni con soggetti collegati", 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.

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

¹⁰https://sellagroup.eu/gruppo#corporate-governance/bsh_informativa_al_pubblico_governo_societario.pdf

1.6 Gestione dei rischi e Sistema dei Controlli Interni

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

1

Controlli di primo livello (controlli di linea)

Hanno lo scopo di assicurare il corretto svolgimento delle operazioni e sono effettuati dalle stesse strutture operative o incorporate nelle procedure informatiche di supporto. Oltre al sistema di controlli di linea il Gruppo ha ritenuto di rafforzare i presidi di primo livello prevedendo delle strutture accentrate di controllo.

2

Controlli di secondo livello (controlli sulla gestione dei rischi)

Hanno l'obiettivo di concorrere alla definizione delle metodologie di misurazione del rischio, di verificare il rispetto dei limiti assegnati alle varie funzioni operative e presidiare il rispetto della conformità alle norme. Sono affidati a strutture diverse da quelle produttive e nello specifico alle funzioni di Compliance, Risk Management e Antiriciclaggio.

3

Controlli di terzo livello

Sono volti a individuare andamenti anomali, violazioni delle procedure e della regolamentazione nonché a valutare la funzionalità del complessivo Sistema dei Controlli interni; sono specificatamente di competenza della Revisione Interna.

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 aziendale¹¹.

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

¹¹ Nel presente capitolo sono approfonditi i rischi principali nonché le relative strategie di gestione e mitigazione associati al tema materiale "Compliance normativa e gestione dei rischi"

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:

Comitato Controlli e Rischi	Analizza l'evoluzione del profilo di rischio, così come mappato all'interno del RAF del gruppo Sella (Credito, Operativo, Mercato, Non conformità, Reputazionale, Riciclaggio, etc), al fine di verificare l'aderenza ai requisiti normativi e supportare nel continuo soluzioni che incrementino l'efficacia del sistema dei controlli di primo e secondo livello.
Comitato Market Abuse	Ha il compito di esaminare le operazioni in strumenti finanziari ammessi alla negoziazione o per i quali sia stata prenotata 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 le Società e la Borsa ("CONSOB") ai sensi della direttiva 2014/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.

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

Comitato ALM	Ha l'obiettivo di: - Monitorare periodicamente le esposizioni determinate dalla composizione dell'attivo e del passivo delle società 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; - Suggestire le iniziative necessarie nell'ambito dell'assunzione dei rischi di tasso, cambio, liquidità e matching delle scadenze.
Comitato Modelli di Gruppo	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.
Riunioni di allineamento e verifica andamento	È un momento di confronto del Gruppo (vi partecipano i Responsabili delle Business Line, la Direzione di Capogruppo e i Responsabili delle funzioni di staff di quest'ultima)

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 ai sensi del 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 2020 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: Il presidio e il controllo dei rischi è svolto dalle funzioni aziendali di controllo di secondo livello (Compliance e Risk Management) e terzo livello (Revisione Interna). In particolare, la funzione di Risk Management di Capogruppo, ha la *mission* di contribuire attivamente al conseguimento di una efficace gestione dei rischi e di un efficiente profilo di rischio/rendimento, attraverso l'identificazione, la misurazione e il controllo dei rischi di Primo e Secondo Pilastro di Basilea 3, operando in maniera strettamente legata alla gestione delle variabili economiche e patrimoniali e nel costante rispetto ed adeguamento ai cambiamenti imposti dalla normativa e allineati con le *best practice* di sistema. Gli obiettivi di rischio coerenti con il massimo rischio assumibile, il business model e gli indirizzi strategici sono un elemento essenziale per la determinazione di una politica di governo dei rischi e di un processo di gestione dei rischi improntati ai principi di sana e prudente gestione aziendale. La formalizzazione di tali obiettivi avviene nel Risk Appetite Framework (di seguito anche "RAF") che è portato all'attenzione dei competenti Organi per la definizione finale e la conseguente approvazione.

Oltre alla definizione degli obiettivi di rischio e delle soglie, il Gruppo nel definire il proprio RAF si propone di:

- integrare il RAF con gli altri processi di governo del Gruppo per il perseguimento degli obiettivi strategici;

- rafforzare la capacità di agire in anticipo, tramite l'incorporazione di elementi forward-looking;
- semplificare il monitoraggio e la comunicazione sul rispetto degli obiettivi di rischio;
- identificare le metriche peculiari di ciascun modello di business tramite coinvolgimento attivo delle Società del Gruppo.

La funzione di Risk Management è distinta e indipendente dalle funzioni aziendali incaricate della gestione operativa dei rischi ed è collocata alle dirette dipendenze dell'Amministratore Delegato.

La cultura del controllo e del rischio nel gruppo Sella è diffusa a tutti i livelli. Le strategie aziendali sono orientate a un'attenta opera di formazione e di continuo aggiornamento professionale; particolare attenzione è posta alle risorse, siano esse direttamente operanti in funzioni di controllo che in funzioni operative, assicurando costante crescita professionale attraverso la fruizione di formazione esterna e continuo aggiornamento professionale e normativo, anche tramite la partecipazione a gruppi di lavoro interbancari.

Le principali Autorità europee e italiane riconoscono i temi ESG come fattori prioritari. I rischi che impattano sul sistema finanziario, come evidenziato da Banca d'Italia¹², sono:

- rischio fisico: derivante sia dal progressivo cambiamento del clima sia dalla struttura idro-geologica
- rischio di transizione: derivante dalla migrazione verso un'economia che tenderà a ridurre il consumo dei combustibili fossili e, più in generale, a ridurre l'impatto sull'ambiente in termini di emissioni e inquinamento

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 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: Il Rischio Operativo è il rischio di subire perdite derivanti dall'inadeguatezza o dalla disfunzione di procedure, risorse umane e sistemi interni, oppure da eventi esogeni. Rientrano in tale tipologia, tra l'altro, le perdite derivanti da frodi interne/esterne, errori umani, interruzioni dell'operatività, indisponibilità dei sistemi, inadempienze contrattuali, catastrofi naturali. Nel rischio operativo è compreso il rischio legale, mentre non sono inclusi quelli strategici e di reputazione. La Capogruppo Banca Sella Holding assolve la funzione di direzione

¹² Banca d'Italia, Sviluppo sostenibile e rischi climatici: il ruolo delle banche centrali, maggio 2019, Roma

e coordinamento per il controllo dell'esposizione ai rischi assunti dalle Società del gruppo Sella durante lo svolgimento delle attività ordinarie e straordinarie, delegandone gli aspetti operativi al servizio di Risk Management. Tale servizio ha la responsabilità di misurare, monitorare e gestire l'esposizione dell'intero Gruppo ai rischi di Primo e Secondo Pilastro di Basilea 3, migliorando costantemente gli strumenti e le metodologie per la valutazione quantitativa e qualitativa dell'esposizione ai rischi stessi.

Tra i principali presidi organizzativi adottati dal gruppo Sella per la mitigazione e il controllo del rischio operativo, oltre al processo del Ciclo del Controllo, rientrano l'attività di valutazione del rischio delle nuove iniziative e del rischio informatico, l'attività di mappatura e validazione dei processi aziendali, l'attestazione e la consuntivazione dei livelli di servizio e dei controlli di linea, i controlli svolti attraverso i cosiddetti "campanelli di allarme" (elaborazioni automatiche e/o KRI relative a contabilizzazioni, movimentazione di conti, utilizzo di prodotti e accesso ai servizi aventi la finalità di individuare e/o prevenire possibili anomalie operative, generate da soggetti interni e/o esterni all'azienda).

Nel 2020 il Gruppo ha proseguito nel porre in essere azioni concrete a sostegno e a stimolo di scelte coerenti con i valori di sostenibilità ambientale e sociale mantenendo un'elevata attenzione a tutti i rischi connessi in coerenza con il principio di sana e prudente gestione che da sempre contraddistingue il Gruppo.

L'emergenza sanitaria legata al Coronavirus e le conseguenze sull'economia dovute alle ripetute chiusure e alle limitazioni rese necessarie per contrastare il diffondersi del virus hanno richiesto un forte presidio dei rischi. È stata condotta la revisione del framework di Credit Risk Appetite per ciascuna società del Gruppo che ha comportato la revisione della strategia di credito volta a definire le linee di indirizzo complessive (definizione di volumi massimi erogabili per diversi cluster di portafoglio) e fine tuning da apportare al processo di delibera e monitoraggio delle singole pratiche.

I principi che hanno guidato la revisione del framework di Credit Risk Appetite sono stati:

- Supporto alla clientela: la clientela deve essere supportata per superare la crisi attraverso un dialogo continuo ed una adeguata attività di consulenza;
- Appetito alle nuove erogazioni:
 - Valutare la solidità e la capacità prospettica dell'azienda di ripagare il debito ponendo particolare attenzione al settore di operatività;
 - erogare con un prezzo commerciale che incorpori il premio al rischio
- Mitigazione dei rischi del portafoglio esistente:
 - prediligere il consolidamento/rinegoiazione delle esposizioni esistenti acquisendo ove possibile adeguate garanzie;
 - utilizzare gli strumenti a sostegno dell'economia previsti dal legislatore e privatistici, compliant con le Linee Guida EBA, definendo in modo chiaro una strategia in relazione al prestatore e prodotto.

Inoltre, è stato rafforzato il monitoraggio del portafoglio con specifiche dashboard giornaliere ed è stato incorporato il nuovo scenario nella valutazione delle perdite attese.

Coerentemente con quanto previsto dalle "Linee guida per la concessione e il monitoraggio dei crediti" (c.d. LOM) emanate dall'EBA, il Gruppo ha avviato le attività volte a supportare i clienti nel processo di transizione verso una economia rigenerativa, attraverso l'ampliamento dell'offerta di prodotti e servizi, affiancata dall'attività di consulenza, che valorizzino le scelte coerenti con la sostenibilità.

Con specifico riferimento ai rischi ambientali, si prevede di adottare una metodologia che consenta il monitoraggio delle società appartenenti ad alcuni settori esposti al Climate Change (tra cui i più importanti Carbon Emission, Product Carbon Footprint, Water Stress, Toxic Emission & Waste e Packaging Material & Waste) che a lungo andare potrebbero tramutarsi in “rischi finanziari” se non gestiti adeguatamente.

Il Gruppo ha inoltre avviato le attività di volte ad individuare le modalità e gli strumenti tramite i quali introdurre i fattori ESG nella valutazione del rischio, in particolare per le PMI, e conseguentemente poter prevedere la loro declinazione nel sistema di limiti in coerenza con le politiche e le strategie creditizie adottate dal Gruppo.

Il servizio di Gestione del risparmio può causare rischi generati da consigli ed investimenti verso settori controversi, che, a loro volta, possono generare perdite di quote di mercato presso la clientela e conseguente rischio reputazionale per il Gruppo.

Il 27 novembre 2019 è stato pubblicato il Regolamento (UE) 2019/2088 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo all'informativa sulla sostenibilità nel settore dei servizi finanziari che entrerà in vigore il 10 Marzo 2021 (cd SFDR). Anche in seguito a ciò, e in continuità con quanto avviato nel corso del 2019, nel corso del 2020 il Gruppo Sella ha avviato un'iniziativa finalizzata a rafforzare la protezione per gli investitori finali e migliorare l'informativa a loro destinata in merito ai rischi non finanziari/ESG.

L'iniziativa, ancora in corso, si sviluppa secondo tre Gruppi di Lavoro (di seguito GdL):

- Rating/Rischio ESG per Singolo Strumento/Prodotto: principali compiti del GdL sono la scelta del provider dal quale recepire i rating di sostenibilità degli emittenti/Prodotti, scelta della modalità di rappresentazione di tale informazione. Il GdL è coordinato dalla Direzione Servizi di Investimento e Private Banking di Capogruppo. Vi partecipano la Direzione Investimenti delle Società del Gruppo le funzioni di Risk Management di Capogruppo e delle Società del Gruppo.
- Rischio ESG nei Processi Decisionali di Investimento: i principali compiti del GdL sono la definizione delle modalità con cui integrare l'informativa ESG nei processi decisionali di investimento in relazione ai Servizi di gestione di portafogli, gestione collettiva del risparmio e di consulenza in materia di investimenti per la clientela del Gruppo. Il GdL è coordinato dalla Direzione Servizi di Investimento e Private Banking di Capogruppo. Vi partecipano le Direzione Investimenti delle Società del Gruppo.
- Politiche di Remunerazione: il principale compito del GdL è l'aggiornamento delle politiche di remunerazione per includere informazioni su come esse siano coerenti con l'integrazione dei rischi di sostenibilità nella prestazione dei servizi di gestione di portafogli, di gestione collettiva del risparmio e di consulenza in materia di investimenti. Il GdL è coordinato dalla Funzione Risorse Umane di capogruppo con il coinvolgimento dei Responsabili delle Risorse Umane e delle politiche retributive delle Società del Gruppo.

Alla data di predisposizione del presente documento i lavori sono in linea con la pianificazione prevista. In particolare è stato individuato in MSCI, leader di mercato nella fornitura di rating ESG, il provider sulle informazioni relative al rating di sostenibilità.

In aggiunta a quanto sopra e in ottemperanza alle disposizioni regolamentari (SFDR), a valere dal 10 Marzo 2021, verrà data disclosure:

- del rating di sostenibilità dei prodotti finanziari ¹³ sottoscritti dai clienti del Gruppo
- delle modalità con cui sono stati integrati in ottica ESG i processi decisionali di investimento nell'informativa precontrattuale e sui siti web.

Nel corso del 2020 è stato introdotto il conduct risk (rischio di condotta), per cui è stato definito un framework di monitoraggio e di governance:

- inserimento del conduct risk all'interno della policy Controllo dei Rischi;
- istituzione di un tool di monitoraggio di specifici indicatori.

Si è trattato di un primo step che necessita di ulteriori sviluppi e integrazioni al fine di garantire il completo adeguamento per il prossimo anno.

Il rischio di condotta può essere considerato una fattispecie del rischio operativo e rappresenta “il rischio attuale o prospettico di perdite conseguenti un’offerta inappropriata di servizi finanziari ed i derivanti costi processuali, incluse casi di condotta intenzionalmente inadeguata o negligente”¹⁴. Tale rischio influisce direttamente sul funzionamento della banca o della società, con implicazioni sia di carattere reputazionale che economico relative a temi ESG.

In quest’ottica si precisa che, attualmente, nel Gruppo Sella, il rischio di condotta è misurato con un approccio quali-quantitativo allo scopo di valutare l’esposizione al rischio di perdite derivanti da casi di dolo o colpa grave. Nella fattispecie, la metodologia sviluppata, attraverso un tool dedicato, consente il monitoraggio di una serie di indicatori associati alle principali dimensioni (“key driver”) necessari a enucleare tale tipologia di rischio.

I driver principali indirizzati dallo strumento di monitoraggio sono i seguenti:

- Condotta, relativo a qualsiasi comportamento improprio della Banca, ovvero diffusione di asimmetria di informazioni, conflitto di interessi, condotta fraudolenta, comportamento di vendita improprio;
- Governance e Strategia, inteso come mancanza di cultura del rischio, politica di remunerazione e sistema di incentivazione poco chiari, definizione inadeguata del codice di condotta, definizione poco chiara di ruoli e responsabilità all'interno dell'organizzazione stessa;
- Processi, relativo allo sviluppo inadeguato del prodotto, gestione inadeguata dei reclami, gestione inefficiente del back office;
- Ambiente Esterno, inerente alla capacità della banca di adattarsi prontamente ai cambiamenti nell’ambiente esterno, principalmente di carattere normativo e tecnologico.

Il Risk Management è responsabile della manutenzione e dell’aggiornamento di questo strumento. Altre funzioni sono coinvolte nel processo attraverso la condivisione dei dati necessari per l’aggiornamento delle metriche attualmente presenti nello strumento (Compliance, Revisione interna, Ufficio Legale, Reclami, Risorse Umane e Sicurezza per i dati di loro competenza).

A seguito di observation period di monitoraggio degli indicatori associati ai risk driver individuati, il rischio è stato declinato per le singole società del Gruppo, per cui le analisi e gli

¹³ Per prodotti Finanziari la SFDR identifica i Portafogli Gestiti (GP), Fondi (FIA e OICVM), Polizze assicurative a contenuto finanziario (IBIP), Prodotti pensionistici e PEPP.

¹⁴ Circolare di Banca d'Italia n. 285/2013, Titolo III, Capitolo I, Allegato A “Rischi da sottoporre a valutazione nell’ICAAP

approfondimenti sulle risultanze del sistema di monitoraggio consentiranno al Gruppo di completare l'integrazione del rischio di condotta nel risk appetite framework nel corso dell'approvazione del nuovo RAS nel 2021.

A seguito dell'emergenza Covid-19 il Gruppo ha provveduto ad effettuare una specifica attività di assessment con l'obiettivo di individuare di nuovi rischi, già concretizzati o potenziali, di stimare i relativi impatti (finanziari e non) e associare agli scenari rilevanti specifici KPI al fine di garantire un efficace monitoraggio nel continuo e una adeguata prevenzione sulle possibili implicazioni per la salute pubblica e l'attività economica.

Sicurezza Informatica

Il Gruppo si è dotato di specifiche Policy per la gestione dell'evento critico della pandemia e conseguentemente sono stati revisionati i piani di business continuity di ogni Società e definiti meccanismi di coordinamento, comunicazione e gestione specifici per l'emergenza Covid-19. Uno specifico comitato si riunisce periodicamente al fine di monitorare il fenomeno e gestire le eventuali crisi. A livello infrastrutturale sono state potenziate le infrastrutture di connettività e gli apparati destinati al lavoro da remoto per supportare il maggior utilizzo dello Smartworking; sono inoltre conseguentemente state potenziate le misure di monitoraggio di eventuali eventi di cybersecurity nel seguente modo:

- Revisione delle soglie di allarme per la rilevazione di eventi di tipo Distributed Denial of Services (ddos) a seguito di incrementi di traffico.
- Attivazione di specifici monitoraggi finalizzati ad identificare il tipo di traffico e il raggiungimento di valori di soglia, al fine di evitare impatti negativi causati da elevati volumi di dati sulla rete internet.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, si cita l'utilizzo di apposite dashboard al fine di monitorare e prevenire possibili anomalie derivanti dal raggiungimento di soglie di utilizzo (es: traffico, protocolli, numero di utenze).

Specifiche azioni di awareness sono state condotte verso il personale al fine di sensibilizzare ulteriormente sul corretto utilizzo degli strumenti di lavoro remoto. Le azioni descritte sono state implementate su tutti i siti operativi del Gruppo.

A livello di sistema (Banca d'Italia e CertFin) sono stati avviati tavoli di confronto e indirizzo per la gestione dell'emergenza tramite periodiche riunioni virtuali a livello nazionale.

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 del Gruppo, 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. Le SGR sono un caso particolare, in quanto, pur non essendo richiesta una specifica formazione sulla lotta alla corruzione, Sella SGR 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. Mentre Sella Venture Capital Partners SGR non ha adottato un modello di prevenzione dei reati previsti dal d.lgs. 8 giugno 2001, n. 231, né ha istituito l'Organismo di Vigilanza ai sensi della normativa sulla responsabilità amministrativa degli enti; tuttavia la SGR si riserva di valutare in un prossimo futuro, anche in relazione alla complessità organizzativa effettiva, l'eventuale adozione.

Le società del Gruppo 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 società aggiornano periodicamente 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 organi di governo, gli esponenti aziendali e tutto il personale delle Società italiane (con una copertura del 100%) vengono inseriti, secondo le necessità emergenti dalle attività di assessment, dall'introduzione e modifiche di normative e processi, in programmi di formazione specifici 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. Non è prevista un'apposita comunicazione a terzi e partner commerciali circa le nostre politiche anticorruzione, per chiunque fosse interessato è altresì consultabile e scaricabile dal sito istituzionale del Gruppo il nostro Codice Etico.

ORE DI FORMAZIONE SUL D.LGS 231/2001 EROGATE, SUDDIVISE PER INQUADRAMENTO PROFESSIONALE E GENERE¹⁵

Inquadramento professionale	2020			2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	98	18	116	25	2	26,5	6	6	12
Quadri	257	152	409	115	39	154	60	38	98
Impiegati	293	296	589	304	301	604,5	118	180	298
Totale	648	466	1.114	444	342	785	184	224	408

ORE MEDIE DI FORMAZIONE SUL D.LGS 231/2001 EROGATE, SUDDIVISE PER INQUADRAMENTO PROFESSIONALE E GENERE¹⁶

Inquadramento professionale	2020			2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	0,88	1,30	0,92	0,23	0,13	0,22	0,06	0,4	0,1
Quadri	0,30	0,38	0,33	0,14	0,11	0,13	0,08	0,11	0,09
Impiegati	0,28	0,20	0,23	0,31	0,2	0,25	0,12	0,12	0,12
Totale	0,32	0,25	0,28	0,23	0,18	0,21	0,1	0,12	0,11

Nell'anno 2020 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, in modo scaglionato alle società del Gruppo, nel corso del mese di novembre 2018 fino a settembre 2020 in Sella Personal Credit ed il prossimo aggiornamento è previsto entro il primo semestre 2021.

¹⁵ La formazione sul D.Lgs 231 si è svolta principalmente in modalità e-learning ed è stata rivolta ai dipendenti delle società facenti parte del perimetro italiano.

¹⁶ Le ore medie di formazione sono calcolate come rapporto tra le ore di formazione erogate al personale per inquadramento professionale, rapportate all'organico, perimetro Italia, al 31/12.

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 analoga casistica.

A completamento e presidio delle misure adottate, le Assemblee di Banca Sella Holding S.p.A. e di Banca Sella S.p.A., all'unanimità hanno deliberato di attribuire a partire dal 1° luglio 2014 ai componenti del Collegio sindacale della Banca le funzioni di Organismo di Vigilanza ai sensi D.Lgs. 231/2001. L'Organismo di Vigilanza 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 dalle società italiane facenti parte del Gruppo che, dotate di Modello 231, hanno attribuito ai rispettivi collegi sindacali la funzione di Organismo di Vigilanza.

1.8 Responsabilità economica, performance

Valore economico generato e distribuito (EVG&D)¹⁷

I risultati consolidati del gruppo Sella al 31 dicembre 2020 si sono chiusi con un utile netto di 29,6 milioni di euro, rispetto ai 34 milioni di euro dello stesso periodo dell'anno precedente, principalmente per effetto delle maggiori rettifiche derivanti da una prudente valutazione del rischio di credito, senza le quali l'utile sarebbe stato in crescita. Tali maggiori rettifiche, infatti, sono state pari a 24 milioni di euro e sono state previste per i possibili ulteriori impatti futuri, non ancora manifestatisi, legati allo scenario macroeconomico generale determinato dal Covid-19.

Il gruppo Sella nel corso dell'anno ha incrementato gli investimenti, proseguendo la propria strategia di crescita basata sullo sviluppo di un ecosistema finanziario aperto, del modello di piattaforma e dell'open banking, che continua a registrare tassi di crescita esponenziali delle operazioni tramite Api. In questo quadro Sella ha dato vita anche alla prima operazione di consolidamento industriale nel mercato italiano dell'open banking, siglando la joint venture con illimity in HYPE, per accelerare ulteriormente la crescita della challenger bank nata in Sellalab.

Il buon andamento del gruppo è confermato dal risultato operativo lordo, cresciuto del 7,6% rispetto al 2019. Particolarmente positivo è stato l'andamento della raccolta, con un risultato tra i migliori di sempre, a testimonianza della fiducia dei clienti. La raccolta diretta è cresciuta del 10,7% attestandosi a 14 miliardi di euro. La raccolta globale al valore di mercato è cresciuta dell'8,7% attestandosi a 42,8 miliardi di euro. La crescita netta della raccolta è stata di 3 miliardi di euro.

In crescita anche gli impieghi a supporto delle attività di famiglie e imprese: gli impieghi, comprensivi dei Pct, sono cresciuti dell'8,2% a 9,1 miliardi di euro, mentre gli impieghi al netto dei Pct sono cresciuti del 5,3% a 8,7 miliardi di euro.

Grazie all'elevata diversificazione del modello di business e al buon andamento di settori importanti come i servizi di investimento, il corporate e investment banking e i sistemi di pagamento, il margine di intermediazione è cresciuto del 6,6% a 642,5 milioni di euro. I ricavi netti da servizi sono aumentati del 6,6% a 338 milioni di euro, mentre il margine di interesse è diminuito del 1,1% a 234,8 milioni di euro.

I risultati mostrano un miglioramento degli indici di qualità del credito, con l'Npl Ratio netto che è sceso al 2,9% dal 3,6% di fine 2019. Il Texas Ratio, che misura la capienza del patrimonio e degli accantonamenti rispetto ai rischi di credito è al 40,4%, confermandosi tra i migliori del sistema bancario italiano. Entrambi gli indicatori tengono conto delle rettifiche derivanti da una prudente valutazione legata allo scenario macroeconomico generale determinato dal Covid-19.

Il costo del rischio di credito è stato pari a 85 centesimi di punto, di cui 27 centesimi relativi all'impatto delle rettifiche per prevedibili futuri effetti del Covid-19. Tale costo era stato di 57 centesimi di punto a fine 2019.

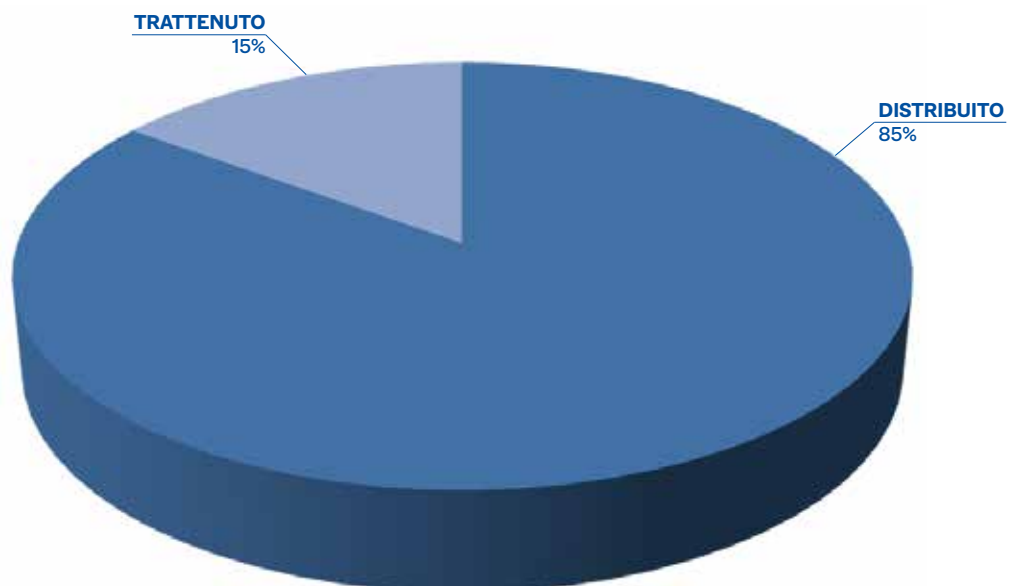
¹⁷ Nel capitolo 1.6 Gestione dei rischi e Sistema dei Controlli Interni sono approfonditi i rischi principali nonché le relative strategie di gestione e mitigazione associati al tema materiale "Performance economico-finanziaria".

Nonostante i forti investimenti il cost to income del gruppo è risultato stabile al 79,1%. Confermata la solida posizione patrimoniale con il Cet1 del gruppo pari a 12,29% e il Total Capital Ratio pari a 14,18%, rispetto all'11,41% e al 13,44% di fine 2019, con entrambi gli indicatori ampiamente superiori alle soglie richieste.

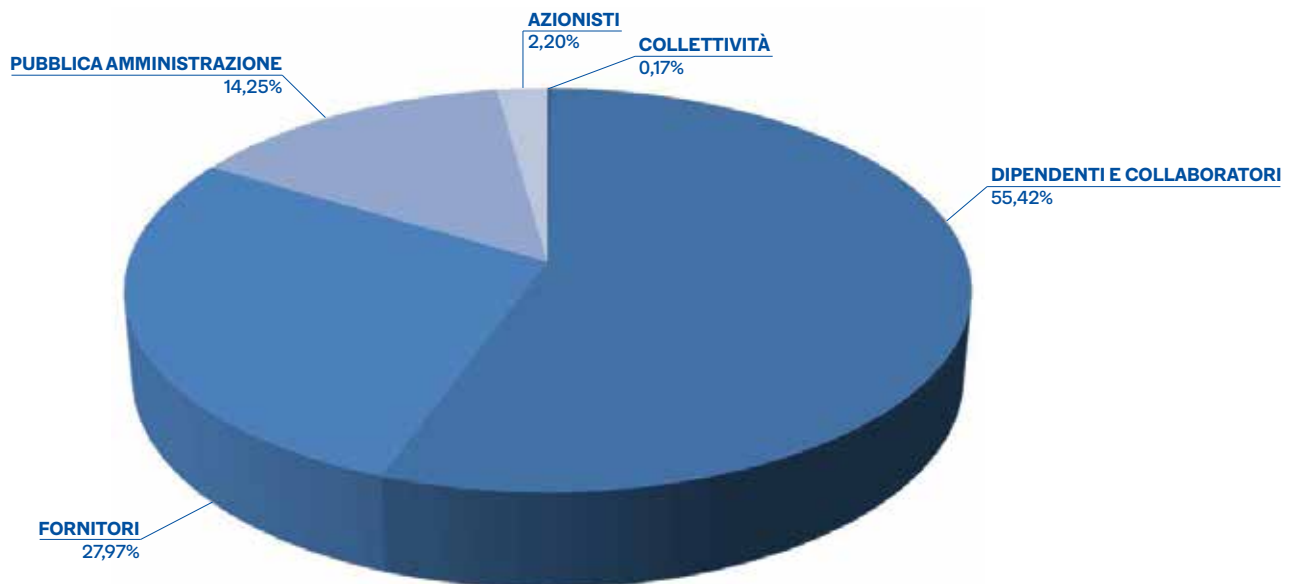
Il Valore economico generato dal Gruppo nel 2020 è pari a 713,6 milioni di euro (13 milioni in più rispetto al 2019), ed è stato distribuito per l'85%. Gran parte del valore economico distribuito (55,4%) è stato utilizzato per i dipendenti ed i collaboratori nella forma di stipendi, retribuzione variabile e contributi previdenziali (circa 337,1 milioni di euro), il 28% è andato a remunerare e sostenere il sistema di imprese delle filiere di fornitura: complessivamente il Gruppo ha effettuato acquisti per oltre 170 milioni di euro. Gli impatti economici del Gruppo si misurano anche nel sostegno alla spesa pubblica attraverso la compartecipazione al gettito fiscale (14,3%) e nella remunerazione del capitale degli azionisti (2,2%), favorendo così ulteriori investimenti.

Nel 2020, come precedentemente riportato, il Gruppo ha erogato oltre 1 milione di euro per l'emergenza Coronavirus e 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.

Valore economico generato 2020



Valore economico distribuito 2020



Approccio alla fiscalità

La strategia fiscale del gruppo Sella è orientata in primis al pieno rispetto della normativa tributaria, in linea con i valori del Gruppo, improntati a criteri di moralità e di buona fede. La strategia si pone come obiettivo il mantenimento ed il rafforzamento dell'efficienza fiscale, con attenzione in particolare a tutte le disposizioni tributarie che possono permettere, se applicabili al Gruppo e nel pieno rispetto di una loro corretta applicazione, di fruire di agevolazioni tributarie. Ciò a supporto dello sviluppo del business presente e soprattutto di quello futuro e più innovativo collegato alle nuove tecnologie. La strategia è improntata alla massima collaborazione attiva con l'Amministrazione finanziaria nell'interesse comune ed istituzionale ad adempiere nella giusta e dovuta misura al pagamento delle imposte e tasse in ragione della capacità contributiva. Tali attività sono abitualmente realizzate secondo principi di correttezza, economicità, trasparenza ed efficienza amministrativa.

La Capogruppo, nell'esercizio del proprio ruolo di indirizzo e coordinamento, collabora con le Società controllate nell'attuazione della suddetta strategia, con riferimento particolare agli aspetti fiscali delle operazioni più rilevanti e dei progetti connessi alla evoluzione del business model. Nel tempo tale attività si è trasformata da un'attività volta alla minimizzazione del carico fiscale ad un'attività di presidio e controllo del rischio tributario, anche a tutela dell'esposizione reputazionale e mediatica del Gruppo, nei confronti di Clienti e stakeholders.

La strategia fiscale del Gruppo viene preventivamente pianificata tenendo conto del tax rate rilevato nel corso del tempo ed approvato a consuntivo dal Consiglio di amministrazione della Capogruppo mediante l'approvazione del bilancio al termine di ogni esercizio finanziario.

La compliance normativa è assicurata da una specifica funzione interna di controllo preventivo che verifica la conformità della normativa fiscale e dei relativi processi monitorando gli eventuali rischi fiscali inerenti. La compliance fiscale sostiene e valuta costantemente le attività di business e di sviluppo sostenibile del Gruppo fornendo un'adeguata consulenza secondo i principi dell'etica fiscale nell'ambito della preventiva valutazione di conformità normativa. Oltre a ciò alcune Società si avvalgono, in maniera continuativa, della consulenza fiscale di professionisti esterni specializzati

All'interno della Capogruppo è presente la funzione di Coordinamento tributario, che svolge una continua attività di indirizzo con le strutture competenti delle società del Gruppo, per assicurare omogeneità di comportamenti (in materia tributaria) nel gruppo Sella, ma anche con sistematiche azioni informative, di supporto e di coordinamento.

Per quanto riguarda invece l'operatività, la rilevazione di eventuali rischi fiscali ed il successivo costante monitoraggio viene attuata tramite le Funzioni aziendali specialistiche.

Le predette Funzioni coordinano l'esecuzione degli adempimenti fiscali mentre alle attività di ricerca, ispezione, verifica e controllo poste in essere dalle Autorità fiscali, attende mediante l'impiego di personale di volta in volta delegato dal Legale Rappresentante della Società del Gruppo interessata la cui attività viene rendicontata alla Direzione ed al C.d.A.

A supporto delle predette attività è stata emessa dalla Capogruppo la "Policy di Gruppo in materia di rischi connessi alle contestazioni, ai contenziosi ed alle liti fiscali" i cui contenuti vengono periodicamente validati come ancora utili, adeguati allo scopo, all'organizzazione aziendale e conformi alla normativa vigente.

La cultura della compliance fiscale è ampiamente diffusa ed è costantemente presidiata da specifiche funzioni interne, bene integrate nel Gruppo, che ne rendicontano periodicamente l'attività al C.d.A.

In ragione della "Policy di Gruppo in materia di rischi connessi alle contestazioni, ai contenziosi ed alle liti fiscali" vengono rilevate, esaminate e gestite le contestazioni ed i contenziosi fiscali presenti nell'ambito del Gruppo e di conseguenza viene rilevato, gestito e costantemente monitorato il sottostante rischio fiscale. Tali informazioni sono condivise con gli organi di controllo interno delle Banche presenti nel "Comitato di controllo e rischi" operanti all'interno del Gruppo mentre una periodica informativa semestrale relativamente allo stato delle liti fiscali e dei crediti verso l'Erario richiesta a rimborso è indirizzata al C.d.A. della Capogruppo ed al Comitato Rischi dello stesso C.d.A. Il medesimo flusso informativo, ove richiesto, viene inoltrato anche al Collegio Sindacale della Capogruppo curandone gli eventuali aspetti riconducibili all'ODV ex D.Lgs 231/2001

La rilevazione di un potenziale "rischio inerente fiscale" emerge sin dalla prima contestazione formale di cui viene approfondita la giurisprudenza, la dottrina, la prassi operativa dell'Amministrazione finanziaria consultando anche le varie associazioni di categoria nazionali (ad es ABI, ASSONIME, ecc). Infine, si procede ad una attenta valutazione prospettica circa l'esito del contenzioso avvalendosi anche di pareri tecnici emessi da primari Studi fiscali e legali di elevato livello professionale.

Ai fini della conformità normativa fiscale il Gruppo fruisce anche di un servizio di alerting reso da ABI (ABItacs) all'intero sistema bancario, gestito tramite la Funzione di "Tax Compliance".

Nell'ambito dell'attività di verifica interna della conformità fiscale del Gruppo la funzione fiscale segnala eventuali criticità alle Società e funzioni interessate individuando le cause dell'anomalia e proponendo le attività utili a ripristinare la conformità fiscale in tempi congrui. Tale attività è soggetta a periodica rendicontazione al C.d.A.

Nel Gruppo è presente la procedura del whistleblowing attraverso la quale si consente di segnalare criticità su comportamenti non etici o illeciti o che comunque possano compromettere la reputazione del Gruppo.

Gli stakeholder sono messi a conoscenza dei dati fiscali attraverso le informazioni contenute nel bilancio; vi è poi, con le Autorità fiscali, un confronto tecnico reciproco, frequente e costantemente perseguito in qualsiasi attività di controllo, ispezione e verifica fiscale nell'interesse comune dell'efficienza amministrativa per entrambe le parti. Il tutto svolto nella massima correttezza e trasparenza.

Qualsiasi tematica fiscale di rilievo viene esaminata, talvolta in via preventiva o propositiva, anche con le Associazioni di categoria cui la Capogruppo e le Società del Gruppo appartengono come ABI ed ASSONIME e ASSOFIN. Difatti tali Associazioni costituiscono un diretto interlocutore istituzionale per le Autorità fiscali pertanto possono facilitare un rapporto più efficiente tra Fisco e contribuente.

L'analisi della giurisprudenza, della dottrina, della prassi operativa dell'Amministrazione finanziaria e l'interlocuzione con le Autorità di controllo, unitamente al costante confronto con le Associazioni di categoria e primari Studi legali-tributari esterni favoriscono sempre più un efficiente livello di conformità fiscale del Gruppo.

Ai fini della rendicontazione paese per paese, si precisa che la presente DCNF è riferita al gruppo Sella con Capogruppo Banca Sella Holding, si riportano pertanto di seguito i dati delle società riferite a tale perimetro, ricavati dai Bilanci individuali delle società partecipanti al Gruppo integrati e adeguati con i dati ricavati dai carichi al Bilancio consolidato.

Il Gruppo Civilistico Maurizio Sella SAA, la cui capogruppo Maurizio Sella SAA sarebbe tenuta all'invio della Rendicontazione dati nazionali Paese per Paese all'Agenzia delle Entrate italiana è risultata esonerata in riferimento al 2018, in quanto ha avuto ricavi complessivi, calcolati secondo quanto previsto dal Provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle Entrate Prot. 275956 del 28 Novembre 2017 di importo inferiore a 750 milioni di euro, e pertanto con riferimento al 2019 non ha inviato alcuna segnalazione, e quindi la tabella di seguito riportata non è riconducibile ad alcuna segnalazione.

Tutti i differenziali presenti nell'ultima colonna sono essenzialmente legati all'ordinaria dinamica di calcolo delle imposte con pagamento dei saldi delle imposte dell'anno di competenza che avviene nell'esercizio successivo, e/o con utilizzo delle eccedenze a credito delle imposte sui redditi a scomputo di pagamenti in anni successivi.

NOME ENTITA	ATTIVITA'	NUMERO DIPENDENTI E MODALITA DI CALCOLO	RICAVI NON CORRELATI	UTILI PERDITANTE IMPOSTE	ATTIVITA' MATERIALI DIVERSE DA DISPONIBILITA' LIQUIDE E MEZZI EQUIVALENTI	IMPOSTE PAGATE	IMPOSTE CORRENTI COMPETENZA	DIFERENZA IMPOSTE PAGATE - BILANCIO PER COMMENTO
AXERIE SPA (ex AX2)	NOLLEGGIO HARDWARE	34	6.925.980	2.700.686	6.989.355	547.850	657.785	- 109.935
AXERIE SPA - ANTE SCSSIONE PERIODO 01/01 - 31/03/2019 del 2019	NOLLEGGIO HARDWARE dismessa nel corso del 2019	-	2.135.970	2.400.793	-	654.621	649.983	- 4.638
BANCA PATRIMONISSELLA & C. SPA	BANCA	327	102.856.598	12.302.042	51.501.172	4.041.059	4.884.000	- 822.941
BANCA SELLA HOLDING SPA	BANCA	284	44.906.983	15.461.326	49.029.977	639.469	826.620	- 187.151
BANCA SELLA SPA	BANCA	2.173	479.892.884	59.223.257	120.072.833	157.746.344	17.938.137	- 2.191.793
CENTROCO SPA	SOFTWARE E SERVIZI	412	9.632.737	5.622.339	15.851.132	1.602.305	1.559.767	- 42.538
GODD DATE SRL	CONSULENZA INFORMATICA	15	3.019.254	167.597	11.313	13.728	32.186	- 184.58
CONSORZIO DIVIGILANZA SELLA SPA	VIGILANZA	-	-	14.376	-	3.392	-	- 3.392
DIPKEL SRL	CONSULENZA	4	568.204	49.541	1.040	7.023	2.933	- 40.90
FABRICK SPA	CONSULENZA	93	3.782.660	5.377.110	268.789	1.470.567	1.088.647	- 381.920
FAMILY ADVISORY SIM SPA SELLA & PARTNERS LIQUIDATA	FINANZIARIA	-	388.247	240.593	-	-	-	-
FINANZIARIA 2010 SPA	FINANZIARIA	-	10.665	14.635.610	-	70.242	75.90	- 5.668
HYPER SPA	IMEL CONSULENZA	49	598.002	27.925	27.925	3.439.315	3.425.670	- 13.645
IMMOBILIARE LANIFICIO MAURIZIO SELLA SPA	IMMOBILIARE	-	1.999.693	120.378	171.921.007	395.19	351.527	- 43.624
KUBRIQUE SPA	PRODUZIONE SOFTWARE	30	3.097.357	527.003	44.258	220.907	965.276	- 55.631
MARS 2400 SRL	VEICOLO CARTOIRIZZAZIONE	-	-	792	-	352	352	-
NEPHIS SRL	FINANZIARIA	9	866.181	383.920	63.966	77.315	122.217	- 44.902
SELLA LEASING SPA	FINANZIARIA	68	38.817.929	11.172.699	3.566.743	3.533.470	3.525.671	- 7.799
SELLA SGR SPA	FINANZIARIA	46	24.159.538	1.100.790	2.540.067	338.608	340.858	- 2.250
SELLA BROKER SPA	FINANZIARIA	20	2.923.745	500.046	41.543	148.833	159.616	- 10.783
SELLA FIDUCIARIA SPA	FINANZIARIA	10	1.194.349	126.899	42.756	11.725	11.869	- 144
SELLA PERSONA CREDIT SPA	FINANZIARIA	190	61.031.118	14.890.102	7.559.165	5.299.697	5.330.000	- 30.303
SELLA VENTURE PARTNERS SGR SPA	FINANZIARIA	2	-	367.598	110.492	92.980	93.594	- 614
SMARTKKA SPA	FINANZIARIA	6	157.270	1.602.612	209.084	353.796	353.901	- 105
VIPERA PLC LTD SEDE IN ITALIA	CONSULENZA INFORMATICA	1	1.699.033	-	-	3.192	1.335	- 1.857
VIPERA SERVICES SRL	CONSULENZA INFORMATICA	-	641.864	4.086	-	-	-	-
VIPERA SRL	CONSULENZA INFORMATICA	-	1.771.650	358.927	-	-	-	-
SELIR SRL	SOFTWARE E SERVIZI	472	623.747	932.761	3.275.194	151.279	159.396	- 8.117
VIPERA IBERICA S.L.	CONSULENZA INFORMATICA	92	5.890.389	2.220.083	48.763	275.977	561.567	- 285.970
MIRET SA	CONSULENZA GESTIONALE	2	803	422.348	-	-	-	-
VIPERA GMBH IN LIQUIDAZ	CONSULENZA INFORMATICA	-	128.156	34.539	-	2.020	1.971	- 49
GODD & DATE SUISSE SA G.L	CONSULENZA INFORMATICA	7	63.043	-	-	9.213	31.115	- 21.902
VIPERA MENA FZ Lc	CONSULENZA INFORMATICA	3	3.948	15.267	-	-	-	-
SELLA SYNERGY INDIA PRIVATE LTD	SOFTWARE - non operativa	-	128.409	88.154	-	26.922	27.140	- 218
SELLA INDIA SOFTWARE SERVICES PRIVATE LTD	SOFTWARE	298	3.841	187.743	-	62.259	64.680	- 2.429
BANCA SELLA S.p.A. - CHENNAI BRANCH (IT DIVISION)	SOFTWARE dismessa nel corso del 2019	-	-	737.618	-	404.981	425.439	- 204.88

1.9 Open Banking

FABRICK

Ad oltre un anno dall'entrata in vigore della PSD2, Fabrick si conferma quale partner strategico e abilitatore tecnologico per tutte quelle realtà che vogliano intraprendere percorsi di innovazione volti a ottimizzare i propri processi e definire nuovi servizi in linea con le esigenze di un utente finale sempre più evoluto. Opera con l'obiettivo di agevolare l'incontro tra i player tradizionali del mondo finanziario, le realtà corporate e gli attori fintech, promuovendo la collaborazione e la co-creazione e facendo leva sui nuovi paradigmi dettati dall'innovazione tecnologica per generare concreti vantaggi per tutti gli attori coinvolti. La validità dell'approccio attivo all'Open Finance proposto da Fabrick sta trovando un riscontro sempre più ampio sul mercato.

La rivoluzione del settore finanziario è un percorso ormai chiaramente avviato; ad oggi tutte le banche hanno effettuato adeguamenti in ottica di compliance normativa, ma ancora molto può essere fatto in termini di rivoluzione culturale per arrivare ad avere un modello di "banca aperta". Gli operatori tradizionali del settore hanno comunque compreso che, per competere con il travolgente imporsi delle BigTech e con il grande successo delle fintech, devono oggi aprirsi alla collaborazione per portare in tempi rapidi sul mercato servizi digitali, personalizzati e convenienti. Un forte interesse, concretizzato dal lancio di primi importanti progetti, è stato manifestato anche da grandi corporate che hanno visto nel cambiamento in atto un'opportunità.

In un anno contrassegnato da una forte accelerazione nell'utilizzo dei servizi digitali e da un deciso cambio di comportamento dei consumatori in questa direzione, Fabrick ha continuato a crescere e ad arricchire la propria offerta, rafforzando la validità del modello di piattaforma e dell'ecosistema costruito intorno ad essa.

La società ha attualmente oltre 200 clienti diretti, si registrano 16 casi d'uso ed oltre 500 API sono presenti in piattaforma; il 97% delle banche italiane è ormai integrato. A dicembre 2020 le call API erano 100 milioni al mese, la costante crescita di questo tipo di transazioni (erano 1 milione al mese a maggio 2019 e 1 milione al giorno a maggio 2020) testimonia il sempre maggiore utilizzo dei servizi proposti.

Tre gli elementi centrali che, anche nel 2020, hanno fatto di Fabrick una realtà vincente: la piattaforma tecnologica che aggrega, integra e coordina un numero sempre crescente di API e servizi, l'importante ecosistema che Fabrick ha costruito attorno ad essa con Fintech District e il know-how che le permette di fornire consulenza, gestendo le iniziative di Open Innovation del Gruppo tramite Sellalab e progetti di accelerazione con dpixel.

Nel 2020 le realtà controllate sono dpixel, Fintech District, Axerve, Vipera Iberica, Codd&Date, Kubique e HYPE. A queste si aggiungono 170 realtà fintech e 15 corporate member che hanno aderito al Fintech District e rappresentano degli importanti stakeholder dell'ecosistema gestito da Fabrick.

Su queste basi, Fabrick ha costruito un'offerta articolata di soluzioni che vanno dalla compliance alla PSD2 per le banche, a servizi a valore aggiunto realizzati tramite l'integrazione dell'offerta di terze parti che hanno scelto di pubblicare le proprie API sulla piattaforma open

banking. Ad oggi sono 15 i producer presenti; nel 2020 si sono aggiunti Moneyfarm, Soisy, Bandyer, Lokky, Fida, The Data appeal Company e Confinvest.

L'anno appena concluso è stato testimone di importanti implementazioni, quale, ad esempio, quella fatta, per la prima volta in Italia, da illimitybank.com del Payment Initiation Service (PIS) che permette di effettuare pagamenti attraverso diversi conti correnti aggregati su un'unica piattaforma. Sono poi stati lanciati sul mercato nuovi prodotti: il Payment & Collection Engine (PACE), soluzione volta a soddisfare le esigenze di ottimizzazione del processo del pagamento per tutte quelle realtà che forniscono un prodotto o un servizio attraverso un mix di canali di vendita, diretti o indiretti, già adottato da realtà di primaria importanza quali HDI e Net Insurance e il Check IBAN, che consente di verificare istantaneamente l'effettivo abbinamento di un codice IBAN ad un determinato Cliente partendo dal Codice Fiscale o dalla Partita IVA. La soluzione ha risposto all'esigenza di PagoPA di semplificare l'iter di verifica dei conti al fine di gestire incassi e pagamenti, velocizzando le tempistiche e abbattendo i costi.

Il 2020 è stato segnato anche da due importanti momenti per la storia di Fabrick: l'autorizzazione ad operare come Istituto di Pagamento e l'accordo di JV con illimity in HYPE, efficace dal 1 gennaio 2021. Nel mese di maggio, Fabrick ha ottenuto da Banca d'Italia l'autorizzazione ad operare come Istituto di Pagamento, elemento che si aggiunge alle competenze di business e alla tecnologia ampliando il presidio nella catena del valore. In particolare, oggi Fabrick può operare come Prestatore del Servizio di informazione sui conti (AISP) e di Prestatore del Servizio di disposizione di ordini di Pagamento (PISP), elementi che uniti alla profonda competenza tecnologica e alla conoscenza dei processi bancari, consentono ai Clienti di Fabrick di portare sul mercato nuove soluzioni con estrema rapidità e flessibilità grazie ad un approccio in modalità "as a service" con servizi costruiti "chiavi in mano".

Per quanto riguarda la JV con illimity, efficace dal 1 gennaio 2021 si tratta della prima operazione di consolidamento industriale in Italia nell'open banking e conferma il ruolo di Fabrick quale abilitatore di progetti fintech di nuova concezione. illimity ha acquisito una partecipazione del 50% nel capitale sociale di HYPE a fronte di un aumento di capitale di 35 milioni di euro (di cui 30 milioni di euro cash funzionali al piano industriale della challenger bank) e della cessione di azioni illimity di nuova emissione riservate a Fabrick pari al 7,3% del capitale. È previsto un earn-out in azioni illimity di nuova emissione per un ulteriore 2,5% circa del capitale condizionato al raggiungimento da parte di HYPE di determinati obiettivi di redditività nel 2023-2024.

L'accordo prevede inoltre di far confluire in HYPE le soluzioni di open banking già sviluppate da illimity, anche attraverso il supporto di Fabrick, con una conseguente accelerazione della crescita della giovane fintech in termini di esecuzione, volumi, cross selling e redditività.

Nel 2020 si è inoltre conclusa la fusione per incorporazione di Vipera LTD in Fabrick che era già stata annunciata nel 2019. L'operazione ha comportato il rafforzamento di Fabrick all'estero: la realtà mantiene il suo headquarter a Milano con sedi a Biella, Londra, Dubai (a marchio Fabrick) e Madrid con la presenza di Vipera Iberica. A livello internazionale, nell'anno sono state rafforzate partnership con importanti realtà quali Mastercard, Visa ed è stata siglata una collaborazione con Nets, PayTech leader a livello europeo, per la creazione di prodotti, servizi e nuove opportunità di business nell'ambito Instant Payment.

La crescita di Fabrick nel 2020 è testimoniata anche dall'aumento del numero delle risorse: 80 talenti sono stati assunti solo nel 2020, portando il numero dei dipendenti a 425. Le importanti dimensioni raggiunte in soli tre anni testimoniano ulteriormente la validità dell'offerta e del

modello di ecosistema proposto. La natura digitale delle varie realtà e le politiche consolidate di smart working, che Fabrick ha implementato fin dalla sua nascita, hanno permesso di continuare a lavorare senza interruzioni e nella massima sicurezza anche in questo delicato momento storico segnato da lockdown e distanziamento sociale.

Come raccontato, l'anno appena conclusosi è stato per Fabrick intenso e di grande crescita, rispecchiando il grande fermento del mercato. Il caposaldo della trasformazione in atto è rappresentato dalla volontà di creare la migliore esperienza di servizio per l'utente finale e, per tenere fede a questo proposito, Fabrick continuerà ad arricchire il proprio universo con l'obiettivo diventare uno dei principali ecosistemi Open Finance (Open Banking e Open Payment) a livello internazionale.

Fabrick Lab

Fabrick Lab è la unit dedicata alla consulenza per accompagnare startup consolidate e aziende corporate in percorsi di open innovation e trasformazione digitale; al suo interno operano Sellalab, per tutte le iniziative del gruppo Sella, e dpixel per progetti di accelerazione di realtà esterne.

Sellalab, per la sua intensa attività di scouting e una costante collaborazione con i principali attori dell'ecosistema dell'innovazione in Italia e all'estero, si è confermato anche nel 2020 un punto di riferimento per il mondo delle startup. Nel corso dell'anno ha infatti rafforzato il suo ruolo di abilitatore attraverso tante iniziative che gli hanno permesso di avere una visione sempre completa e trasversale rispetto alle opportunità del settore; tra queste anche l'adesione a Innovup (ex Italia Startup), ecosistema che aggrega tutti i principali attori dell'ecosistema startup italiano e tutti i parchi scientifici e tecnologici, e la partecipazione a Premio Marzotto in cui Sellalab ha selezionato una startup, in linea con i propri focus, ed erogato 6 mesi di accelerazione per supportarne il go-to-market.

Nel corso dell'anno, grande attenzione è stata dedicata anche al mondo corporate con l'obiettivo di sostenere le imprese nelle difficoltà dettate dall'emergenza sanitaria: si sono svolte tre edizioni del programma "OpenPMI", un percorso di quattro mesi rivolto alle PMI italiane, dove giovani laureati di talento lavorano per individuare soluzioni e progetti innovativi e concreti in grado di rispondere ai bisogni delle aziende, ed evidenziare nuove possibilità di business non ancora esplorate. 13 le imprese che hanno preso parte al progetto nel 2020, e che in seguito hanno assunto alcuni dei giovani talenti partecipanti. Il programma è stato erogato in collaborazione con la Fondazione CRT (Cassa di Risparmio di Torino), dpixel e partner terzi. Nel 2020 è stato anche avviato uno "Sportello Innovazione" rivolto alle aziende clienti del Gruppo che possono confrontarsi con un esperto Sellalab sul proprio grado di digitalizzazione e innovazione.

Sul fronte education, è stata avviata la Sellalab Academy, un insieme di percorsi di alta formazione destinati a manager ed executives per fornire loro strumenti utili a portare e governare l'innovazione in azienda. Il primo corso, replicato in tre versioni, ha coinvolto 45 partecipanti; altrettante classi sono previste per il 2021.

Dall'inizio della pandemia, tutte le attività svolte da Sellalab sono state riviste in chiave digitale: i centinaia di eventi realizzati ogni anno nelle diverse sedi (Biella, Torino, Lecce, Salerno, Milano e Padova) sono state trasformate in webinar con un conseguente ampliamento della platea raggiunta, continuando così a contribuire alla crescita dei clienti e al mantenimento di una

relazione costante. Nel corso dell'anno sono stati organizzati 55 webinar gratuiti che hanno coinvolto oltre 7500 persone partecipanti. Tutte le sedi, adattandosi alle precauzioni normative richieste per garantire il distanziamento sociale, hanno continuato ad essere operative per tutto l'anno, senza alcuna interruzione, garantendo l'attività di coworking.

Nel mese di aprile, l'apertura della sede di Padova, ha rappresentato un nuovo e importante momento di espansione della rete. Insieme a Banca Sella, Sellalab ha partecipato attivamente al Premio Best Practice per l'Innovazione 2020 organizzato in collaborazione con Confindustria Salerno.

Da giugno, inoltre, gli spazi del network Sellalab ospitano le attività di incubazione erogate da dapixel in tutta Italia. Questo ha consentito di portare anche in città che non sono capoluogo di regione i servizi d'incubazione tipicamente appannaggio delle città principali. Questo passo ha rappresentato un ulteriore segno di vicinanza e attenzione del Gruppo ai territori in cui è presente.

In conclusione, il 2020, è stato un anno che ha spinto le imprese verso una forzata digitalizzazione e un confronto con i temi dell'innovazione rispetto ai quali le aziende italiane sono state tradizionalmente qualche passo indietro e questo, malgrado tutto, ha favorito un dialogo tra l'offerta di Fabrick Lab e le imprese italiane.

Fintech District

Nel corso del 2020, l'ecosistema fintech in Italia ha continuato a crescere e consolidarsi e Fintech District, giunto al suo terzo anno di operatività, ha confermato il proprio ruolo di riferimento per l'innovazione dell'industria dei servizi finanziari: una community affermata, in cui le fintech possono collaborare con corporate e operatori finanziari tradizionali per dare vita a progetti di open innovation attraverso sinergie industriali e commerciali, co-creando nuovi servizi e attraendo investimenti.

L'indagine "FinTech waves – The Italian FinTech ecosystem", realizzata da Fintech District ed EY e presentata nel mese di settembre, mostra come nel nostro Paese il fintech sia un settore in rapida ascesa e come l'interesse verso le opportunità che offre sia in crescita tanto presso la clientela retail, quanto presso gli investitori. Il numero di realtà fintech in Italia è in costante aumento: oggi se ne contano 345 e il 46% di queste fanno parte di Fintech District; cresce anche il tasso di adozione delle soluzioni offerte dalle nuove realtà digitali. Riguardo agli investimenti, il gap con le altre realtà europee ha iniziato a ridursi grazie allo sviluppo di condizioni favorevoli e alla crescente collaborazione tra operatori tradizionali e startup. Per quanto attiene all'anno appena concluso, nonostante le difficoltà registrate su scala globale a causa dell'avvento del Covid-19, l'ecosistema FinTech italiano, presentato come di piccole dimensioni ma ad alto potenziale, ha mostrato importanti segnali di resilienza ed è stato in grado di cavalcare le opportunità date dall'incremento del tasso di adozione dei servizi digitali conseguente la pandemia.

Il fermento che sta animando il settore a livello sia nazionale che internazionale si riflette anche negli importanti traguardi raggiunti da Fintech District: sono 34 le fintech che hanno aderito solo nell'ultimo anno, portando così a 168 il numero di giovani aziende (erano 32 nel 2017) che hanno riconosciuto il valore dell'approccio collaborativo promosso. I corporate member sono ulteriormente aumentati fino ad arrivare a 15 (Amazon Web Services, Axa, Auriga, Banca Sella, Boston Consulting Group, Cerved, Cirdan, Credem, Crif, EY, Gruppo Bancario Cooperativo

ICCREA, IBM, OCS Organizzazione Consulenza Sistemi, UBI Banca, Zurich). La community ha anche rafforzato i rapporti con equivalenti innovation hub internazionali, con l'obiettivo di moltiplicare le opportunità reciproche di investimento e collaborazione e valorizzare il suo ruolo come "Gateway" di riferimento per l'ecosistema fintech italiano.

In un anno segnato dalle nuove regole di distanziamento sociale, Fintech District ha ripensato la propria operatività e le proprie attività per continuare a portare valore aggiunto a tutte le realtà della community, siano esse startup o corporate: report, presentazioni e insight sono stati distribuiti e illustrati esclusivamente tramite canali digitali e tutta la formazione è stata convertita in webinar. Anche gli eventi pensati per permettere alle fintech di presentare alla community la propria attività generando contatti, idee e business, a partire da marzo 2020 avvengono da remoto.

Nel mese di maggio, al fine di supportare ulteriormente la crescita delle startup, è stata introdotta la figura del "Professional Member", attraverso il lancio, completamente in digitale, di un marketplace raggiungibile dal sito del Fintech District che mette in contatto le fintech della community con una rosa di professionisti selezionati per sessioni consulenziali gratuite. Sono otto le prime realtà selezionate, in tre specifiche aree di competenza quali HR, organizzazione e crescita: NoDoubt e Wexplore (area HR), BonelliErede with Lombardi, Carbonetti, Linklaters (area organization), Leyton, Value4You e StartupBootcamp (area crescita).

Il 2020, con tutte le sue complessità, è stato un anno di importanti iniziative implementate da Fintech District per colmare i gap che ancora impediscono all'ecosistema fintech italiano di esprimere tutte le proprie potenzialità, a testimonianza del ruolo centrale che la community riveste per il settore. Tra queste ricordiamo il lancio della Fintech District Academy, il primo progetto formativo in Italia sul tema e il Fintech Hyper Accelerator che, lanciato in collaborazione con partner affermati come Cassa Depositi e Prestiti, StartupBootcamp e Digital Magics, si pone l'obiettivo di sostenere lo sviluppo del settore, ricercando e supportando le migliori startup nazionali.

Certamente è stato l'anno del rafforzamento del legame con la città di Milano, luogo sede del Fintech District e del 45% delle startup fintech in Italia. A dicembre si è tenuta la prima edizione del Milan Fintech Summit, evento internazionale dedicato al futuro del fintech e pensato per incentivare lo sviluppo del mercato domestico e attrarre capitali e talenti, attraverso un'azione di sistema. L'evento è stato promosso e organizzato da Fintech District in collaborazione con Fiera Milano Media – Business International e con il supporto della città di Milano, tramite Milano&Partners, il patrocinio di AIFI, Assolombarda, Comune di Milano, EDFA, Febaf, ItaliaFintech e VC Hub e la partecipazione di ABI.

L'incontro, che si è tenuto in digitale per via della pandemia, ha coinvolto oltre sessanta speaker tra cui rappresentanti delle istituzioni come il sindaco di Milano Giuseppe Sala e il vicegovernatore della Banca d'Italia Alessandra Perrazzelli, e ha avuto una platea di oltre 870 persone. Il dibattito ha permesso di promuovere la cultura della finanza d'impresa innovativa di cui l'Italia ha un assoluto bisogno, soprattutto nell'attuale contesto storico. In piena crisi economica e sociale a causa della pandemia da Covid-19, esponenti della finanza italiana ed internazionale, imprese fintech e tradizionali si sono ritrovati per discutere di come la finanza alternativa, la tecnologia, gli investimenti mirati e un nuovo concetto di business possano rappresentare le chiavi vincenti per guardare al futuro e restituire competitività al Paese. Un

secondo appuntamento fisico è già previsto per il 4 e 5 ottobre 2021 presso Palazzo Mezzanotte.

L'importante rapporto con Milano è testimoniato anche dal murales, dipinto in zona Garibaldi, che Fintech District ha regalato alla città come tributo al legame tra il fintech e la sua capitale d'adozione.

La community ha poi aderito al progetto MIND, il grande Distretto di Innovazione che sarà attivato nel 2021 con l'obiettivo di creare a Milano uno dei più importanti poli di innovazione a livello internazionale

Fintech District coordinerà le attività connesse alla partecipazione di Fabrick come Fintech Tematic leader, guiderà la definizione dell'Innovation Agenda, le attività di comunicazione e lo sviluppo di collaborazioni tra startup e corporate sulle diverse verticali del Fintech.

Come le altre realtà del Gruppo, Fintech District ha intrapreso un percorso nel segno della sostenibilità; i primi passi sono stati compiuti valorizzando caratteristiche e iniziative di realtà appartenenti alla community focalizzate su queste tematiche: Ener2Crowd, piattaforma di equity crowdfunding operante nel green, "Euclidean Green ESG Portfolio", fondo di Euclidean SIM che permette di investire in società realmente impegnate a rispettare i criteri ESG, Re-lender, progetto di crowdfunding immobiliare per la riconversione di edifici industriali abbandonati in nuovi progetti caratterizzati da sostenibilità e riqualificazione e di Lita.co, che anche in Italia si focalizza su progetti ad impatto sociale e in accordo con gli SDGs. Diversi gli appuntamenti sul tema di cui la community è stata protagonista: il Talking Heads Inclusion & Smartworking, dedicato all'inclusione e alle nuove modalità lavorative che favoriscono l'operatività nel mercato del lavoro, e l'iniziativa Migrant Banking realizzata dall'editore Azienda Banca relativamente alla nicchia del mercato fintech dedicata a lavoratori e clienti extracomunitari. Infine, al Milan Fintech Summit si è scelto di dedicare il Panel "The Renewed importance of ESG post-Covid: What can FinTechs do to accelerate society's focus on the Environment, Sustainability and Governance?" a queste tematiche.

AXERVE

Axerve opera a livello internazionale nel settore dei sistemi di pagamento elettronici e digitali. Definisce e propone soluzioni Open Payment per rispondere ed anticipare tutte le esigenze in ambito di accettazione dei pagamenti, su canali sia fisici che digitali, e accompagna i merchant nell'identificazione delle opportunità che i sistemi innovativi possono generare in termini di servizi a valore aggiunto e di rafforzamento della relazione con il consumatore finale.

Axerve ha messo a punto un ecosistema di soluzioni che possono essere declinate su differenti mercati, consentendo ai clienti di raggiungere un elevato livello di personalizzazione. Una profonda conoscenza del mercato, unita a soluzioni tecnologiche innovative e all'avanguardia, le permettono di guidare i clienti nel comprendere, anticipare ed affrontare le proprie esigenze.

L'offerta si compone di un'unica piattaforma per accettare ogni tipo di pagamento, da tutti i canali, attraverso gateway fisici e digitali come POS, soluzioni e-commerce e macchine cashin, sviluppando anche dinamiche di cross-selling omnicanale.

Presente in 87 Paesi, l'offerta di Axerve è in continua evoluzione per andare incontro ai cambiamenti del mercato; la realtà permette di abilitare metodi di pagamento alternativi in tutto il mondo e sono oltre 250 quelli al momento disponibili. Oggi quella di Axerve è la soluzione

italiana di e-commerce più diffusa e maggiormente adottata: quasi un esercente su due nel Paese accetta pagamenti con Axerve Ecommerce Solutions.

Nel corso del 2020 la realtà ha continuato a crescere ed affermarsi sul mercato di riferimento, ampliando la propria offerta per accompagnare i merchant in questo delicato momento di crisi economica conseguente la pandemia da Covid-19. Nel primo lockdown ha approntato misure a sostegno delle PMI clienti dell'offerta POS a canone azzerandolo per 3 mesi.

Nel mese di giugno è stato lanciato "Axerve Pay by Link" dedicato ai piccoli e medi commercianti. La soluzione rappresenta l'evoluzione del prodotto Pay By Link lanciato nella sua prima veste nel 2019 per il solo e-commerce, i vantaggi sono stati estesi al canale fisico, offrendo anche ai piccoli esercenti e alle catene retail la possibilità di far pagare i clienti attraverso un link da inviare via e-mail al momento dell'acquisto o attraverso la scansione di un QR Code, senza bisogno di avere un e-commerce attivo. Axerve ha voluto dare a qualunque esercente la possibilità di stare al passo con le nuove modalità di vendita in cui il canale digitale si inserisce anche nel fisico, offrendo al cliente finale un'esperienza di acquisto più rapida, fluida e sicura anche in negozio, e, allo stesso tempo, offrendo al merchant la possibilità di avvicinarsi alle ormai consolidate abitudini di acquisto derivanti dalla crescita dell'e-commerce senza bisogno di sostenere gli sforzi per averne uno.

Nel mese di novembre, Axerve ha poi integrato tra le proprie soluzioni per il punto vendita anche uno Smart POS di ultima generazione con solo l'1% di commissioni, senza alcun costo fisso. "Axerve Easy a commissioni" è pensata per clienti con un volume medio di transato, per i quali sostenere un canone ricorrente per il terminale POS è un onere importante, ma che non vogliono nemmeno rinunciare ad accettare i pagamenti digitali, per i quali ricercano strumenti evoluti e sicuri all'altezza delle aspettative dei clienti finali. L'offerta conferma l'attenzione rivolta ai commercianti di piccole e medie dimensioni, fascia particolarmente colpita dal calo dei consumi e della precarietà operativa del delicato momento storico.

Sempre a Novembre Axerve ha, inoltre, scelto di aderire con l'offerta Axerve Easy POS a canone all'iniziativa "Solidarietà Digitale", il progetto promosso dal Governo per la trasformazione digitale, che fin dalla prima fase della pandemia mette in contatto gli esercenti con le aziende disposte a fornire gratuitamente servizi digitali. L'offerta prevede 6 mesi di gratuità del canone POS.

Codd&Date

Codd&Date offre dal 1989 servizi di consulenza professionale nel settore IT e Digital. Codd&Date è presente in Italia e in Svizzera con un team multidisciplinare di Consulenti e Advisor certificati e qualificati per comprendere e risolvere le esigenze del cliente e fornire soluzioni innovative orientate agli obiettivi del cliente, attraverso progetti o servizi di alta qualità.

In Codd&Date si combinano l'esperienza nella consulenza e il pensiero strategico, l'innovazione tecnologia del marketing digitale con la forte esperienza in ambito di Data Management & Analytical Processing, da sempre nel proprio DNA. L'offerta principale di Codd&Date si rivolge ai clienti che considerano l'IT un fattore essenziale per l'innovazione attraverso un approccio basato su metodologia ed esperienza.

In particolare Codd&Date supporta le grandi aziende nell'ambito dell'IT governance, a pianificare, operare e monitorare le iniziative strategiche e di digital transformation (project management e Assurance) per aumentare la qualità dei servizi e mitigare il rischio di impatti

negativi sul business (risk, cyber security, compliance e business continuity) oltre che ad implementare, operativamente, modelli di business data-driven (Data Management e strategie di AI), attraverso i quali migliorare la capacità di sfruttare le informazioni presenti per meglio comprendere i fenomeni interni ed esterni ed agire, con tempestività e accuratezza, con strategie basate sulla oggettività delle informazioni

Quest'anno si evidenziano importanti progetti legati al mondo dei dati in Italia in Poste Italiane, Banca Mediolanum, numerose attività di Project Management in Intesa Sanpaolo e un grande progetto di assessment sui processi "core" in Banca FarmaFactoring.

Nel corso dell'anno si è finalizzata la sinergia all'interno del gruppo Fabrick ed in particolare su Platform, attraverso la valorizzazione dell'offerta core di Codd&Date, con la realizzazione di modelli predittivi sulla propensione all'acquisto degli utilizzatori di carte di credito basate su reti neurali.

In Svizzera si è consolidata la presenza in PosteFinance e in Aduno/Viseca con iniziative di Project Management sui temi legati ai sistemi di pagamento e alle nuove tendenze delle architetture di streaming dei dati (Kafka) oltre all'acquisizione di 2 nuovi clienti come DSCNet e KYC Spider.

Nel 2020 Codd&Date ha svolto iniziative progettuali su 26 Clienti diversi.

I risultati di quest'anno sono da considerare ancora più significativi vista la situazione dovuta alla crisi legata alla pandemia Covid.

KUBIQUE

Kubique è la realtà dell'ecosistema Fabrick che offre a banche e imprese soluzioni software e servizi 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. Attraverso la suite LendingPlace, mette a disposizione della propria clientela anche servizi di Anticipo Fatture e Certificazione del Credito. Le soluzioni offerte sono tutte erogate attraverso la Piattaforma di Fabrick. All'interno di Kubique, la divisione "Innoblue Labs" offre servizi di consulenza volti a gestire progetti strategici come piani industriali e di innovazione tramite un metodo proprietario basato su Design Thinking, Human-Centred Design e Blue Ocean Strategy. Nel corso del 2020, nella ridefinizione della propria strategia di posizionamento, Kubique insieme a Fabrick ed Axerve ha promosso la soluzione Payment & Collection Engine, offerta ed erogata in modalità "Software as a service" e "Platform as a service".

HYPE

Il 2020, per le conseguenze della pandemia da Covid-19 ha senza dubbio rappresentato un momento di forte accelerazione dei servizi e dei pagamenti digitali. Le caratteristiche distintive di HYPE, soluzione digitale per una gestione quotidiana semplice ed efficiente del denaro, le hanno permesso di rispondere in maniera efficace alle esigenze di una clientela sempre più ampia ed evoluta.

Nel corso dell'anno la customer base è cresciuta fino a raggiungere, nel mese di dicembre, 1 milione e 350 mila Clienti.

HYPE attraverso un'offerta studiata ad hoc per i minori (è accessibile a partire dai 12 anni), vuole essere anche uno strumento di educazione finanziaria. L'incremento del numero di utenti di età inferiore a 18 anni, che erano oltre 94,5 mila a fine 2020, conferma la capacità della challenger bank di sapere avvicinare al mondo dei servizi finanziari anche soggetti ancora non bancarizzati.

In linea con la propria mission, HYPE ha continuato ad ampliare la propria offerta per rispondere alle esigenze espresse dal mercato e dai Clienti con cui è sempre in contatto diretto. Per farlo sono state siglate partnership con terze parti ritenute eccellenti nei propri ambiti di riferimento: da gennaio, grazie all'integrazione dell'offerta di Prima Assicurazioni, i clienti della challenger bank possono stipulare la propria polizza RC Auto direttamente dall'app, in modo semplice e immediato. L'offerta è stata ulteriormente arricchita nel mese di ottobre grazie all'integrazione della RC Auto di Zurich Connect. Nel mese di marzo è stato poi lanciato un servizio di compra-vendita di Bitcoin grazie all'integrazione dell'innovativa tecnologia di Conio, fintech italiana che ha saputo distinguersi nel panorama internazionale per semplicità, velocità e sicurezza. I partner selezionati garantiscono una customer experience di altissimo livello grazie all'utilizzo delle migliori tecnologie e ad un'offerta altamente personalizzata. Nel corso dell'anno HYPE ha anche arricchito la propria offerta di servizi bancari con i bonifici istantanei e quelli per agevolazioni fiscali.

L'anno appena conclusosi ha poi visto potenziare anche il servizio di ricarica del conto tramite il versamento di contanti (che si affianca a quelli tramite bonifico, carta di credito e accredito diretto dello stipendio): il rafforzamento della presenza del partner via cash (accordo stipulato nel 2019) ha allargato il servizio a 386 store Penny Market, che si sono aggiunti ai 202 iniziali del Gruppo PAM. Nel mese di maggio è stata inoltre siglata una nuova partnership con SisalPay|5 che ha portato il servizio di ricarica in contanti in oltre 50mila punti vendita come tabacchi, bar ed edicole diffusi su tutto il territorio italiano.

Due, invece, sono le principali novità introdotte per rafforzare il posizionamento di HYPE come riferimento per la gestione dei servizi finanziari a 360 gradi: all'inizio del mese di dicembre è stato lanciato HYPE NEXT, nuovo conto digitale senza vincoli di deposito né limiti di prelievo e completo di servizi a valore aggiunto, tra cui una copertura assicurativa (realizzata in collaborazione con simplesurance e Europ Assistance) per acquisti online e furti di contanti durante le operazioni di prelievo all'ATM. HYPE NEXT rappresenta l'evoluzione del conto PLUS (i clienti che avevano già sottoscritto PLUS possono scegliere se continuare ad usarlo senza variazioni) e si posiziona come prodotto di punta dell'offerta di HYPE per andare incontro alle esigenze di un cliente sempre più evoluto. Nello stesso mese, con l'avvio del Piano Italia Cashless, pensato dal governo per incentivare i pagamenti digitali, HYPE ha lanciato la nuova sezione "Cashback di Stato" dove gli utenti possono collegare il proprio IBAN all'iniziativa per ottenere il rimborso accumulato direttamente sul conto, senza scaricare nessun'altra app, né richiedere lo SPID; è comunque possibile collegare la carta HYPE e il relativo IBAN per il rimborso, anche all'app IO.

Il 2020 è stato un anno più che significativo per la storia di HYPE, segnato da due avvenimenti decisivi per l'evoluzione del suo percorso. Ad aprile la challenger bank ha ricevuto da Banca d'Italia l'autorizzazione ad operare come Istituto di Moneta Elettronica, così che, da giugno, può aprire e gestire autonomamente i conti dei propri Clienti, attribuendo loro un IBAN specifico, valido a livello europeo. La licenza consente di rafforzare la presenza sul mercato, garantire velocità e flessibilità nell'operatività, oltre che ampliare ulteriormente le funzionalità che potranno essere offerte in futuro ai Clienti.

Nel mese settembre è stato siglato un accordo di Joint Venture con Fabrick, a seguito del quale illimity ha acquisito dal 1 gennaio 2021 la partecipazione del 50% nel capitale di HYPE. Grazie all'accordo, HYPE beneficerà di una straordinaria accelerazione in termini di esecuzione della strategia e dei risultati, attraverso l'integrazione con il ramo di azienda di open banking che illimity era in procinto di lanciare sullo stesso segmento di mercato, anche con il supporto di Fabrick.

L'accordo permetterà di realizzare importanti sinergie tra HYPE ed illimity ed implementare un ambizioso piano industriale che prevede obiettivi di 3,5 milioni di euro di utile nell'esercizio 2023, in crescita a circa 17 milioni euro nel 2025. A seguito del perfezionamento avvenuto a fine dicembre 2020. Per concludere, il 2020 rappresenta l'anno in cui sono state poste nuove e importanti basi per fare di HYPE la tech company italiana a più alto potenziale nel settore dei servizi dei servizi di light banking.

Temi materiali: principali rischi e strategie di gestione

Temi materiali	
Innovazione	
Principali Rischi	Strategie di gestione e azioni di mitigazione
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rischio informatico ▪ Privacy ▪ Rischio strategico ▪ Rischio reputazionale 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presidi per garantire la continuità operativa ▪ Prevenzione di frodi ed incidenti informatici ▪ Tutela dei dati personali ▪ Formazione ed informazione verso clienti e dipendenti ▪ Evoluzione degli strumenti informatici e della piattaforma di open banking ▪ Evoluzione offerta commerciale ▪ Presidi onboarding Clienti

2. Gli Stakeholder

2.1 Relazioni con gli 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, 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.

In quest'anno, segnato così fortemente dalla pandemia, è emersa ancor maggiormente l'importanza e l'esigenza di un rapporto sempre più stretto con gli Azionisti.

A questo fine, al set di momenti informativi già previsti dalle *best practices* maturate negli anni precedenti, è stata affiancata la creazione per gli Azionisti di Banca Sella, emittente diffuso, e per quelli di Capogruppo, di una nuova piattaforma internet, con l'obiettivo di creare "vicinanza" ai Soci. *Sella ensemble*, la nuova piattaforma, è stata presentata agli Azionisti con una proposta iniziale di momenti di intrattenimento e confronto (con le testimonianze di uomini e donne del mondo della cultura, dello sport, dell'imprenditoria) e la prospettiva di un progressivo arricchimento di contenuti di carattere più informativo ed istituzionale, approfondimenti sulla vita e lo sviluppo della Banca, oltre che come uno strumento per raccogliere osservazioni, suggerimenti, richieste da parte degli Azionisti.

La centralità dell'Azionista, cuore dell'attività dei Servizi a lui dedicati, è stata inoltre di volta in volta declinata in una gestione professionale e trasparente della relazione che si è concretizzata nell'invio di comunicazioni periodiche di aggiornamento sull'andamento, attraverso la costante implementazione del sito internet istituzionale (in particolare per Banca Sella) e attraverso l'organizzazione delle assemblee in modalità on-line – rese necessarie in questa forma per l'emergenza sanitaria - per le quali si è scelto, tra i pochi nel sistema, di non individuare un "rappresentante designato" per gli Azionisti (possibilità normativamente prevista per Banca Sella), ma di dare la possibilità a tutti gli Azionisti di una partecipazione individuale, diretta ed attiva.

Sono state inoltre predisposte e inviate periodicamente comunicazioni informative quali una selezione delle principali notizie di stampa che hanno interessato il Gruppo e una newsletter mensile dedicata ai soci con il richiamo a notizie, storie, opinioni e analisi di scenario contenute in Sella Insights, hub di contenuti editoriali del Gruppo Sella, per mantenere i soci informati su quanto avviene nel 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 dell'Area Relazioni Esterne e Reputation Management e 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 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.

Per alcune società, inoltre, sono stati periodicamente organizzati con i manager del Gruppo eventi on line riservati agli Azionisti, finalizzati a favorire la comprensione dell'andamento, delle strategie e dei risultati del Gruppo.

Temi materiali: principali rischi e strategie di gestione

Temi materiali	
Relazione con gli investitori, azionisti e le istituzioni	
Principali Rischi	Strategie di gestione e azioni di mitigazione
<ul style="list-style-type: none">▪ Rischio reputazionale▪ Compliance	<ul style="list-style-type: none">▪ Presidi per la gestione della relazione con gli azionisti▪ Costante evoluzione delle modalità e degli strumenti di comunicazione▪ Presidi organizzativi e controlli per le operazioni con parti correlate

2.2 Le Risorse Umane

Il 2020 è stato, per Sella, un altro anno di importanti evoluzioni nella gestione integrata delle iniziative riguardanti il capitale umano, a cominciare da una maggior focalizzazione strategica della funzione Risorse Umane di Gruppo; in tal senso si segnalano i seguenti progetti, che proseguiranno anche nel 2021:

- revisione del *Performance Management System*: il progetto avviato nel 2018 e progredito nel 2019/20, evolverà ulteriormente nel 2021. La revisione del sistema di valutazione professionale ha come obiettivo quello di aumentare e migliorare la meritocrazia all'interno del Gruppo.
- Introduzione di *employee engagement surveys*: sondaggi rapidi e ricorrenti estesi a tutto il Team Sella, volti a misurare la soddisfazione dei collaboratori nei vari aspetti di vita lavorativa, con lo scopo di individuare ambiti di possibile intervento per migliorare l'engagement dei collaboratori nei confronti del Gruppo.

Al 31 dicembre 2020 l'organico del Gruppo si attesta a 4.854 dipendenti, con un incremento di 207 unità rispetto a fine 2019. A fine 2020 l'età media dei dipendenti del Gruppo risulta pari a circa 43 anni e la componente femminile rappresenta il 47,9 % della forza lavoro complessiva, di poco inferiore rispetto al 2019.

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 fra colleghi presenti oltre che in Italia, anche in India, Romania, 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.

A dicembre il gruppo Sella ha aderito alla Carta della Donna in Banca. La Carta, approvata dal Comitato esecutivo ABI nel giugno 2019, mira a promuovere un ambiente di lavoro inclusivo e aperto ai valori della diversità, anche di genere, attraverso una serie di impegni che la Banca aderente assume per: rafforzare le modalità di selezione e di sviluppo idonee a promuovere le pari opportunità di genere in tutta l'organizzazione aziendale; diffondere la piena ed effettiva partecipazione femminile con particolare riferimento alle posizioni più elevate, in un ambito aziendale orientato ad ogni livello alle pari opportunità di ruolo e parità di trattamento; promuovere la parità di genere anche al di fuori della banca e a beneficio delle comunità di riferimento; realizzare opportune iniziative per indirizzare e valorizzare le proprie politiche aziendali in materia di parità di genere – anche attraverso testimonianze e attività di sensibilizzazione sulle motivazioni e sui benefici attesi – sotto la responsabilità di figure di alto livello.

In continuità con quanto già avviato nel 2017 e proseguito per tutto il triennio 2018/20, 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 2020 è pari a 5.248 di cui 342 consulenti finanziari che operano principalmente per conto di Banca Patrimoni, 101 agenti in attività finanziaria e 46 consulenti, 9 esponenti aziendali.

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

Area geografica	Inquadramento professionale	al 31.12.2020			al 31.12.2019			al 31.12.2018		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	Dirigenti	112	14	126	107	15	122	102	15	117
	Quadri	851	405	1.256	815	368	1.183	796	349	1.145
	Impiegati	1.051	1.479	2.530	996	1.471	2.467	987	1.455	2.442
Totale		2.014	1.898	3.912	1.918	1.854	3.772	1.885	1.819	3.704
Estero	Dirigenti	10	3	13	10	4	14	9	4	13
	Quadri	28	20	48	27	21	48	32	22	54
	Impiegati	478	403	881	436	377	813	378	359	737
Totale		516	426	942	473	402	875	419	385	804
Totale	Dirigenti	122	17	139	117	19	136	111	19	130
	Quadri	879	425	1.304	842	389	1.231	828	371	1.199
	Impiegati	1.529	1.882	3.411	1.432	1.848	3.280	1.365	1.814	3.179
Totale		2.530	2.324	4.854	2.391	2.256	4.647	2.304	2.204	4.508

NUMERO DEI DIPENDENTI DI SELLA, PER TIPOLOGIA PROFESSIONALE (FULL-TIME/PART-TIME) E GENERE¹⁸

Tipologia contrattuale	al 31.12.2020			al 31.12.2019			al 31.12.2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	2.447	1.826	4.273	2.319	1.733	4.052	2.245	1.686	3.931
Part-time	83	498	581	72	523	595	59	518	577
Totale	2.530	2.324	4.854	2.391	2.256	4.647	2.304	2.204	4.508

NUMERO DEI DIPENDENTI DI SELLA, PER TIPO DI CONTRATTO (TEMPO INDETERMINATO/DETERMINATO), GENERE E AREA GEOGRAFICA¹⁹

Area geografica	Tipologia contrattuale	al 31.12.2020			al 31.12.2019			al 31.12.2018		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	Tempo determinato	11	14	25	9	23	32	17	29	46
	Tempo indeterminato	2.003	1.884	3.887	1.909	1.831	3.740	1.868	1.790	3.658
Totale		2.014	1.898	3.912	1.918	1.854	3.772	1.885	1.819	3.704
Estero	Tempo determinato	108	189	297	86	160	246	94	128	222
	Tempo indeterminato	408	237	645	387	242	629	325	257	582
Totale		516	426	942	473	402	875	419	385	804
Totale	Tempo determinato	119	203	322	95	183	278	111	157	268
	Tempo indeterminato	2.411	2.121	4.532	2.296	2.073	4.369	2.193	2.047	4.240
Totale		2.530	2.324	4.854	2.391	2.256	4.647	2.304	2.204	4.508

¹⁸ L'organico indicato si riferisce al numero puntuale (headcount) dei dipendenti presenti alla fine del periodo di rendicontazione

¹⁹ L'organico indicato si riferisce al numero puntuale (headcount) dei dipendenti presenti alla fine del periodo di rendicontazione

PERCENTUALE DEI DIPENDENTI DI SELLA, PER GENERE, FASCIA D'ETÀ E INQUADRAMENTO PROFESSIONALE

Inquadramento professionale	al 31.12.2020				
	Uomini	Donne	<30	30-50	>50
Dirigenti	2,51%	0,35%	0,02%	1,01%	1,83%
Quadri	18,11%	8,76%	0,43%	15,22%	11,21%
Impiegati	31,50%	38,77%	14,65%	45,39%	10,24%
Totale	52,12%	47,88%	15,10%	61,62%	23,28%

Inquadramento professionale	al 31.12.2019				
	Uomini	Donne	<30	30-50	>50
Dirigenti	2,50%	0,40%	0,00%	1,10%	1,90%
Quadri	18,10%	8,40%	0,10%	15,70%	10,70%
Impiegati	30,80%	39,80%	14,40%	47,20%	8,90%
Totale	51,50%	48,50%	14,50%	64,0%	21,5%

Inquadramento professionale	al 31.12.2018				
	Uomini	Donne	<30	30-50	>50
Dirigenti	2,5%	0,4%	0,0%	1,1%	1,7%
Quadri	18,4%	8,2%	0,2%	16,3%	10,1%
Impiegati	30,3%	40,2%	12,6%	49,8%	8,1%
Totale	51,1%	48,9%	12,8%	67,2%	20,0%

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 (39% degli impiegati) con fascia di età 30-50 anni (45%).

Nel corso del 2020 le assunzioni sono state 407 di cui 216 in Italia e 191 all'estero, registrando un turnover positivo del 5,5% in Italia e del 20,3% nelle sedi estere.

Le cessazioni sono state 211 di cui 91 in Italia e 120 all'estero, facendo registrare un turnover negativo del 2,3% in Italia e del 12,8% nelle sedi estere.

NUMERO DEI DIPENDENTI DI SELLA ENTRATI E TURNOVER, PER GENERE, FASCIA D'ETÀ E AREA GEOGRAFICA²⁰

Entrate						
Area geografica	Genere	2020				
		<30	30-50	>50	Totale	Turnover
Italia	Uomo	72	61	7	140	6,95%
	Donna	34	37	5	76	4,00%
	Totale	106	98	12	216	5,52%
	Turnover	37,59%	3,88%	1,09%	5,52%	
Estero	Uomo	92	17	1	110	21,32%
	Donna	54	27	0	81	19,01%
	Totale	146	44	1	191	20,28%
	Turnover	32,37%	9,52%	3,45%	20,28%	
Totale	Uomo	164	78	8	250	9,88%
	Donna	88	64	5	157	6,76%
	Totale	252	142	13	407	8,38%
	Turnover	34,38%	4,75%	1,15%	8,38%	
Entrate						
Area geografica	Genere	2019				
		<30	30-50	>50	Totale	Turnover
Italia	Uomo	47	40	12	99	5,20%
	Donna	42	30	1	73	3,90%
	Totale	89	70	13	172	4,60%
	Turnover	36,20%	2,70%	1,30%	4,60%	
Estero	Uomo	133	28	4	165	34,90%
	Donna	72	24	1	97	24,10%
	Totale	205	52	5	262	29,90%
	Turnover	47,70%	12,40%	18,50%	29,90%	
Totale	Uomo	180	68	16	264	11,00%
	Donna	114	54	2	170	7,50%
	Totale	294	122	18	434	9,30%
	Turnover	43,50%	4,10%	1,80%	9,30%	

20 Il turnover del personale è calcolato considerando, al denominatore, il totale dei dipendenti al 31.12 suddivisi per genere e fasce d'età

Entrate						
Area geografica	Genere	2018				
		<30	30-50	>50	Totale	Turnover
Italia	Uomo	38	49	15	102	5,40%
	Donna	33	34	10	77	4,20%
	Totale	71	83	25	179	4,80%
	Turnover	33,50%	3,20%	2,80%	48,40%	
Esteri	Uomo	114	15	2	131	31,30%
	Donna	66	39	0	105	27,30%
	Totale	180	54	2	236	29,40%
	Turnover	51,40%	12,40%	10,50%	29,40%	
Totale	Uomo	152	64	17	233	10,10%
	Donna	99	73	10	182	8,30%
	Totale	251	137	27	415	9,20%
	Turnover	44,70%	4,50%	3,00%	9,20%	

NUMERO DEI DIPENDENTI DI SELLA USCITI E TURNOVER, PER GENERE, FASCIA D'ETÀ E AREA GEOGRAFICA²¹

Uscite						
Area geografica	Genere	2020				
		<30	30-50	>50	Totale	Turnover
Italia	Uomo	8	20	26	54	2,68%
	Donna	6	22	9	37	1,95%
	Totale	14	42	35	91	2,33%
	Turnover	4,96%	1,66%	3,18%	2,33%	
Esteri	Uomo	53	14	2	69	13,37%
	Donna	33	18	0	51	11,97%
	Totale	86	32	2	120	12,74%
	Turnover	19,07%	6,93%	6,90%	12,74%	
Totale	Uomo	61	34	28	123	4,86%
	Donna	39	40	9	88	3,79%
	Totale	100	74	37	211	4,35%
	Turnover	13,64%	2,47%	3,27%	4,35%	

²¹ Il turnover del personale è calcolato considerando, al denominatore, il totale dei dipendenti al 31.12 suddivisi per genere e fasce d'età

Uscite						
Area geografica	Genere	2019				
		<30	30-50	>50	Totale	Turnover
Italia	Uomo	10	29	30	69	3,60%
	Donna	7	15	26	48	2,60%
	Totale	17	44	56	117	3,10%
	Turnover	6,90%	1,70%	5,80%	3,10%	
Estero	Uomo	71	40	0	111	23,50%
	Donna	39	40	1	80	19,90%
	Totale	110	80	1	191	21,80%
	Turnover	25,60%	19,10%	3,70%	21,80%	
Totale	Uomo	81	69	30	180	7,50%
	Donna	46	55	27	128	5,70%
	Totale	127	124	57	308	6,60%
	Turnover	18,80%	4,20%	5,70%	6,60%	
Uscite						
Area geografica	Genere	2018				
		<30	30-50	>50	Totale	Turnover
Italia	Uomo	14	25	14	53	2,80%
	Donna	7	22	5	34	1,90%
	Totale	21	47	19	87	2,30%
	Turnover	9,90%	1,80%	2,20%	23,50%	
Estero	Uomo	71	25	1	97	23,20%
	Donna	63	34	1	98	25,50%
	Totale	134	59	2	195	24,30%
	Turnover	38,30%	13,60%	10,50%	24,30%	
Totale	Uomo	85	50	15	150	6,50%
	Donna	70	56	6	132	6,00%
	Totale	155	106	21	282	6,30%
	Turnover	27,60%	3,50%	2,30%	6,30%	

Gestione e sviluppo delle risorse umane

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 ai 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. Nel 2020 è stato rivisto e strutturato il processo di *job rotation* per agevolare il cambiamento di posizione all'interno del Gruppo. Il nuovo processo, disegnato all'insegna della trasparenza, garantisce e uniforma tempi e modi di selezione dei candidati e di assunzione del nuovo incarico. A questo scopo è stata messa a disposizione delle persone una piattaforma che facilita la consultazione di tutte le posizioni aperte nel Gruppo, mostrandole per società, sede di lavoro e tipologia; la candidatura avviene con un semplice click.

Il Processo di valutazione professionale, in costante evoluzione, prevede dal 2019 momenti di feedback ripetuti che favoriscono 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 di Sella ha ricevuto regolarmente un *feedback* sullo sviluppo di carriera e delle *performance* nel corso del periodo di riferimento.

PERCENTUALE TOTALE DI DIPENDENTI CHE HANNO RICEVUTO UN FEED BACK REGOLARE SULLO SVILUPPO DELLA CARRIERA E DELLE PRESTAZIONI DURANTE IL PERIODO DI RIFERIMENTO.

Genere/Categoria	31/12/2020	31/12/2019
Genere		
Uomini	93	90
Donne	93	94
Categoria		
Dirigenti	94	91
Quadri	99	97
Impiegati	91	90
Altre categorie	-	-

Inoltre nel Gruppo è sempre possibile, attraverso iniziative personali o attraverso la partecipazione ad eventi di progettazione, esprimere le proprie idee, iniziative e progetti

illustrandoli a qualunque livello gerarchico, portando così il proprio contributo alla crescita dell'azienda.

Il 2020 è stato particolarmente significativo per Centrico e segnato da forte collaborazione tra le 3 countries all'opera per sviluppare una "unica Centrico". Importanti iniziative in campo HR sono state portate avanti sia in autonomia sia in forte collaborazione tra Italia, Romania ed India. In tal senso si segnalano i seguenti progetti gestiti in collaborazione tra le 3 countries e che proseguiranno anche nel 2021:

- *R2G*: progetto di revisione del modello operativo di Centrico iniziato a gennaio 2020 che prevede la riorganizzazione dei vari pillar ed il merge di alcune BU. Lo scopo è efficientare la struttura operativa, migliorare i processi e ridurre lo span of control;
- *Leadership Skills Assessment*: il progetto iniziato ad agosto 2020 ha visto l'assessment di 76 manager. Il fine era valutare il grado di preparazione e costruire un percorso di formazione a supporto dei gap risultanti. Il progetto è durato 3 mesi ed è risultato in un piano di formazione da attuare nel 2021;
- *Technical Skills Assessment*: il progetto è iniziato a dicembre 2020 ed è in definizione. Vedrà l'assessment delle competenze tecniche di circa 1200 dipendenti in India, Italia e Romania con l'obiettivo di valutare il livello delle competenze tecniche e di costruire un piano di formazione ad hoc al fine di essere allineati ad attuali e future esigenze di business. Il progetto entrerà nel vivo ad aprile 2021.

Nel 2020 la gestione delle risorse umane è stata inoltre caratterizzata dai tanti interventi messi in atto per far fronte all'emergenza della pandemia. Oltre al già citato smartworking che molto rapidamente è stato esteso ad oltre 3000 persone per il 100% della loro attività lavorativa e agli interventi messi in campo per gestire l'emergenza sanitaria e garantire l'incolumità delle persone, il gruppo Sella ha sostenuto il benessere dei componenti del Team Sella.

- Sottoscrivendo una polizza assicurativa a copertura dei ricoveri per covid;
- Mettendo a disposizione attrezzatura per l'allestimento della postazione lavorativa in smartworking; in alcuni casi sostenendo i costi di connessione internet;
- Organizzando corsi di mindfulness, wellbeing in smartworking e efficacia personale;
- Organizzando un help desk covid di assistenza telefonica e via mail per rispondere alle domande delle persone relativamente al covid;
- Attivando una piattaforma e-learning esterna ai sistemi della banca per garantire continuità di accesso alla formazione e con contenuti specifici utili alla gestione del lavoro da remoto;
- Organizzando numerosi corsi di formazione per manager e collaboratori specifici per l'apprendimento della gestione del lavoro da remoto;
- Organizzando incontri virtuali su aspetti rilevanti della pandemia con lo scopo di rafforzare e far evolvere le performance individuali e di team.

Gestione della retribuzione e della remunerazione variabile correlata alla performance²²

Per ciò che riguarda la gestione delle retribuzioni fisse, per tutto il personale assunto in Italia il Gruppo applica i Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro del Credito, Complementare del Credito, del Commercio, dell'Industria Grafica ed Editoriale e della Vigilanza Privata, che fissano i livelli salariali minimi per inquadramento. In Italia nella 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 integrativo²³ 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 ove 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 1,12 in Romania, 2,93 in India, 1,58 in Spagna, 2,48 nel Regno Unito.²⁴

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:

²² 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. Il perimetro dei dati inerenti alla Gestione della retribuzione 2020 non include le società Miret S.A. e Nephis S.r.l..

²³ 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.

²⁴ 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 UOMINI²⁵

Area geografica	Inquadramento professionale	al 31.12.2020		al 31.12.2019		al 31.12.2018	
		Remunerazione fissa %	Remunerazione globale %	Remunerazione fissa %	Remunerazione globale %	Remunerazione fissa %	Remunerazione globale %
Italia	Dirigenti	91%	80%	78%	72%	80%	66%
	Quadri	89%	87%	88%	86%	88%	85%
	Impiegati	100%	99%	99%	98%	99%	98%
Estero	Dirigenti	54%	75%	85%	100%	86%	101%
	Quadri	49%	50%	45%	45%	49%	49%
	Impiegati	65%	69%	69%	68%	68%	69%

RAPPORTO TRA IL COMPENSO TOTALE ANNUALE DELL'INDIVIDUO PIU' PAGATO E LA MEDIA DEI COMPENSI DEGLI ALTRI LAVORATORI

Compenso annuale			
Area geografica	2020	2019	2018
Italia	19,07	18,64	19,16
Romania	10,16	11,05	9,79
India	8,66	8,47	8,06
Regno Unito	1,00	4,25	4,25
Spagna	5,07	4,16	5,54
Svizzera	1,47	1,92	2,00
Emirati Arabi Uniti	2,15	2,15	2,25

²⁵ 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.

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 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.

Sempre per sostenere una migliore *work-life balance*, nel 2020 è stato realizzato il progetto il cui studio era stato avviato già nel 2019 di "Banca del Tempo": le persone hanno potuto donare giornate di ferie a colleghi che ne abbiano fatto apposita richiesta per motivi di necessità, così che questi ne possano usufruire.

Per alcune società è stato attivato uno sportello di ascolto, esteso anche ai famigliari e gestito da psicologi, volto alla risoluzione di eventuali disagi nati nel contesto lavorativo.

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 2020 è continuata l'evoluzione del progetto di *smartworking*. Lo stesso progetto, già ben avviato, ha consentito una risposta tempestiva alla pandemia portando più di 3000 persone a lavorare da casa fin da subito. Da marzo al 31 dicembre 2020 sono state fruite 464.306 giornate di smartworking.

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* a Biella, Milano, Lecce, Firenze, Bologna e Roma.

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 ampliate, realizzate o avviate nel 2020:

- ampliamento del progetto di *smartworking*, permettendo a tutti i colleghi di lavorare da remoto;
- dotazione di pc portatili per tutti i dipendenti;
- test periodici gratuiti di Covid-19 per tutti i colleghi che si decidono di tornare in ufficio;
- creazione di due circuiti separati nelle sedi e creazione di spazi di lavoro che rispettano le regole di distanziamento sociale;
- possibilità di prendere in custodia i monitor usati in ufficio;
- previsione di servizi medicali gratuiti per tutti i dipendenti e possibilità di estendere questi servizi ai familiari;
- creazione di uno spazio di *co-working* all'interno della società;
- accesso a strutture convenzionate come piscina, campo di calcio, basket e volley.
- contributo della società sulle spese per il trasferimento casa lavoro per i colleghi che vivono al di fuori delle città dove si trovano le sedi di Selir;
- contributo della società sulle spese per il trasferimento casa lavoro per i dipendenti che proseguono a lavorare dopo le 22:00;
- estensione del servizio di leasing di libri, *Bookster* per tutti.

Per Sella India Software Services PLTD l'obiettivo principale di *welfare* nel 2020 è stato quello di mantenere i dipendenti e le loro famiglie al sicuro dalla pandemia mantenendo invariati i livelli di produttività ottimali. E' stato adottato un approccio incentrato sul cambiamento di lungo termine del modello operativo. Questo ha portato la società a considerare il lavoro da casa per il 100% della forza lavoro come un futuro modello di lavoro. A tal fine gli ambiti di intervento si sono concentrati su:

- *Commuting*
- Connettività
- Comunicazione

La prontezza nel comunicare la decisione di passare definitivamente al lavoro da remoto ha consentito ai dipendenti di minimizzare da subito i tragitti casa-lavoro; il 100% delle persone è stato dotato di pc portatile e ha ricevuto una indennità per la connettività di rete Wi-Fi.

Formazione

Nel 2020 il Gruppo ha continuato a investire nello sviluppo delle competenze delle proprie persone quale fattore chiave per mantenere una elevata competitività e offrire al cliente un servizio di qualità.

La contingenza Covid-19, ha stimolato una riprogettazione di contenuti e modalità di erogazione della formazione. Il digitale è diventato il canale principale di erogazione sia in modalità sincrona che asincrona. Sono stati introdotti contenuti in microlearning per supportare l'evoluzione dell'approccio al lavoro anche da remoto, rivolti sia a figure manageriali che commerciali.

Per facilitare l'accesso ai contenuti formativi, durante il primo periodo di pandemia, è stata resa disponibile una piattaforma (iLearn) per la fruizione, in modalità e-learning self-paced, di contenuti formativi a supporto dello sviluppo di competenze manageriali e non, per fronteggiare efficacemente le modalità di lavoro indotte dall'emergenza sanitaria.

Nel complesso l'attività formativa si è orientata alla:

- Diffusione di valori, cultura e strategie aziendali
- Evoluzione delle competenze manageriali, trasversali e specialistiche
- Supportare l'introduzione di nuovi approcci e metodologie operativi

I programmi offerti si sono articolati lungo cinque direttrici principali in linea con il piano strategico:

- **Trasformazione del modello di servizio:**

- 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.

In particolare la formazione in materia assicurativa ha portato al coinvolgimento di 1852 persone rispetto alle 1809 dell'esercizio precedente. Nonostante la proroga concessa da IVASS del termine per il completamento della formazione al 31/03, il 94% delle persone coinvolte ha già completato le ore di aggiornamento previste dalla normativa, risultando pertanto abilitata all'intermediazione assicurativa.

In relazione alla formazione Esma le persone coinvolte nella formazione sono state 2164, rispetto alle 2141 del 2019.

- Interventi formativi per accompagnare l'evoluzione dell'approccio consulenziale al cliente grazie ad un più efficace utilizzo dei canali digitali. Nello specifico sono stati strutturati percorsi rivolti a tutte le figure commerciali, per diffondere l'uso consapevole ed efficace degli strumenti e dei canali digitali così da potenziare la consulenza a distanza al cliente. In aggiunta sono nati percorsi di evoluzione di ruolo dedicati a specifiche famiglie professionali quali ad esempio i commerciali retail e i capi succursale.

- **Trasformazione del modello di business:** all'interno di questo filone rientrano Interventi finalizzati allo sviluppo di competenze legate ai nuovi modelli di business, sviluppando sinergie tra le famiglie professionali. Qui si colloca il percorso di certificazione ESG per private banker e consulenti finanziari che ha coinvolto circa 100 commerciali di Banca Sella e Banca Patrimoni Sella & C.. Tale percorso ha portato i partecipanti a comprendere il ruolo strategico degli investimenti sostenibili e responsabili consentendo loro di acquisire competenze specialistiche in ambito ESG.

- **Trasformazione culturale:** gli interventi che rientrano in questo filone si articolano su due ambiti principali:

- Formazione manageriale: finalizzata a migliorare la capacità dei manager di guidare il cambiamento e orientare sviluppo e engagement dei loro collaboratori. In particolare è stato realizzato un intervento di coaching virtuale individuale per 100 manager (edizione pilota) per il miglioramento della gestione delle riunioni da remoto con il proprio team. E' stata avviata un'iniziativa formativa con modalità blended (microlearning e group coaching) per introdurre un rituale di feedback 1to1, per aiutare i manager a gestire con

efficacia la relazione con i propri collaboratori intorno a 4 focus essenziali volti a sostenere produttività, engagement e innovazione.

In continuità con il 2019 è proseguito il percorso di accompagnamento dei manager di nuova nomina, con un ampliamento dei contenuti. Tale evoluzione ha trasformato il percorso “Essere manager nel gruppo Sella” da annuale e biennale, così da garantire l’acquisizione degli strumenti manageriali di base e la definizione della propria identità di ruolo manageriale.

- Formazione su innovazione ed efficienza: finalizzata ad aumentare le conoscenze in ambito innovativo e digitale nonché su nuovi approcci e metodologie di lavoro. In particolare è stata realizzata una formazione a supporto dell’introduzione di un modello organizzativo agile per diffondere la cultura e i principi dell’agile e trasmettere le conoscenze delle metodologie agili (SCRUM e Kanban) favorendone l’applicazione.

Inoltre è stato realizzato un percorso blended per diffondere la conoscenza della metodologia degli OKR e degli strumenti per implementarli.

- **Formazione Normativa:** formazione finalizzata alla diffusione di una conoscenza puntuale e aggiornata delle principali normative di settore (ad es. Antiriciclaggio, Trasparenza, Privacy e Cultura della sicurezza informatica).

La situazione di emergenza dovuta alla pandemia ha portato a organizzare due iniziative di formazione specifiche e finalizzate ad aiutare i colleghi a gestire i rischi connessi alla situazione contingente. Un primo corso ha riguardato la gestione della sicurezza dei luoghi di lavoro, per diffondere le conoscenze dei comportamenti corretti da tenere, delle disposizioni di sicurezza da attuare, al fine di garantire il corretto livello di consapevolezza del rischio e il giusto livello di conoscenza delle nuove modalità di lavoro.

Un secondo intervento si è focalizzato sulla rilevazione e prevenzione dei rischi di antiriciclaggio, anche attraverso l’esame di casi pratici relativamente a infiltrazioni criminali nelle aziende, abusi di appalti, irregolarità nella ricezione/utilizzo dei finanziamenti garantiti dallo Stato.

- **Formazione specialistica e trasversale:** gli interventi che rientrano in questo filone sono
 - sviluppo delle competenze specialistiche di ruolo, in particolar modo per il personale di sede, anche attraverso la partecipazione a master e dottorati di ricerca esterni.
 - evoluzione del percorso di induction per neoassunti: esperienza formativa blended per favorire la conoscenza del Gruppo con la sua storia, valori e strategia; favorire l’acquisizione di competenze specialistiche e normative; rafforzare competenze comunicative e di efficacia personale e favorire occasioni networking per sviluppare sinergia anche grazie alla realizzazione di un project work a completamento del percorso.
 - sviluppo di competenze trasversali: in aggiunta ad alcuni corsi sulle soft skills più tradizionali (quali ad esempio capacità di negoziazione, presentazioni efficaci, gestione delle riunioni) è stata erogata, ad alcuni colleghi di Sella

Personal Credit, una formazione per l'acquisire della conoscenza del linguaggio dei segni consentendo così loro di poter interagire con colleghi e clienti con problemi auditivi.

Per supportare i colleghi nella gestione dell'impatto emotivo della pandemia sono state realizzate anche iniziative di mindfulness, per offrire strumenti di gestione più efficace dello stress

- formazione linguistica.

Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo ha approvato il "Piano Formativo per Esponenti delle Società del gruppo Sella 2020-2022", che intende svolgere, attraverso eventi formativi, un ruolo cardine nel promuovere la gestione unitaria delle competenze chiave e dello sviluppo professionale dei Soggetti coinvolti, consolidando profili professionali che incarnino i valori di Sella.

In particolare nel corso del 2020 sono stati organizzati incontri in modalità virtuale sincrona che hanno coinvolto formatori interni ed esterni sui seguenti due temi "L'evoluzione della disciplina della responsabilità amministrativa degli enti" e "Tecnologie, trend e impatti della digital transformation". In aggiunta a quanto previsto dal piano si è tenuto un ulteriore incontro dal titolo "Progetto AIRB (*Advanced Internal Rating Based*): tra nuove prospettive di sviluppo del credito e compliance regolamentari", rivolto agli esponenti delle società coinvolte dal progetto (Banca Sella Holding; Banca Sella, Sella Leasing, Sella Personal Credit, Banca Patrimoni Sella & C.).

Nel 2020 Sella India Software Services PLTD ha introdotto i *Learning Bytes* – invii mail quotidiani dal contenuto formativo curato e sviluppato da formatori interni. Nel Corso della pandemia le mail sono evolute in contenuti video postati quotidianamente sulla intranet. Il progetto di *digital learning* ha comportato anche sessioni di training via Zoom.

Nel corso del 2020 le persone hanno potuto fare formazione volta ad ottenere certificazioni NCFM con verifiche virtuali dell'apprendimento via Kahoot.

I Bytes sono stati oggetto di gamification che ha coinvolto tutta la società.

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 (*Robotic Process Automation*) 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*);
- Corsi di lingua italiana e inglese;
- Programmi di formazione e incontri con il middle management per creare una cultura adatta al lavoro di squadra.

È stato inoltre implementato 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 GENERE²⁶

Inquadramento professionale	al 31.12.2020			al 31.12.2019			al 31.12.2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	4.293	741	5.034	6.723	1.313	8.036	5.010	1.165	6.175
Quadri	36.210	17.838	54.048	44.178	20.257	64.435	41.716	18.160	59.876
Impiegati	49.747	82.564	132.310	52.794	83.474	136.268	59.247	85.516	144.763
Totale	90.250	101.143	191.392	103.695	105.044	208.739	105.973	104.840	210.813

ORE MEDIE DI FORMAZIONE EROGATE, SUDDIVISE PER INQUADRAMENTO PROFESSIONALE E GENERE²⁷

Inquadramento professionale	al 31.12.2020			al 31.12.2019			al 31.12.2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	35,2	43,6	36,2	57,5	69,1	59,1	45,1	61,3	47,5
Quadri	41,2	42,0	41,4	52,5	52,1	52,3	50,4	48,9	49,9
Impiegati	32,5	43,9	38,8	36,9	45,2	41,5	43,4	47,1	45,5
Totale	35,7	43,5	39,4	43,4	46,6	44,9	46	47,6	46,8

Relazioni industriali

Nel Gruppo, i rapporti con le Organizzazioni Sindacali sono ispirati ed improntati a principi di correttezza e rispetto dei reciproci ruoli, nonché all'osservanza delle regole, con l'obiettivo di realizzare sempre nuove intese per la crescita, la competitività e l'occupazione sostenibile del Gruppo, anche e soprattutto nell'attuale contesto di riferimento, caratterizzato da forti trasformazioni, con i correlati processi di innovazione.

Il confronto e la ricerca con il sindacato di soluzioni condivise, che tutelino il personale coinvolto, sotto il profilo occupazionale, professionale ed economico-normativo, accompagnano costantemente i momenti di riorganizzazione e di sviluppo delle strutture operative e societarie del nostro Gruppo.

²⁶ Le ore di formazione sono riferite alla formazione erogata al personale dipendente al 31/12 per inquadramento professionale.

²⁷ Le ore di formazione medie sono calcolate come rapporto tra le ore di formazione erogate per inquadramento professionale, rapportate all'organico al 31/12.

L'ambito di riferimento è ad oggi costituito, a livello di Gruppo Italia, da 4 Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro e precisamente: Credito (anche con le peculiarità del complementare), Commercio, Vigilanza Privata, Grafica Editoria.

Le relazioni industriali sono svolte in Italia, ove alcune delle Organizzazioni Sindacali più rappresentative a livello nazionale hanno ad oggi proprie rappresentanze sindacali aziendali costituite in quattro delle società del Gruppo (Banca Sella, Sella Personal Credit, Centrico, Consorzio di Vigilanza); le stesse Organizzazioni Sindacali hanno costituito propri organi di coordinamento, che rappresentano gli interlocutori per le materie demandate da legge e da CCNL alla contrattazione a livello di Gruppo fra le parti. Nel luglio 2018 è stato siglato un Protocollo che disciplina le relazioni sindacali a livello di Gruppo, tuttora vigente.

Con le Organizzazioni Sindacali negli anni sono stati raggiunti accordi che prevedono istituti a livello aziendale e/o di Gruppo che si integrano con quelli normati dalla contrattazione collettiva nazionale, offrendo ai dipendenti condizioni migliorative a titolo esemplificativo in tema di previdenza complementare, assistenza sanitaria integrativa, permessi, provvidenze per famiglie con figli disabili, mutui ipotecari abitazione principale, ticket pasto, etc. Dal maggio 2018 è attivo per numerosi dipendenti il lavoro agile (i.e. smartworking), che consente una miglior conciliazione delle esigenze produttive con le esigenze personali e familiari. Nel 2020 il lavoro agile, anche in considerazione dello scenario esterno, ha coinvolto un numero crescente di strutture e persone in tutto il Gruppo.

Nel corso del 2020 si segnalano in particolare i seguenti accordi sindacali:

- Accordo di gruppo per l'accesso alle prestazioni ordinarie del Fondo di solidarietà con causale "Covid 19 nazionale";
- Accordo di Gruppo sperimentale sulla "Banca del Tempo";
- Accordo relativo alla fusione per incorporazione di Sireco Fiduciaria S.r.l. in Sella Fiduciaria S.p.A.;
- Accordo di gruppo in materia di premio welfare aziendale;
- Accordo di gruppo relativo alla fusione per incorporazione di Kubique S.p.A. in Fabrick S.p.A..

Vi è stata inoltre trattativa sia in merito all'operazione di acquisizione da parte di HYPE del ramo d'azienda di Illimity Bank denominato "Fluid", sia in merito al tema del lavoro agile, entrambe concluse senza accordo sindacale.

Nel corso del 2020 hanno inoltre avuto luogo, principalmente a livello di Gruppo ma anche a livello di singola società, molteplici riunioni di allineamento in tavoli a composizione paritetica, con la duplice finalità sia di fornire alle Organizzazioni Sindacali tempestiva informazione circa la gestione dell'emergenza sanitaria sia di mantenere continuo dialogo con le Organizzazioni medesime sull'argomento.

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, o, in Centrico, i carrellisti) 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 od AD, in qualità di Datore di Lavoro ai fini D.Lgs. 81/08 ed esiste una policy applicata a livello di Gruppo per il rispetto di tutti i servizi e i ruoli previsti dalla normativa, che stabilisce inoltre che per ogni stabile, sito, ufficio o succursale e per tutte le mansioni ivi comprese è redatto il Documento di Valutazione del Rischio. All'interno del Gruppo Sella le società Banca Sella, Banca Sella Holding e Banca Patrimoni utilizzano il sistema di gestione INAIL, Sella SGR le linee guida UNI-INAIL. Le società estere non sono coperte dal Sistema di gestione predisposto secondo le linee guida UNI-INAIL (Ente normativo italiano).

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 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. E' 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). Per tutti, compresi i colleghi non sottoposti a sorveglianza sanitaria è possibile richiedere una visita medica straordinaria tramite modulo intranet.

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 famigliari 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;
- una copertura covid (copertura indennitaria da sindrome influenzali di natura pandemica).

Sono previsti inoltre alcuni servizi o programmi di promozione della salute offerti dal Gruppo volontariamente ai propri lavoratori per affrontare i principali rischi per la salute anche non connessi al lavoro, come ad esempio, per il territorio biellese, visite dermatologiche e senologiche in collaborazione con enti di ricerca no profit; corsi di yoga e mindfulness, in seguito alla pandemia sono stati offerti, su base volontaria, Screening sierologici e Tamponi antigenici e molecolari e una Campagna di vaccinazione antiinfluenzale.

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), in occasione della pandemia, sono state istituite riunioni periodiche di aggiornamento tra gli uffici delle Risorse Umane, SPP e OOSS.

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.

È stato redatto il Documento di Valutazione dei Rischi individuando le seguenti principali mansioni:

- Addetti al lavoro d'ufficio con utilizzo di videoterminale <20 ore settimanali
Impiegati di concetto preposti ad un servizio o un reparto dell'azienda con autonomia d'iniziativa nei limiti delle direttive generali impartite dal dirigente con cui collaborano. Le attività svolte richiedono l'utilizzo del computer per meno di 20 ore settimanali.

- Addetti al lavoro d'ufficio con utilizzo di videoterminale >20 ore settimanali
Impiegati di concetto che svolgono un'attività intellettuale nell'esercizio delle funzioni cui sono preposti, secondo un indirizzo di personale responsabilità per quanto concerne la decisione e l'iniziativa, anche se contenuta entro i limiti predeterminati dalle direttive dei superiori. Le attività svolte richiedono l'utilizzo del computer per più di 20 ore settimanali.

- Archivist (solo società Centrico)

L'addetto all'archiviazione è colui che ordina, inventaria e conserva i documenti. Più nel dettaglio, la sua figura professionale comprende le seguenti attività:

- Individuare la natura, provenienza, autenticità e rilevanza di un documento singolo o di una raccolta di documenti;
- Inserire il documento nell'archivio secondo la procedura corretta, in modo che sia possibile ritrovarlo quando necessario;
- Mantenere l'ordinamento dell'archivio nel suo complesso e curarne la conservazione, preservando i documenti dai danni eventuali dovuti al tempo e ai fattori ambientali;
- Selezionare i documenti, valutarne l'importanza ed eventualmente eliminarne alcuni.

- Archivist con utilizzo di muletto (solo società Centrico)

L'addetto all'archiviazione è colui che ordina, inventaria e conserva i documenti. Più nel dettaglio, la sua figura professionale comprende le seguenti attività:

- Individuare la natura, provenienza, autenticità e rilevanza di un documento singolo o di una raccolta di documenti;
- Inserire il documento nell'archivio secondo la procedura corretta, in modo che sia possibile ritrovarlo quando necessario;
- Mantenere l'ordinamento dell'archivio nel suo complesso e curarne la conservazione, preservando i documenti dai danni eventuali dovuti al tempo e ai fattori ambientali;
- Selezionare i documenti, valutarne l'importanza ed eventualmente eliminarne alcuni.

Inoltre si occupa di tutte le fasi di organizzazione dei documenti: il ricevimento, lo smistamento, la movimentazione e lo stoccaggio. Per svolgere le operazioni di carico e scarico merci, l'addetto utilizza un carrello elevatore, all'interno degli archivi.

- Commesso Ufficio Spedizioni (solo società Centrico)

L'addetto si occupa di supporto operativo all'attività d'ufficio, movimentazione, spedizione e consegna di materiale cartaceo e archivistico.

Il sistema di gestione della salute e sicurezza prevede, per ogni società compresa nel perimetro, che vengano redatti uno o più Documenti di Valutazione del Rischio. Nello specifico

viene redatto un DVR per ogni stabile per ogni società. Per lo stesso stabile vengono redatti più documenti laddove siano presenti più società del Gruppo.

Annualmente, in occasione della riunione periodica prevista dall'art.35 del D.Lgs. 81/08, si analizza l'andamento degli infortuni.

E' stato nominato il Medico Competente come previsto dal D.Lgs. 81/08 s.m.i. con l'obiettivo di:

1. Valutare l'idoneità preventiva dei lavoratori alle mansioni che gli stessi sono tenuti a svolgere in fase di assunzione e periodicamente;
2. Individuare i soggetti che presentano segni clinici di patologie;
3. Valutare dal punto di vista epidemiologico le informazioni raccolte sullo stato della salute dei lavoratori;
4. Trasferire le informazioni al sistema preventivo aziendale ed ai lavoratori;
5. Utilizzare le conoscenze mediche ed epidemiologiche acquisite per incidere sui fattori di rischio (ruolo attivo del medico nella prevenzione aziendale);
6. Utilizzare le conoscenze mediche ed epidemiologiche acquisite per valutare l'efficacia degli interventi di prevenzione (ruolo attivo del medico nella prevenzione aziendale).

Al fine di fornire accesso e comunicare informazioni rilevanti in materia di salute e sicurezza sul lavoro ai lavoratori, oltre agli adempimenti normativi (Riunione periodica art.35), si svolgono riunioni periodiche con gli RLS. A disposizione di tutti i lavoratori è consultabile una apposita sezione della Intranet aziendale. In tema di salute e sicurezza, inoltre, vengono svolti per la totalità della forza lavoro del Gruppo con sede in Italia i corsi di formazione previsti dall'accordo Stato Regioni per la formazione dei lavoratori ai sensi dell'articolo 37 comm 2 del Dlgs 81/08 del 21/12/2011 e successive modifiche.

I lavoratori hanno a disposizione, per segnalare la presenza di eventuali pericoli e situazioni pericolose sul lavoro, i seguenti strumenti: la Segnalazione a Preposti e Dirigenti, la Segnalazioni al Servizio Prevenzione e Protezione ed infine la Segnalazioni agli RLS. I lavoratori possono sempre, in caso di ritorsioni, rivolgersi direttamente al Servizio Prevenzione e Protezione, al RLS o direttamente fare una segnalazione alla e-mail istituzionale dell'ODV (mod. 231/01).

La gestione della salute e della sicurezza sul lavoro (SSL) costituisce parte integrante dell'organizzazione generale delle 3 banche del Gruppo. L'Azienda intende volontariamente adottare un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (in seguito denominato SGSL) che integri obiettivi e politiche per la salute e sicurezza nella gestione dei processi aziendali. Adottando questo SGSL, l'Azienda si propone di:

- contribuire a migliorare i livelli di salute e sicurezza sul lavoro;
- ridurre progressivamente incidenti, infortuni e malattie correlate al lavoro minimizzando i rischi cui possono essere esposti i dipendenti o i terzi (clienti, fornitori, visitatori, ecc.);
- aumentare la propria efficienza e le proprie prestazioni;
- migliorare la propria immagine interna ed esterna;
- ridurre progressivamente i costi diretti ed indiretti legati alle inefficienze del sistema.

Nel SGSL vengono definite le modalità per individuare, all'interno della struttura organizzativa aziendale, le responsabilità, le procedure, i processi e le risorse per la realizzazione della Policy aziendale di prevenzione, nel rispetto delle norme di salute e sicurezza vigenti.

Nel corso del 2020 si è avuto un unico infortunio sul lavoro, relativamente ad una caduta accidentale nei pressi della postazione di lavoro con un tasso dello 0,1855²⁸, mentre nel 2019 si registrarono 3 casi, 2 relativi a cadute accidentali ed uno inerente ad un attacco d'ansia, con un tasso del 6,1019.

Engagement e Comunicazione Interna

Le attività di Comunicazione Interna realizzate nel 2020 sono state pianificate per supportare il raggiungimento degli obiettivi del Piano Strategico di Gruppo e inserite in una strategia volta a informare, allineare, motivare e coinvolgere i dipendenti, coniugando la varietà delle iniziative intraprese con la molteplicità dei canali e degli strumenti di comunicazione interna messi a disposizione. Lo scoppio della pandemia di Coronavirus e la conseguente emergenza per la gestione della quale la Comunicazione Interna ha giocato un ruolo centrale e importante per dare costantemente informazioni, rispondere alle nuove esigenze dei colleghi e mantenerli ingaggiati pur in modalità di lavoro completamente diverse come lo Smartworking. Questo ha richiesto un intervento di ripianificazione e realizzazione di ulteriori attività, con la ricerca di nuove modalità di comunicazione sia in termini di linguaggio, sia in termini di strumenti e di iniziative da affiancare a quelle già previste.

Principali linee editoriali

- Comunicazione puntuale di tutte le notizie e avvenimenti, in base al principio per cui i Colleghi devono essere i primi a sapere tutto ciò che riguarda Sella;
- Diffusione costante e tempestiva delle informazioni utili ad affrontare l'emergenza Coronavirus, fra cui indicazioni operative, notizie, iniziative, supporto e promozione di iniziative e attività volte a dare supporto e coinvolgere i dipendenti in smartworking e a quelli presenti fisicamente a lavoro;
- Approfondimenti sui nuovi aspetti legati alle attività del Gruppo per garantire una maggior consapevolezza sulle trasformazioni in corso che coinvolgono l'operatività, il modello di servizio e il modello di business, sullo sviluppo della professionalità dei dipendenti e sulle innovazioni tecnologiche introdotte;
- Promozione delle iniziative intraprese dalle singole Business line, aree e società del Gruppo, dal lancio di nuovi prodotti e servizi alla partecipazione ad eventi, per garantire un'adeguata diffusione delle informazioni e dare visibilità al lavoro di tutti;
- Allineamento periodico sull'andamento del Gruppo attraverso la divulgazione dei dati di bilancio, dei risultati e dei traguardi raggiunti;
- Coinvolgimento attivo dei Dipendenti in iniziative di engagement, sensibilizzazione e *branding* interno, per rafforzare l'identificazione con il *purpose* e i valori di Gruppo e consolidare il senso di appartenenza;
- Sviluppo di iniziative di ascolto per valutare l'efficacia delle azioni intraprese e usare i feedback come fonte di informazioni e suggerimenti utili a migliorare la strategia messa in atto.

²⁸ Il tasso è stato calcolato secondo la formula prevista dall'indicatore GRI 403-9, ed esprime il rapporto tra il numero di infortuni ed il numero di ore lavorate (si richiede all'organizzazione di calcolare i tassi basati su 200.000 o 1.000.000 di ore lavorate, data la grandezza del gruppo, si è deciso di utilizzare il milione di ore lavorate. Un tasso basato su 1.000.000 ore lavorate indica il numero di infortuni sul lavoro per 500 lavoratori a tempo pieno su un periodo di un anno.

Canali e Strumenti a disposizione dei colleghi

La strategia di comunicazione viene declinata attraverso una serie di canali e di strumenti che convergono nella **intranet aziendale**, punto di riferimento per i colleghi del Gruppo sia per informarsi e partecipare che per trovare gli accessi e i servizi utili a svolgere al meglio il proprio lavoro. La pandemia ha reso opportuna l'adozione di nuovi canali e strumenti che hanno arricchito il mix esistente. Tra gli strumenti utilizzati possiamo evidenziare:

Social Network Aziendale. Considerato la principale fonte di informazione, viene usato per condividere comunicazioni, notizie, opinioni. Durante il 2020 l'uso del social network aziendale si è consolidato, registrando un incremento significativo soprattutto nei primi mesi dallo scoppio dell'epidemia di Coronavirus, in particolare per i temi legati all'emergenza, ma non solo. All'interno dei circa 100 gruppi esistenti - gruppi di business, tematici, di progetto, geografici - e in alcuni gruppi creati ad hoc per la gestione dell'emergenza COVID, nel corso dell'anno sono state realizzate circa 9 milioni di interazioni e la media degli utenti attivi è raddoppiata rispetto all'anno precedente.

Community. I colleghi appartenenti ad alcune aree di business come, ad esempio, quelle commerciali di Banca Sella, possono usufruire di *community* professionali a loro dedicate nelle quali hanno a disposizione tutte le informazioni, i documenti e i servizi utili per lo svolgimento del loro lavoro e dove hanno la possibilità di confrontarsi, condividere le proprie esperienze e opinioni. Gestiti da *community manager* appositamente formati e supportati in caso di necessità dalla Comunicazione Interna, questi spazi coinvolgono oggi oltre il 60% dei colleghi del Gruppo.

Rassegna Stampa e Sella Insights. La home page della intranet ospita l'accesso diretto a due canali di informazione privilegiati. La Rassegna Stampa che tutti i giorni propone gli articoli dei principali quotidiani nazionali e locali riguardanti il nostro Gruppo e Sella Insights, il nuovo hub di contenuti editoriali lanciato ad ottobre e dedicato alle notizie e agli approfondimenti dell'ecosistema Sella e, in generale, del mondo della finanza.

Posta elettronica. L'invio di mail e newsletter grafiche ha spesso accompagnato la pubblicazione delle comunicazioni sul social network aziendale, aumentando la visibilità delle stesse e quindi contribuendo a raggiungere un numero più elevato di Dipendenti.

Video. La produzione audiovisuale, realizzata in maniera integrale dalla Comunicazione Interna, ha accompagnato i principali progetti di comunicazione sviluppati durante l'anno, fornendo un valido supporto alla divulgazione dei messaggi aziendali e rafforzando le risposte alle esigenze dei colleghi. Nel 2020, attraverso questo portale dedicato, sono stati prodotti e messi a disposizione dei colleghi 24 video.

Podcast. I podcast, la cui introduzione come nuovo formato di approfondimento era già prevista a inizio anno, si sono rivelati uno strumento particolarmente efficace e apprezzato nella gestione della emergenza e nelle fasi successive, assumendo un ruolo di rilievo nella programmazione delle iniziative di comunicazione. Nel corso dell'anno, sono stati realizzati tre diversi format per un totale di 51 podcast.

- **I podcast di Pietro Sella:** una serie di podcast periodici del CEO di Gruppo volti ad aggiornare i colleghi con la massima trasparenza e tempestività sulla situazione dell'emergenza, sui dati di andamento, sulle iniziative e sulle realizzazioni del Gruppo. Sono stati prodotti 21 episodi.

- **“Tre Minuti con...”**. Per approfondire in maniera innovativa ed efficace i progetti che compongono il piano strategico aziendale, la Comunicazione Interna di Gruppo ha dato il via alla produzione di una serie di podcast nella quale le iniziative oggetto di approfondimento vengono presentate direttamente dai colleghi che ne sono responsabili. Un appuntamento settimanale “dei colleghi per i colleghi”, che mette in risalto il contributo delle persone appartenenti alle diverse aree del Gruppo e che favorisce l’engagement. Sono stati prodotti 20 episodi.
- **“Tre Minuti (o poco più) con...”**. Nel periodo estivo è stata realizzata una serie di podcast dedicata agli hobby e alle passioni dei colleghi. Questa iniziativa ha dato un forte impulso al senso di appartenenza e di vicinanza fra i colleghi. In un contesto che ha visto un ricorso molto diffuso allo smartworking, le storie di vita raccontate, anche in questo caso, dai colleghi per i colleghi, hanno contribuito a rinsaldare il senso di appartenenza e a diffondere un clima di positività e condivisione. Sono stati prodotti 10 episodi.

Procedura sondaggi. Il canale sviluppato internamente per la richiesta e realizzazione di sondaggi interni, ha permesso ai colleghi di organizzare al meglio meeting, eventi e riunioni e ha offerto la possibilità a tutti i Dipendenti di dare il proprio feedback.

Bacheca Aziendale. Nella home page della intranet è a disposizione per tutti i Dipendenti “Piazza Affari”, uno spazio dove vendere, comprare o scambiare oggetti e dove poter promuovere iniziative di volontariato e mettere in evidenza eventi e manifestazioni.

Organizzazione di Eventi

Nel corso dell’anno le restrizioni legate all’emergenza Coronavirus hanno limitato e nella maggior parte dei casi costretto a modificare la modalità di organizzazione degli eventi, non più realizzati in presenza ma privilegiando le riunioni telematiche e gli eventi in streaming.

I principali eventi in streaming organizzati durante l’anno sono stati di tipo istituzionale (ad esempio, le assemblee dei Soci) e formativo (*workshop* tematici) fornendo l’occasione per informare, allineare, motivare e coinvolgere i Dipendenti perseguendo l’obiettivo di veicolare i principali messaggi strategici.

In attesa di poter riprendere gli eventi in presenza il Gruppo conferma la volontà esplicita di ridurre concretamente gli impatti ambientali curando e migliorando l’organizzazione degli incontri che saranno progettati a gestiti perseguendo l’obiettivo di minimizzare il loro impatto sull’ambiente.

Iniziative speciali

Tra le iniziative realizzate nel corso del 2020 volte al coinvolgimento dei colleghi si evidenziano:

Iniziative speciali per fronteggiare l’emergenza Covid

Lo scoppio della pandemia a inizio marzo 2020 ha comportato una riorganizzazione delle abitudini lavorative dei colleghi. L’introduzione dello smartworking diffuso per molti colleghi, le complessità nel gestire le relazioni interpersonali garantendo la massima tutela per la salute di clienti e dipendenti e nel rispetto delle normative di limitazione della mobilità di tempo in tempo vigenti hanno fatto emergere nuove esigenze a cui la Comunicazione Interna ha dato risposta attraverso una serie di iniziative speciali.

Innanzitutto, la creazione di due community dedicate sul social network aziendale. Nella community Informazioni Emergenza Coronavirus sono stati condivisi tutti gli aggiornamenti sulle disposizioni e su decreti del Ministero della Salute e le linee guida sui comportamenti da seguire dentro e fuori i luoghi di lavoro. È stata data assistenza per la distribuzione e l'uso dei dispositivi di protezione personale, sono stati messi a disposizione moduli di autocertificazione costantemente aggiornati e documenti utili e pubblicati podcast e video informativi. In questa community, costantemente presidiata da un referente per ogni servizio centrale al fine di assicurare risposte tempestive e esaustive i colleghi hanno potuto inserire richieste, necessità, condividere commenti, consigli operativi, spunti per migliorie. La realizzazione delle barriere di plexiglas agli sportelli, che il Gruppo ha adottato tra i primi in assoluto, è nata proprio dal suggerimento inserito in questa community da un operatore di sportello ed è stata immediatamente accolta e realizzata.

La community **Andrà Tutto Bene** ha raccolto le iniziative di engagement. Inoltre ha ospitato l'iniziativa lanciata attraverso l'hashtag **#accorciamoledistanze** con la quale i colleghi hanno condiviso fotografie e video propri, della propria postazione di lavoro, messaggi di fiducia e di vicinanza. Con l'iniziativa lanciata attraverso l'hashtag **#raccontalatuastoria**, sono state invece pubblicate storie di collaborazione e intraprendenza tra colleghi nel trovare soluzioni per i clienti, in modo da rispondere all'emergenza in maniera proattiva, fornendo proposte per risolvere esigenze a volte nuove e, in generale, per stare loro vicino.

È stata aperta inoltre una pagina web raggiungibile da qualsiasi dispositivo nella quale i colleghi, avvisati tramite un SMS, anche al di fuori dell'orario lavorativo, hanno potuto trovare tempestiva informazione su tutte le notizie utili e in particolare sugli aggiornamenti dei DPCM e sui loro effetti, aiutandoli così a fronteggiare in maniera informata e consapevole l'emergenza.

Sono stati realizzati numerosi banner e cartelloni con indicazioni sulle misure da adottare per operare in piena sicurezza sia nelle sedi (uffici, open space, aree break ecc.) sia nelle succursali.

Sul social network aziendale e tramite newsletter elettroniche, attraverso l'hashtag **#fermiamoloinsieme** sono state diffuse le diverse iniziative di solidarietà a cui il Gruppo ha aderito con raccolte fondi a sostegno delle strutture sanitarie messe sotto pressione dall'emergenza e delle associazioni umanitarie e sociali che lavorano a fianco dei più svantaggiati.

Nel corso dell'anno, in collaborazione con il Servizio Risorse Umane, è stato dato ampio risalto alle iniziative intraprese dall'azienda a sostegno dello smartworking realizzando le campagne di comunicazione relative ai corsi di gestione dei team da remoto e di wellbeing, all'introduzione della Banca del Tempo per donare ore di ferie a colleghi che ne avessero la necessità e alla dotazione gratuita di strumenti (schermi aggiuntivi, sedie ergonomiche, ecc.) ai colleghi per migliorare la loro postazione in smartworking.

Lancio della campagna interna sulla sostenibilità

Il gruppo Sella ha sempre considerato la sostenibilità un aspetto fondamentale della propria identità ed elemento caratterizzante la sua attività e il suo ruolo sociale. Per dare maggior evidenza a questo impegno e per portare gli aspetti legati alla sostenibilità sempre più al centro delle attività di Gruppo, nel 2020 è partito un progetto ad hoc per il quale la Comunicazione Interna ha messo in campo una serie di iniziative di sensibilizzazione e coinvolgimento. Punto di partenza di questa strategia è stata la realizzazione di una sezione

della intranet aziendale destinata a raccogliere tutte le informazioni sul percorso di sostenibilità del Gruppo e sulle iniziative e attività realizzate in questo ambito. Sono poi state attivate attraverso il social network aziendale alcune campagne e iniziative info formative legate alle tematiche sociali ed ambientali. Tra queste citiamo:

La campagna di diffusione dei **17 obiettivi per lo sviluppo sostenibile dell'ONU**: 17 post pubblicati sul social network aziendale per raccontare e approfondire, volta per volta, un aspetto rilevante per la salvaguardia del pianeta.

La campagna legata all'uso della **borraccia ecosostenibile** dotata di lettore NFC per registrare il risparmio di plastica realizzato ad ogni refill, distribuita a tutti i colleghi del Team Sella a fine anno.

La campagna di crowdfunding **“Guardiamo al futuro”** destinata a raccogliere contributi per la riqualificazione dei servizi per l'infanzia di tre scuole primarie e secondarie di primo grado.

La campagna di celebrazione delle **giornate speciali** come la giornata mondiale contro la violenza sulle donne e la Giornata della Terra, con iniziative di sensibilizzazione ad hoc.

Sono stati infine realizzati dei podcast dedicati alla responsabilità sociale d'impresa e ai prodotti e servizi del Gruppo legati a queste tematiche.

Attività del Circolo Aziendale Ca' Sella

Anche nel 2020 Ca' Sella il circolo interaziendale dei dipendenti del Gruppo ha organizzato diverse iniziative tra le quali segnaliamo:

Corso di fotografia In collaborazione con Simone Mo fotografo professionista è stato realizzato un corso di primo approccio alla fotografia. Il corso ha coinvolto 10 colleghi.

Corso di Yoga. In collaborazione con Skouty, start up che si occupa di attività legate al mondo del fitness, abbiamo avviato un conto di Yoga di 20 lezioni effettuate online con la piattaforma Zoom. Il corso ha coinvolto 72 colleghi.

Mascherine per tutti i dipendenti. Ca' Sella ha contribuito attivamente alla fornitura di mascherine protettive che il Gruppo ha dato in dotazione ai dipendenti, donando 3 mascherine in più ad ogni dipendente del Gruppo Sella.

Convenzioni. Ca'Sella mette a disposizione di tutti i dipendenti una piattaforma mediante la quale è possibile accedere a convenzioni dedicate agli appartenenti al Gruppo, a cui si aggiungono iniziative “spot” legate a specifiche offerte su determinati brand o eventi. I dipendenti delle sedi di Biella possono usufruire di una serie di servizi come lavanderia, lavaggio auto, cambio gomme, acquisto di farmaci con consegna direttamente in ufficio. Quest'anno in particolare sono state molto apprezzate le convenzioni con Tenute Sella, Leolandia, Duferco energia, Herma Camice Nostiro e Uci Cinema.

Archivio Storico Gruppo Sella

Nel corso del 2020 l'Archivio Storico, nato nel 2012 come 'Progetto Archivio Storico' per specifica volontà del Presidente dott. Maurizio Sella, diventa Ufficio Storico di Gruppo ed entra a far parte dell'Area Gbs Relazioni esterne e Reputation management.

La pubblicazione periodica interna INFOStoria Sella, giunta al compimento del suo secondo anno di vita, testimonianza di fatti, idee e immagini di storia aziendale con ricche connessioni al contesto generale e territoriale, diventa Sella Insights Storia, entrando inoltre a far parte del

network di contenuti editoriali di approfondimento Sella Insights, diffuso attraverso il sito internet <https://sellainsights.it/> e i canali social LinkedIn, Facebook e Instagram.

Invariato l'impegno di "far conoscere, ricordare e condividere il passato", che si concretizza nell'attività costante di recupero, conservazione, catalogazione e nel compito di rendere fruibili documenti e beni di rilievo storico del gruppo Sella.

Decolla infatti nel corso d'anno il portale culturale dell'Ufficio Storico, una "Community" sulla intranet aziendale, vetrina interattiva di futuro sbocco pubblico sul sito internet di gruppo www.sellagroup.eu

A giugno 2020 vi è stata la partecipazione al festival degli Archivi Storici "Archivissima 2020", dedicato quest'anno a storie di donne e organizzato in forma totalmente digitale per esigenze logistiche e contingenti. In questo contesto, e in sinergia con altri 10 archivi storici del distretto biellese, l'Ufficio Storico ha preparato per l'evento "La Notte degli Archivi" un podcast intitolato: «Le "tòte" in banca un secolo fa: le prime donne impiegate in Banca Sella intorno al 1920» (vedi estratto a fine paragrafo).

Sono in corso i contatti con la Fondazione 1563 (Compagnia di San Paolo – Torino) finalizzati alla partecipazione al progetto "Memoria del Lavoro e dell'Industria nel Nord Ovest" da loro promosso, e che nel 2021 vedrà i primi esiti.

A dicembre 2020 Banca Sella Holding ha perfezionato l'adesione all'associazione dei musei e degli archivi storici aziendali "Museimpresa", promossa da Confindustria e a Assolombarda.

Nel 2020 è stato completato l'allestimento, in una prima versione, della Sala Espositiva con l'intento di concentrare in un ambiente accessibile la narrazione dei temi di esperienza del Gruppo, nella prospettiva di creare un hub multiculturale in forma di spazio delle memorie aperto alla condivisione. L'essersi dotati di uno spazio espositivo aperto su appuntamento rappresenta inoltre una soluzione per correlare le politiche di promozione culturale del Gruppo con le iniziative di valorizzazione del territorio, in sinergia con altri soggetti quali studiosi, scuole, enti e istituzioni culturali e pubbliche.

Il patrimonio – in costante crescita – viene trattato in base ai più aggiornati criteri di gestione archivistica e in conformità alle linee guida emanate dall'Associazione Bancaria Italiana in materia. Scelta fondamentale risulta l'adozione di una specifica procedura informatica, basata sugli standard descrittivi dei materiali schedati, con interfaccia per ricerche complesse sul patrimonio conservato, inclusi i profili di persone fisiche ed enti produttori della documentazione o a essi relazionati in modo significativo. Quattro le categorie individuate per classificare i materiali:

Documenti – prodotti da Banche e Società appartenenti al gruppo Sella, ovvero da soggetti collegati all'attività del Gruppo, a partire dal 1886 – anno di fondazione della Gaudenzio Sella & C..

Biblioteca – nel 2020 la Biblioteca del Gruppo Sella supera i 4000 volumi mantenendo la suddivisione in poche categorie altamente funzionali, per migliorarne l'accessibilità. Il catalogo dei volumi censiti è stato reso anche accessibile sulla Intranet aziendale, e viene aggiornato in tempo reale.

Collezione beni – comprende apparecchiature e strumentazioni tecniche che hanno segnato il progresso dell'attività informatica del Gruppo, oggetti di Marketing, arredi strumentali testimoni di scelte e metodi operativi, oggetti di pregio artistico o rilevanza culturale.

Archivio Fotografico - documenta, mediante materiale prodotto dagli uffici interni nel corso del tempo allestimenti di sedi e/o succursali, iniziative di marketing ed eventi aziendali, ritratti dei personaggi maggiormente legati alla storia della banca.

Le “tòte” in banca un secolo fa: le prime donne impiegate alla Gaudenzio Sella & C.i intorno al 1920

Esaminando i documenti conservati in Archivio Storico si scopre che la prima donna in banca Gaudenzio Sella & C. venne assunta il 15 aprile 1917. Si trattava della signorina Giulia Pronsato, sorella di Carlo che fu procuratore della banca. Negli anni successivi troviamo notizie sull'assunzione di altre due donne: Irma Novaretti, sorella di Giuseppe, anch'egli procuratore in banca, e Maria Teresa Aimone. La prima entrò in banca il 5 gennaio 1920, dopo la morte del padre Giovanni avvenuta nel dicembre 1919, il quale era stato a sua volta dipendente della Gaudenzio Sella & C.i. La seconda fu assunta il 5 maggio 1920, dopo aver inoltrato via lettera una domanda per candidarsi a ricoprire la posizione di impiegata.

Tutte e tre le signorine assunte alla Gaudenzio Sella & C.i nel 1920 erano addette alla tenuta dei registri contabili, e inoltre ciascuna di loro aveva anche mansioni più specifiche. Non quindi semplici segretarie o dattilografe, ma impiegate contabili a tutti gli effetti. La signorina Pronsato si occupava di estratti conti e curava la spedizione della corrispondenza e la gestione dei Buoni fruttiferi. La signorina Novaretti era addetta alla intestazione dei libretti di C.C., alla compilazione dei copialettere, alla tenuta delle rubriche, del casellario delle lettere, di assegni e vaglia. Alla signorina Aimone invece furono assegnati compiti relativi a Rischi, assegni, buoni fruttiferi, intestazione libretti di C.C., mandati sconto; la signorina inoltre aiutava per la spedizione della posta, che era soprattutto smistamento: non bisogna scordare infatti che allora - senza pc o internet - era come dire “responsabile della comunicazione”, una mansione importante e delicata. Un appunto manoscritto di Gaudenzio Sella restituisce l'idea di un lavoro contabile preciso e organizzato: «Con questo mastro la signorina Novaretti fa gli estratti conti, senza però mettervi i numeri. Passa gli estratti alla signorina Aimone che ripete il calcolo dei numeri e così gli interessi sono calcolati da due indipendentemente uno dall'altro».

Nel 1920, dunque, la banca Gaudenzio Sella & C.i contava fra il suo personale tre donne su un totale di 23 dipendenti: una percentuale di tutto rispetto per l'epoca, anche per via del ruolo di responsabilità che esse ricoprivano.



Temi materiali: principali rischi e strategie di gestione

Temi materiali	
<ul style="list-style-type: none"> Gestione e sviluppo delle persone Welfare e Work-life balance 	<ul style="list-style-type: none"> Relazioni industriali Salute e sicurezza dei dipendenti
Principali Rischi	Strategie di gestione e azioni di mitigazione
<ul style="list-style-type: none"> Perdita di risorse chiave Rischio di obsolescenza delle competenze Perdita di coinvolgimento Salute e sicurezza Conflittualità e resistenze al cambiamento Scarsa capacità di attrarre i talenti Perdita di coinvolgimento 	<ul style="list-style-type: none"> Investimenti in formazione per tutte le diverse figure professionali Attenzione alla gestione e alla cura delle risorse Percorsi di formazione specifici per dipendenti coinvolti nel cambiamento Evoluzione del sistema di valutazione delle performance Smartworking e spazi di co-working decentrati Welfare aziendale in ottica di retention Diversity management Visite mediche preventive e periodiche Formazione sui temi di sicurezza Coinvolgimento delle organizzazioni sindacali Attenzione al clima aziendale

2.3 I Clienti

Supporto al tessuto imprenditoriale, alle famiglie e al territorio

La centralità del Cliente e l'attenzione all'ambiente e agli aspetti socio-economici guidano da sempre l'attività quotidiana del Gruppo e il rapporto con la Clientela.

Essere sostenibili per Sella significa aiutare concretamente i Clienti nel soddisfare i loro bisogni, generando un impatto positivo sul proprio futuro, quello della propria famiglia e dell'ambiente che li circonda.

Nel contesto dell'emergenza sanitaria Covid-19, il concetto di sostenibilità si è ulteriormente allargato a temi più sociali e di solidarietà, assumendo una connotazione particolarmente rilevante.

Nel 2020 il Gruppo si è reso parte attiva del cambiamento per sostenere lo sviluppo economico, sociale e ambientale.

Il supporto al contesto sociale, in questa situazione di emergenza, si è concretizzato promuovendo donazioni e raccolta fondi su tutto il territorio nazionale a favore di ospedali e realtà di assistenza e supporto alle persone più svantaggiate come:

Caritas di Biella, Comune e Provincia Biella, Croce Rossa e Forze dell'Ordine di Biella, Ospedale degli Infermi di Biella, Fondazione Buzzi, Fondazione Francesca Rava di Milano, Opera San Francesco di Milano, Pane Quotidiano di Milano, Ospedale ASST Fatebenefratelli Sacco Milano, Ospedale Amedeo di Savoia di Torino, Ospedale San Giovanni Bosco di Torino, Ospedale di Mondovì, Ospedale Cardinale Giovanni Panico di Tricase, Ospedale Cotugno di Napoli, Ospedale Ruggi d'Aragona di Salerno, Provincia Religiosa San Benedetto don Orione, Strutture ospedaliere di Nocera - Pagani - Scafati, UNICEF.

Banca Sella S.p.A., banca commerciale del Gruppo, è presente sul territorio italiano con una rete di circa 300 punti operativi di contatto con i clienti, 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.

Anche alla luce dei quadri normativi, Banca Sella ha predisposto interventi sul piano dell'economia e dello sviluppo territoriale.

Oltre ad aderire prontamente a tutte le misure di sostegno predisposte dalle Autorità, la Banca ha ulteriormente esteso il perimetro delle iniziative volte a supportare i propri Clienti nel fronteggiare le eventuali difficoltà collegate all'emergenza Covid-19 e a sostenere il rilancio e la ripresa economica (moratorie per prestiti e mutui, finanziamenti agevolati, nuovi servizi a sostegno dei negozianti, anticipo per trattamenti di integrazione salariale etc.)

Per esprimere vicinanza e fornire tutti gli strumenti utili alla consultazione dei conti in autonomia limitando gli spostamenti, sono state effettuate iniziative per sensibilizzare la Clientela sul digitale (campagna #iorestoacasa).

Con i servizi e le tecnologie messe a disposizione, la Clientela ha potuto operare al meglio in autonomia e nella propria quotidianità, anche da casa.

La Banca ha infatti attivato immediatamente una campagna per fornire a coloro che non ne erano ancora in possesso, i codici per accedere ai servizi online ed è stata inoltre offerta la possibilità di richiedere la carta di debito in modo semplice e diretto tramite sms.

Per incentivare e supportare online le ONLUS, sono state messe gratuitamente a disposizione le piattaforme sulle quali attivare raccolta di fondi, senza applicare commissioni su versamenti per beneficenza.

La cura e attenzione verso i Clienti si è manifestata anche in altre modalità. Un catalogo prodotti con servizi volti al sostegno del territorio, con particolare attenzione all'ambiente e a prodotti sostenibili, e iniziative commerciali e di marketing mirate su temi ESG, sono solo alcuni esempi.

Tra le iniziative promosse nel 2020 nell'ambito dei territori vogliamo citare la collaborazione con LILT, Oftal, AIL BIELLA - Fondazione Clelio Angelino, AISM, UNICEF, Domus Laetitia, Mission Bambini, dedicando uno spazio temporaneo nelle 3 sedi di Biella, per la vendita solidale.

Tra le iniziative effettuate in ambito sociale, culturale o economico rientrano:

- Collaborazione con il Rotary Club di Vallemosso per il Premio 2020 +Bellezza in Valle – II Edizione. Iniziativa per mettere in luce e valorizzare le bellezze del territorio Biellese.
- Collaborazione per la celebrazione della V Centenaria Incoronazione della Vergine Nera di Oropa che avverrà Domenica 29 Agosto 2021.
- Coinvolgimento per i Premi “Quintino Sella” della Società Geologica Italiana, la più antica e rappresentativa associazione scientifica italiana nel campo delle geoscienze, per premiare le migliori tesi di dottorato in questa materia e per promuovere la conoscenza e la cultura geologica attraverso percorsi didattici e formativi dedicati, realizzati da classi della Scuola Primaria sul territorio nazionale.
- Collaborazione con Gomitolo Rosa, nella realizzazione dell'evento online Xmas Party - Il Filo che unisce. All'iniziativa, che ha visto la partecipazione di Clienti e esponenti di Gomitolo Rosa, era abbinata un'asta silenziosa di beneficenza online, impostata grazie alla generosità di sostenitori e sponsor che hanno fornito i prestigiosi lotti, il cui ricavato sostiene le iniziative e l'attività futura dell'ente.
- Collaborazione con Feduf, Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio per l'impostazione di un piano formativo su ragazzi delle Scuole Secondario di II grado e Università sui temi di Sicurezza informatica e pagamenti digitali.

Citiamo inoltre Milano Unica (partnership tra Banca Sella e “Milano Unica”, il Salone italiano del Tessile dedicato alla presentazione delle collezioni tessili-accessori) e la sponsorizzazione di Pallacanestro Biella.

Soddisfare i bisogni dei propri Clienti deve essere alla base del successo di ogni impresa, che si impegna ad assumere un comportamento giusto, imparziale ed equo, che tenga conto delle ripercussioni economiche, sociali e ambientali del proprio operato, con riflessi sia sui prodotti, che sui servizi e sull'intera catena del valore. Questo implica l'adozione di processi produttivi in grado di limitare l'impatto ambientale dell'impresa e di portare valore nella comunità di riferimento.

CSR per Banca Sella vuol dire riduzione degli sprechi di ogni genere (energia, risorse, tempo), significa politiche di welfare a vantaggio dei dipendenti, vuol dire impegno e valore per la comunità nella quale opera.

Il profitto quindi non è in discussione ma sempre di più il valore di un'azienda che riesce a crescere grazie alla condotta dell'impresa stessa, agli aspetti immateriali collegati a ogni prodotto o servizio, alla relazione di fiducia che si genera con i propri clienti, alla reputazione che costruisce sul mercato e rispetto ai suoi stakeholder.

Come ogni anno, anche nel 2020 sono state effettuate analisi sul grado di soddisfazione della Clientela sia per il rapporto con la Banca in generale, sia sui singoli item specifici (succursale, comunicazione, esperienza digitale, etc). La media complessiva registra un voto di 8,59 (in una scala da 0 a 10).

Ogni anno viene effettuata l'analisi sul grado di soddisfazione della clientela mediante l'utilizzo del *Net Promoter Score* (NPS). Il dato del 2020, particolarmente positivo, pari a 57,95 in lieve flessione rispetto al 2019 quando era stato pari al 60,34.

La rete commerciale di Banca Sella offre alla propria clientela una completa gamma di servizi e/o prodotti, in ottica banking smart e *mobile first*, personalizzabile per tutte le esigenze e che abilita la sostenibilità della persona, e in una logica di apertura e "open" l'offerta è arricchita anche da servizi offerti da partner, come ad esempio negli ambiti 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 dell'artista Daniele Basso.

Offerta prodotti del Credito

Nel corso del 2020 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. Con riferimento a quest'ultime la gamma dei prodotti offerti è stata ampliata in corso d'anno anche in attuazione delle disposizioni normative emanate dal Governo e delle Regioni per far fronte all'Emergenza Covid-19 (DL Cura Italia e successiva Legge di conversione, DL Liquidità e successiva Legge di conversione, DL Agosto e successiva Legge di conversione e Legge di Bilancio) In particolare si segnala:

- il completamento dell'offerta di prodotti di lending "green" con l'introduzione del nuovo Prestito Green destinato: alla realizzazione di interventi che migliorino l'efficienza energetica degli edifici (ad esempio isolamento termico dell'involucro dell'abitazione, sostituzione dei serramenti, sostituzione di impianti di climatizzazione invernale.); all'acquisto di auto elettriche o beni ad alta efficienza energetica;
- il sostegno finanziario della banca alle azioni della clientela coerenti con finalità di sostenibilità ambientale agisce sinergicamente agli incentivi pubblici, in particolare i crediti di imposta (Superbonus, Ecobonus, Sismabonus). Da ottobre la banca ha messo a disposizione della Clientela la possibilità di cedere direttamente online i crediti di imposta, favorendo così l'accesso a una liquidità aggiuntiva senza attendere i tempi

previsti per la detraibilità degli interventi edilizi. In quest'ambito il Prestito Green può essere utilizzato anche come "finanziamento ponte" per il sostegno alla clientela nella fase di avvio dei lavori di efficientamento energetico. Alla maturazione dei crediti di imposta il cliente potrà effettuare la cessione alla banca per l'estinzione totale o parziale del finanziamento;

- il Prestito Green si affianca al Mutuo Green, che prevede interessi azzerati per tutto il primo anno. Entrambe i prodotti rientrano nel quadro più ampio delle iniziative di valorizzazione dei fattori ESG che nei prossimi mesi si arricchiranno con ulteriori sviluppi di offerta;
- con riferimento ai temi "social" si evidenzia che, nello spirito di vicinanza alla propria clientela, già a partire da marzo 2020 la banca ha offerto la possibilità di richiedere la sospensione delle rate di mutui e prestiti. L'iniziativa volontaria della banca ha avuto l'obiettivo di:
 - estendere sin da subito l'ambito di applicazione delle sospensioni anche oltre il perimetro della Misura prevista dalla Normativa per i mutui prima casa (c.d. Fondo Gasparrini)
 - fornire una soluzione immediata ai clienti in difficoltà per il periodo transitorio fino alla piena entrata in vigore dell'iniziativa prevista all'art. 54 del Decreto "Cura Italia"
- la Banca ha altresì aderito agli Accordi ABI in materia di sospensione delle rate dei crediti alle famiglie e in materia di Anticipo Cassa Integrazione per rafforzare ulteriormente il sostegno alle famiglie in difficoltà per effetto dell'emergenza sanitaria. Oltre alle Misure Nazionali la banca ha aderito anche a Misure Regionali, in particolare il Protocollo d'Intesa con Regione Piemonte e Regione Puglia;
- complessivamente, con riferimento alle misure citate ai due punti precedenti, sono stati sospesi 5290 finanziamenti per un controvalore di 369 mln e sono state anticipate per la cassa integrazione 718 pratiche per controvalore di 1 mln;
- durante il lockdown la banca ha offerto l'opportunità di sottoscrivere un prestito personale a condizioni di favore per l'acquisto di pc/tablet/notebook per agevolare lo studio e il lavoro da casa. Da metà maggio, l'iniziativa di sostegno è stata estesa all'acquisto di bici/bici elettriche, incentivando così la mobilità alternativa e fornendo una possibile soluzione al problema del distanziamento sociale sui mezzi pubblici;
- è stata finalizzata l'adesione al "Protocollo d'Intesa per favorire il rimborso dei crediti da parte delle donne vittime di violenza di genere" sottoscritto tra ABI e Organizzazioni sindacali, per la sospensione del pagamento della quota capitale del finanziamento;
- la banca ha aderito tempestivamente a tutte le iniziative di sostegno finanziario a favore delle popolazioni colpite da calamità naturali (ad esempio l'alluvione che ha colpito le regioni del Nord-Ovest nel mese di ottobre);
- si è provveduto ad accelerare lo sviluppo dell'offerta di servizi tramite canali digitali anche nell'ottica di migliorare l'accessibilità nella fase dell'emergenza sanitaria. In

particolare, per quanto riguarda i mutui, si è dato ulteriore impulso al processo di gestione end-to-end online con l'erogazione di oltre 34 mln +31% rispetto al 2019;

- attivazione delle misure previste dal DL liquidità a favore delle imprese e professionisti per l'ottenimento di finanziamento fino a € 30.000 con garanzia al 100% del Fondo di Garanzia PMI ex legge 662/96 o di ISMEA;
- attivazione delle altre misure di garanzia gestite dal Fondo di Garanzia PMI a sostegno delle imprese colpite dalla pandemia in utilizzo dei fondi europei previsti dal Temporary Framework;
- sottoscrizione della convenzione con Puglia Sviluppo per la gestione delle agevolazioni previste per le imprese della Regione, sia in relazione agli investimenti sia in relazione fabbisogno di circolante operativo nel periodo di pandemia;
- promozione e ampliamento dello strumento all'utilizzo della di garanzia Innovfin (che rientra nell'ambito del programma Horizon 2020 sui finanziamenti a sostegno delle attività di ricerca e innovazione delle imprese) ed anche a sostegno nelle necessità di circolante operativo in relazione alla pandemia;
- 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;
- 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;
- prosecuzione dell'Accordo per il Credito ABI MEF con l'obiettivo di sostenere le micro, piccole e medie imprese (PMI) che non hanno ancora raggiunto pienamente la ripresa, e, a partire da marzo 2020, le imprese che hanno subito danni per l'emergenza Covid-19;
- valorizzazione degli strumenti di garanzia consortile per favorire l'accesso al credito della PMI con l'obiettivo di facilitarne l'accesso al credito e accrescere la competitività del sistema produttivo del Paese.

Banca Sella da tempo dedica un'attenzione particolare all'offerta di prodotti di finanziamento finalizzati a sostenere i percorsi di sviluppo del potenziale di giovani meritevoli che intendono investire sul proprio futuro. A tal fine si evidenziano, in particolare, le seguenti iniziative:

- Prestito d'onore, 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 in essere specifiche convenzioni con alcune scuole, ad esempio Il Sole 24Ore- Business School, MIP – Business School del Politecnico di Milano, ESCP (Europe Business School), Fondazione ISTUD, Università Commerciale Luigi Bocconi. Numero pratiche nel 2020: 217 per controvalore di 2.550.603 euro;
- Fondo Per lo Studio, protocollo di intesa vigente dal 2011 tra ABI e la Presidenza del Consiglio dei Ministri per supportare giovani meritevoli, ma privi dei mezzi finanziari

sufficienti, nell' intraprendere un nuovo percorso di studi. Pratiche in essere al 31/12/2020: 224 per controvalore di 1,59 mln;

- 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 2020: 3 per controvalore di 1.360.000 euro;
- Finanziamenti Emergenza Covid-19 concessi con garanzia al 100% del Fondo di Garanzia e ISMEA: concessione di finanziamenti agevolati previsti dal c.d. Decreto Liquidità per sostenere le Aziende per i danni derivanti dalla pandemia. Numero pratiche 18.396 per controvalore di 392.901.981.

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.

In Banca Sella al 31 dicembre 2020 risultavano attive 9.412 sospensioni del pagamento delle rate dei mutui a sostegno delle Aziende per far fronte all'Emergenza Covid19.

Nel corso del 2020 sono state lavorate pratiche per 384 clienti certificati con Rating di legalità, attribuito dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato AGCM. 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.

Come già precedentemente detto, in linea con la sensibilità del Gruppo verso tematiche sociali e ambientali, nel 2020 è stato posto in essere un ulteriore intervento di potenziamento delle azioni specifiche in quella direzione, anche in relazione all'evoluzione normativa in corso in sede europea in tema di esposizioni associate a fattori ESG.

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.

Sul fronte Agrario sempre sul DL abbiamo fatto le seguenti operazioni che si aggiungono a MCC con Ismea:

- Finanziamenti DL liquidità con garanzia ISMEA 100% 489 pratiche per totali 9.658.760,50€;
- Finanziamenti a valere su quadro temporaneo DL Liquidità con garanzia ISMEA 90% (lettere C-E-P) 53 operazioni per totali di 6.733.213,00€.

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.

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 per l'anno 2020, alcune delle quali già realizzate nel 2019:

- Iniziative a sostegno dell'emergenza sanitaria Coronavirus con il contributo ad Enti e Unità Sanitarie dell'intero territorio nazionale;
- Contributo all'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";
- Partecipazione, martedì 13 ottobre, alla 21esima edizione della "Pro Am della Speranza" dedicata alla lotta contro i tumori femminili, manifestazione organizzata dalla Fondazione Ricerca sul Cancro Onlus "The Green is Pink"; i fondi raccolti con la Pro Am della Speranza 2020, come nella edizione precedente, saranno finalizzati a progetti di ricerca e protocolli di cura dei tumori femminili;
- Partecipazione alla serata commemorativa in onore di Emanuela Loi, agente della Polizia di Stato Italiana e scorta del magistrato Paolo Borsellino, morta nella strage di Via D'Amelio a Palermo. La serata ha avuto luogo a Palermo sabato 26 settembre alla presenza di alte personalità della città di Palermo;
- Contributo di sponsorizzazione, in cobranding con Banca Sella, della 8ª edizione del BANFF Centre Mountain Film Festival World Tour Italia, svoltasi tra il 10 febbraio e il 7 ottobre. Con 41 tappe in 35 città italiane il BANFF World Tour Italia è la rassegna delle migliori produzioni di film di montagna, avventura, esplorazione e sport outdoor a livello internazionale. La manifestazione si inserisce nel solco delle iniziative di Banca Patrimoni Sella & C. a supporto della cultura e dell'arte, come veicolo per la trasmissione di valori e per la sensibilizzazione su temi fondamentali, come l'ambiente e la sostenibilità, dei quali la dimensione della montagna è simbolica espressione;
- Sostegno di Banca Patrimoni Sella & C. al nuovo film di Gianfranco Rosi, "Notturmo", presentato alla 77ª Mostra internazionale d'arte cinematografica di Venezia;
Si conferma, in tale modo, l'impegno della Banca a favore di iniziative in ambito culturale e artistico di rilevanza nazionale.

Dal giugno 2017 Banca Patrimoni Sella istituisce la propria direzione artistica nella figura della storica e critica d'arte Daniela Magnetti, già direttrice della Fondazione Palazzo Bricherasio, sede oggi di Banca Patrimoni Sella & C.

La direzione artistica si pone come obiettivo quello di promuovere attività culturali volte alla valorizzazione del patrimonio artistico pubblico e privato, confermando la volontà, già espressa e concretizzata negli anni precedenti, di supportare la crescita economica e culturale dei territori nei quali opera.

Nell'anno 2020 la Direzione Artistica di Banca Patrimoni Sella & C. ha organizzato 15 attività culturali, differenziate in 6 macro tipologie di intervento:

Mostre Arte, Attività Didattica (Area Salute – Ambiente e Patrimonio Culturale), Progetti di studio e di ricerca (Area Salute – Ambiente e Patrimonio Culturale), Tecnologia e Innovazione, Valorizzazione e tutela (Area Patrimonio Artistico).

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

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 ad esempio è presente nel catalogo prodotti della Banca il fondo "investimenti sostenibili" di Sella SGR.

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

La società fornisce una gamma articolata di prodotti e servizi ricercando soluzioni innovative e personalizzate: fondi di diritto italiano, previdenza complementare, analisi e selezione di prodotti di società terze, finanza sostenibile, fondi a scadenza e consulenza.

Valorizziamo il patrimonio dei nostri clienti gestendo soluzioni di investimento in linea con le loro esigenze. In un mondo in continua trasformazione comprendiamo i segnali di oggi per immaginare gli scenari di domani. Responsabilità, passione, integrità, sostenibilità e trasparenza sono i valori che guidano costantemente le nostre azioni.

Lo stile di gestione

Gestione attiva, analisi fondamentale e costante controllo del rischio sono alla base di un processo di investimento trasparente e disciplinato.

L'attività di gestione si articola nella definizione dell'Asset Allocation, nell'analisi fondamentale degli emittenti, analisi delle valutazioni e di quanto pertanto è già incorporato nei prezzi e analisi dei flussi e liquidità in circolazione. All'analisi fondamentale tradizionale vengono poi integrate considerazioni relative ai fattori ESG.

Finanza sostenibile

L'Investimento sostenibile e responsabile (SRI) è una parte essenziale del posizionamento e comportamento strategico di Sella SGR: crediamo negli Investimenti Sostenibili e Responsabili per dare un contributo concreto allo sviluppo sostenibile dei territori e dell'economia.

Nella selezione degli investimenti dei nostri prodotti poniamo una sempre maggiore attenzione alle informazioni, pratiche e comportamenti delle aziende in aree critiche come l'ambiente e il cambiamento climatico, la tutela sociale e la corporate governance, ampliando pertanto le informazioni necessarie ad individuare rischi e opportunità che i dati tradizionali non possono cogliere.

Le analisi relative ai rischi e opportunità ESG avvengono principalmente avvalendosi dei *rating* ESG forniti da MSCI.

Il *rating* ESG di MSCI è la sintesi dell'esposizione dell'emittente e/o del settore di appartenenza ai rischi ESG, corretta per la capacità e l'efficacia dell'emittente nel gestire tali rischi. Tanto più è alto il *rating* ESG in una scala che va da CCC a AAA, tanto minore è il rischio ESG a cui è esposta la società.

Sulla totalità dei portafogli gestiti e relativi *benchmark*, la società effettua un monitoraggio dei principali indicatori ESG, con un livello di profondità maggiore per le posizioni dirette in emittenti, al fine di analizzare le esternalità negative a cui sono esposti i titoli presenti nei portafogli.

Partecipazione attiva

Dal 2015 Sella SGR è socio del “**Forum per la Finanza Sostenibile**”, nato per promuovere la conoscenza e la pratica dell'investimento sostenibile, con l'obiettivo di diffondere l'integrazione dei criteri ambientali, sociali e di governance (ESG) nei prodotti e nei processi finanziari.

Sella SGR promuove la diffusione di una cultura finanziaria responsabile, anche attraverso l'organizzazione di eventi formativi per la rete commerciale, e collabora con tutti gli operatori del mercato per implementare le pratiche di sostenibilità ed eticità nel mondo finanziario.

Soluzioni di investimento sostenibili

Sella SGR ha lanciato il suo primo fondo SRI nel 1999. Nato come fondo etico è stato progressivamente rinnovato fino a diventare nel 2015 Investimenti Sostenibili, il primo fondo comune in Italia con una politica di investimento a Impatto, che allinea l'obiettivo di un ritorno finanziario alla volontà di contribuire concretamente alla creazione di valore ambientale e sociale.

Il fondo Investimenti Sostenibili interviene su otto temi di impatto legati alla crescita sostenibile delle economie sviluppate ed emergenti: Gestione delle Risorse, Energie Rinnovabili, Efficienza Energetica, Accesso alla Finanza, Assistenza Sanitaria, Alimentazione, Educazione, Edilizia Sostenibile. Nel 2019, attraverso i temi di Impatto, gli investimenti del fondo hanno contribuito a 9 dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) sanciti dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

I risultati raggiunti grazie agli investimenti effettuati dal fondo vengono rendicontati ogni anno nel Report di Impatto, e ricondotti ai 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite. Investimenti Sostenibili è il primo fondo in Italia ad adottare questo strumento di informazione e trasparenza, giunto ormai alla quinta edizione.

Impatti generati dagli investimenti effettuati dal fondo Investimenti Sostenibili nel 2020:

Obiettivo 1 - Sconfiggere la povertà: 102 famiglie disagiate nel Sud America hanno migliorato le loro condizioni con l'opportunità di acquistare abitazioni dignitose.

Obiettivo 2 - Sconfiggere la fame nel mondo: forniti 68.910 pasti a livello nutrizionale controllato, sani e di provenienza naturale.

Obiettivo 3 - Buona salute: 21.746 pazienti hanno avuto la possibilità di accedere a trattamenti sanitari mirati alla prevenzione e alla riduzione di malattie.

Obiettivo 7 - Energia rinnovabile: 45.970 MegaWattora di energia generata da fonti rinnovabili, riducendo la produzione proveniente da combustibili fossili e 14 MegaWatt di energia generati con l'avviamento di nuovi impianti di produzione da fonti rinnovabili.

Obiettivo 8 - Buona occupazione e crescita economica: 1.909 microprestiti per finanziare piccole imprese nei Paesi Emergenti.

Obiettivo 10 - Ridurre le disuguaglianze: 55 posti di lavoro creati a sostegno della crescita economica e dell'inclusione sociale.

Obiettivo 11 - Città e comunità sostenibili: 688 tonnellate di rifiuti non prodotti, evitando l'impatto ambientale dello smaltimento.

Obiettivo 12 - Consumo responsabile: 500.967 litri d'acqua risparmiati grazie alla gestione efficiente delle risorse idriche e 1.262 MegaWattora di consumi ridotti adottando misure di efficienza energetica

Obiettivo 13 - Lotta contro il cambiamento climatico: evitate le emissioni di 21.250 tonnellate di CO².

Il 16 giugno 2020 Sella SGR ha lanciato un nuovo fondo di fondi sostenibile: TFS iCARE una soluzione di investimento per sostenere la ricerca e promuovere investimenti socialmente responsabili.

TFS iCARE, innovazione per la Cura, l'Ambiente, la Ricerca e l'Etica, è il comparto azionario tematico del Fondo di Fondi Top Funds Selection di Sella SGR.

Una soluzione di investimento innovativa composta da fondi tematici accuratamente selezionati dal team di gestione di Sella SGR fra i principali Asset Manager internazionali, specializzati nella ricerca di società che promuovano la salute sotto tutti i punti di vista, dalla prevenzione, alla cura, ai corretti stili di vita.

TFS iCARE investe principalmente in OICR di natura azionaria, selezionati tenendo conto anche di principi di sostenibilità sociale e ambientale oltre che economica.

Lo stile di gestione attuato da Sella SGR è di tipo attivo rispetto al benchmark e, nella selezione degli OICR, si basa sull'analisi di diversi fattori tra i quali la politica d'investimento, la struttura del team e il processo di gestione, le performance, la gestione del rischio e l'esposizione ai temi trattati.

TFS iCARE è pensato per i risparmiatori che cercano una rivalutazione del capitale nel lungo periodo investendo nel mercato azionario con un focus specifico su investimenti tematici ispirati a principi di sostenibilità sociale e ambientale oltre che economica, contribuendo al contempo alle attività della Fondazione Umberto Veronesi attraverso una devoluzione annua.

Attività di formazione

Sella SGR ha partecipato all'iniziativa del gruppo Sella che ha consentito ad un numero selezionato di Private Banker e Consulenti Finanziari di ottenere la **Certificazione ESG**, un percorso formativo a cura di AIPB, Associazione Italiana Private Banking.

Il gruppo Sella si pone all'avanguardia in Italia con la Certificazione ESG dei propri banker, con l'obiettivo di fornire sempre una consulenza di eccellenza ai nostri clienti.

Trasparenza

Dal 2015 Sella SGR aderisce al "Transparency Code", il Codice Europeo sulla trasparenza degli Investimenti Socialmente Responsabili promosso da EUROSIF (*European Social Investment Forum*). L'adesione esprime l'impegno di Sella SGR a fornire informazioni accurate, complete e tempestive per mettere tutti i soggetti interessati nelle condizioni di comprendere le politiche e le pratiche sostenibili e responsabili dei relativi fondi.

La scheda completa di adesione al Codice è consultabile sul sito www.sellasgr.it.

Politica di Impegno

Sella SGR ha adottato la propria Politica di impegno, consultabile sul sito www.sellasgr.it.

Filantropia: dal 1999 a sostegno di iniziative benefiche

- Il fondo **Investimenti Sostenibili** devolve ogni anno una quota pari allo 0.5% del patrimonio della classe A a favore di iniziative benefiche. Dal 1999, anno di nascita del fondo, ad oggi ha devoluto un importo complessivo di 2.617.838,93 euro che negli anni hanno permesso

di sostenere le iniziative di numerose associazioni e programmi di solidarietà in Italia e nel mondo.

Nel 2020 Sella SGR, attraverso il fondo Investimenti Sostenibili, ha devoluto 246.087,42 euro a sostegno di 15 progetti 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 efficacia dei progetti sostenuti e gli obiettivi raggiunti e da raggiungere. Nel 2020 le devoluzioni hanno interessato un totale di 15 iniziative di solidarietà, di cui 6 sostenute per la prima volta. Nel complesso 14 progetti sono in Italia e uno in Tanzania e si riferiscono a iniziative di sostegno alla disabilità, assistenza sanitaria, contributo all'emergenza Covid-19 e supporto all'educazione.

- Il fondo **TFS iCARE** prevede la devoluzione alla Fondazione Umberto Veronesi di un contributo annuo pari allo 0,30% del valore complessivo netto del comparto. Attraverso TFS iCARE, Sella SGR mira a fornire un sostegno concreto alle attività di ricerca scientifica della Fondazione Umberto Veronesi.

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 società che opera nel credito al consumo, è nata come Consel nel 1999 e ha assunto la nuova denominazione l'1 ottobre 2018. 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 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.

Il 2020 è stato importante per la Società che ha compiuto il suo 20mo anno di attività dalla fondazione e questo è stato spunto di attività premianti rivolte alla clientela.

Per festeggiare l'evento sono state attivate iniziative rivolte ai singoli prodotti che hanno visto operare strategie di cashback sull'utilizzo delle Carte di Credito e attività di sconto del 20% del piano di ammortamento del Prestito aperto dal Cliente. L'attività, in quest'ultimo caso, ha seguito logiche concorsuali ad estrazione.

A conferma dell'importanza che il cliente assume nella visione di Sella Personal Credit, è stata operata la scelta di attivare un servizio di loyalty, premiante per i clienti, attraverso l'utilizzo di partnership con piattaforme di scontistica che potessero dare valore aggiunto al Cliente.

A partire dal mese di marzo, l'anno è stato connotato dai temi pandemici che hanno sicuramente avuto impatti anche sulle scelte strategiche e operative della Società che ha prontamente aderito alle diverse iniziative proposte dalle associazioni di categoria quale associato ASSOFIN.

Il tema pandemico ha anche aperto altri scenari che fossero in grado di sostenere l'operatività a distanza, indispensabile a causa dei limiti agli spostamenti emanati dal Governo al fine di rallentare il propagarsi della pandemia. Per rispondere a questa nuova esigenza, la Società ha risposto creando nuove operatività che permettessero l'erogazione del credito a distanza attraverso l'uso degli strumenti digitali. Questo nuovo modo di operare, denominato "Sofacile", ha permesso il proseguimento delle attività core sia per il prodotto Prestito Personale che per la Cessione del Quinto, confermando la capacità dell'intera struttura societaria di sapersi adattare velocemente al contesto in cui si trova ad operare.

Le attività di valutazione ed il monitoraggio della soddisfazione della Clientela sono una costante nel comportamento di Sella Personal Credit, ed anche nel 2020 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. In chiusura di anno, è stata condotta un'indagine di *Net Promoter Score* sulla clientela per verificare il livello di "*advocacy*" di Sella Personal Credit nell'ambito della propria *customer base*. È emerso un giudizio complessivo che esprime ancora delle aree di miglioramento e degli spunti di "*attrition*" su cui la Società lavorerà per poter soddisfare le richieste dei propri clienti. È altresì emerso che queste situazioni che penalizzano la reputazione da parte della clientela sono espressione comune rispetto alla media degli operatori che operano nell'*industry* del credito alle famiglie, testimoniato dal fatto che il *Net Promoter Score* registrato da Sella Personal Credit in questa prima indagine è in linea con la media del mercato.

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 è una società acquisita dal Gruppo nel 2018 e opera nel settore del *Peer to Peer Lending*. Abilita e facilita l'incontro tra Prestatori e Richiedenti con l'obiettivo di ottenere le migliori condizioni per entrambe le parti. L'approccio al business di Smartika è innovativo, di forte impatto sociale e grazie alla tecnologia offre un servizio moderno ed efficiente. L'obiettivo principale è la massimizzazione della soddisfazione dei suoi Clienti, prestatori e richiedenti. Obiettivo che a sua volta diventa un aspetto strategico per la crescita del business. Per offrire la migliore *user experience* ai propri Clienti e perfezionare l'efficacia dell'offerta, Smartika ha avviato nel 2019 lo sviluppo della nuova piattaforma tecnologica. La nuova piattaforma

tecnologica, rilasciata in data 25 gennaio 2020 conferma l'attenzione ai temi della sostenibilità ambientale essendo stata realizzata con una logica totalmente *paperless*.

Centrico, società costituita a giugno 2018 ed operativa dal 1° marzo 2019, è l'open provider internazionale di soluzioni ICT del gruppo Sella che eroga servizi IT e BPO, fino al full outsourcing, basati su soluzioni IT d'avanguardia per il settore bancario e finanziario. Centrico si rivolge sia ad aziende del gruppo Sella che a clienti esterni in un'ottica di circolarizzazione delle informazioni e facendo propri gli obiettivi e le aspettative della propria clientela.

L'azienda si rivolge in particolare ad aziende altamente tecnologizzate e con una vision innovativa e aperta ed è consapevole delle esigenze intrinseche di ogni realtà moderna e adeguata alla società e ai contesti in cui è inserita, di soddisfare determinate caratteristiche di rispetto dell'ambiente e del territorio in cui opera e in cui agiscono anche i propri stakeholders.

L'offerta di Centrico prevede per lo più servizi di natura tecnologica che rispettano determinati standard ambientali e, nell'offerta di servizi di Back Office, propone soluzioni snelle, il più possibile automatizzate e che consentono la riduzione di risorse (ad esempio cartacee) ed energetiche, cercando sempre l'adozione delle modalità più economiche da tutti i punti di vista e favorendo il riciclo di ogni materiale in uso. Centrico è innovazione e tecnologia all'avanguardia che nasce già a priori come un canale green ed ecosostenibile.

Tutti i servizi offerti sono customer oriented, lo sviluppo di nuove tecnologie avviene principalmente su richiesta dei Clienti in quanto ci proponiamo di fornire esattamente il prodotto desiderato partendo da una buona proposta iniziale frutto della esperienza acquisita all'interno del Gruppo. Centrico sviluppa soluzioni che, nel soddisfare specifiche esigenze di un particolare Cliente, consente di ampliare l'offerta commerciale in un'ottica di apertura e approccio verso il cambiamento. Ogni soluzione che ottimizza e migliora viene proposta a tutti i propri Clienti facendo propri i suoi obiettivi e successi.

A partire dal 2020 la società ha attuato una importante riorganizzazione interna volta a rendere più fluido e dinamico l'impiego dei team e delle singole risorse impiegate nelle richieste progettuali, ciò anche a fronte dell'analisi delle migliori opportunità di crescita professionale e personale individuate attraverso una approfondita analisi di skills mapping che proseguirà anche nell'anno 2021. Nell'ottica di adeguare il numero di risorse in Centrico alle esigenze di crescita del business previste a budget, si stanno attivando una serie di nuove modalità di recruitment attivando il progetto "academy 2020" che prevede la collaborazione con società esterne che si occupano di selezione del personale in tutto il territorio nazionale.

Durante l'anno 2020 Centrico ha acquisito nuovi Clienti (Banche e Istituti di Pagamento) in linea con i propri piani, fornendo servizi di full outsourcing e ampliando l'offerta di BAAS (creazione di moduli e RPA anche attraverso la controllata Centrico Selir).

Al fine di fornire ai propri clienti l'utilizzo delle tecnologie più aggiornate e con le più ampie potenzialità, nel 2020 è stata approvata la migrazione in Cloud tramite la soluzione Microsoft 365 che verrà predisposta a partire dal 2021.

In merito alla emergenza epidemiologica da Covid-19, la società si è occupata dell'immediato ampliamento dello strumento di smartworking adeguando la disponibilità operativa di tutti i dipendenti del gruppo Sella sia attraverso potenziamenti delle linee di collegamento da remoto che predisponendo device e strumenti operativi adeguati alle nuove richieste.

Nephis distribuisce i suoi prodotti seguendo le regole indicate dalla società mandante Sella Personal Credit. I Clienti per Nephis, essendo un'agenzia in attività finanziaria, sono il bene più prezioso e l'asset maggiormente presidiato: La soddisfazione dei clienti è la premessa affinché gli stessi possano vedere Nephis come un riferimento per le necessità di credito che nell'arco della loro vita potranno avere. Oltre ad applicare le indicazioni della mandante Sella Personal Credit esistono procedure di verifica con telefonate ai Clienti pre e post contatto, per misurare sia la consapevolezza che il grado di soddisfazione. Tali attività vengono svolte in maniera accentrata con il fine di monitorare il lavoro dei vari consulenti nelle diverse fasi della lavorazione.

Sella Venture Partners SGR SpA (di seguito SVP), costituita il 6 luglio 2018, è la nuova Società di gestione del risparmio del gruppo Sella specializzata in investimenti alternativi nel mondo del Venture Capital. La sua attività ha l'obiettivo di soddisfare l'interesse crescente degli investitori italiani verso il segmento degli investimenti alternativi e, in particolare, verso il segmento del venture capital. Il primo prodotto di investimento è un fondo di fondi chiuso e riservato che investe esclusivamente nel mercato internazionale del venture capital. Il fondo, denominato SVP FoF I, è istituito il 20 giugno 2019 ha fissato una prima chiusura parziale della sottoscrizione (il "Primo Closing"), ad agosto 2020 con un patrimonio sottoscritto pari a 30.025.000 Euro. A dicembre 2020 è stato effettuato un secondo "Closing" che ha portato il capitale sottoscritto a quota 32.825.000 Euro. Nel corso dell'anno sono stati deliberati i primi 5 investimenti con un primo richiamo di capitale agli investitori. Data la recente costituzione la Società al momento non ha ancora affrontato tematiche di sostenibilità in ambito sociale e ambientale sebbene ponga particolare attenzione a tali tematiche nel processo di selezione e analisi delle potenziali opportunità di investimento del fondo.

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, 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. Ogni società del Gruppo è chiamata quindi a gestire tutti i reclami, dalla ricezione all'analisi sulla sussistenza e liceità degli stessi, fino alla formalizzazione ed invio delle risposte ai Clienti.

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 ed 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 Testo Unico Bancario (TUB) del Gruppo e sono pubblicate sul sito delle singole società.

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 eventuali carenze dei servizi e/o dei prodotti offerti, oppure individuare tempestivamente l'emergere di possibili rischi, consentendo di mettere in atto i necessari provvedimenti correttivi.

Il Gruppo aderisce all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e all'Arbitro per le controversie finanziarie (ACF) sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, il primo attivo presso Banca d'Italia e relativo ai servizi bancari, il secondo attivo presso Consob e relativo ai servizi di investimento.

Nel corso del 2020 Banca Sella non ha registrato alcun episodio di non conformità riguardante la salute o la sicurezza fisica dei Clienti di prodotti e servizi. Sono emersi alcuni episodi legati alla sicurezza di un prodotto bancario (es. l'apertura di conti con documentazione falsa) o di un servizio (es. disposizione di un bonifico a favore di soggetto diverso dal corretto beneficiario). Si segnalano inoltre alcuni episodi collegati alla sicurezza informatica (*vishing/phishing*) a causa dei quali i Clienti sono stati indotti erroneamente a consentire l'accesso al proprio conto generando addebiti non voluti. Per fronteggiare queste situazioni, la Banca ha posto in essere attività di mitigazione, da monitoraggi automatici con contestuale blocco di parametri sospetti a campagne di sensibilizzazione dei clienti, al fine di consentire loro di riconoscere e difendersi da tentativi di frode telefonica. In materia di assegni, si segnala un caso di deviazione fraudolenta di una telefonata effettuata dalla Banca per ottenere l'autorizzazione al pagamento di un titolo. L'Arbitro Bancario Finanziario ha infine pronunciato due decisioni di condanna, una per un assegno clonato tratto su Banca Sella ed una in relazione ad un episodio di *phishing*.

In materia di conformità alle comunicazioni di marketing (anche trasparenza), si segnala che nel corso del 2020, a fronte dell'emergenza Covid, sono state erroneamente inviate alcune lettere di preavviso di segnalazione nelle centrali rischi, nonostante la conferma di concessione della moratoria. In tutti i casi è stato tempestivamente confermato che l'invio era errato e che

la Banca non aveva effettuato alcuna segnalazione e laddove fosse stata effettuata avrebbe provveduto alla rettifica. Residuano alcuni limitati casi di cancellazione dei nominativi da centrali rischi a fronte della mancata dimostrazione dell'invio del preavviso di segnalazione. Sono stati registrati due episodi di addebito di commissioni non concordate contrattualmente per le quali si è provveduto immediatamente al rimborso. Si segnalano infine alcuni ritardi nella consegna della documentazione bancaria a cui si è prontamente provveduto.

Sella Personal Credit S.p.A. ha ricevuto 28 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 o dell'attività di back office. In nessun caso si rileva una perdita di dati dei clienti o una gestione degli stessi senza autorizzazione. Si segnalano 155 reclami sulle segnalazioni nei SIC (attinenti comunque alla materia privacy): in questo caso, si precisa, la contestazione riguarda quasi sempre la mancata ricezione del preavviso di segnalazione e non le 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 2020, ugualmente al 2019, è stato registrato un unico 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 2020, ugualmente al 2019, non si segnalano contestazioni riguardanti non conformità in relazione a 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; non sono stati riscontrati impatti sulla salute e sicurezza fisica del Cliente riconducibili a prodotti e servizi offerti dalla Banca. In materia di conformità alle comunicazioni di marketing (anche trasparenza), nel corso del 2020, si segnala un reclamo (fondato) relativo all'applicazione del tasso creditore su conto corrente, diverso da quello precedentemente convenuto, un reclamo (fondato) ascrivibile a ritardi nell'invio della documentazione richiesta a scopo successorio, un reclamo (fondato) riconducibile a ritardata chiusura della posizione e conseguente ritardo nell'addebito delle rate di mutuo ed infine, un reclamo relativo alla completezza delle scritture contenute nella documentazione rendicontale inviata al Cliente. In tutti i casi sono stati posti in essere interventi per sanare la situazione nei confronti dei clienti.

Smartika, nella ferma convinzione che la gestione del reclamo rappresenta un importante momento di ascolto per rispondere al meglio alle esigenze della clientela, gestisce i reclami dalla ricezione, all'analisi sulla sussistenza e liceità degli stessi, fino alla formalizzazione ed invio delle risposte ai Clienti. Nel 2020 si sono registrati complessivamente 29 reclami, di cui 1 solo reclamo riconducibile all'emergenza pandemica e riguardante la sospensione rate, mentre non si sono registrati reclami relativi alla violazione della Privacy o perdita dati dei Clienti. Si segnala che tra i reclami pervenuti si sono registrati 6 reclami (fondati) giunti alla società a ridosso del rilascio della nuova piattaforma tecnologica (febbraio 2020) e riguardanti la chiarezza delle comunicazioni esposte sul sito della società. Gli interventi, messi atto in seguito a tali segnalazioni, hanno consentito di migliorare il processo espositivo e la chiarezza delle informazioni esposte.

Da giugno 2020, data in cui è divenuta Imel, HYPE gestisce i reclami che arrivano dai propri Clienti tramite mail, pec, Form on line o cartacei e si occupa della ricezione, dell'analisi con il supporto dei referenti dedicati per comprenderne la sussistenza, ne cura la risoluzione fino alla formalizzazione delle risposte ai clienti. Non si rilevano non conformità in merito alla sicurezza del Cliente e del prodotto. In materia di comunicazioni marketing (anche trasparenza), nel corso del 2020, si segnala l'invio di comunicazioni commerciali a rapporti già estinti. Non sono presenti reclami relativi a perdita di dati del cliente mentre sono giunte richieste di chiarimenti in merito alla comunicazione relativa alla migrazione IMEL di giugno 2020 a cui si è dato prontamente riscontro.

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 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.

I *compliance* test di alcune Società del Gruppo hanno sottolineato come occorra mantenere sempre massima attenzione e costante presidio sul rispetto delle scadenze normative e sulla qualità delle risposte.

Temi materiali: principali rischi e strategie di gestione

Temi materiali	
<ul style="list-style-type: none"> Supporto al territorio, alle famiglie e al tessuto imprenditoriale Parametri sociali e ambientali nelle attività di business 	<ul style="list-style-type: none"> Accessibilità e inclusione finanziaria Tutela e soddisfazione del consumatore
Principali Rischi	Strategie di gestione e azioni di mitigazione
<ul style="list-style-type: none"> Rischio strategico Rischio reputazionale Rischi legati al cambiamento climatico 	<ul style="list-style-type: none"> Evoluzione offerta commerciale con particolare attenzione ai temi sociali ed ambientali Iniziative di educazione e mentoring alle imprese e alla comunità Supporto alle PMI e ai privati in temporanea difficoltà Promozione e partecipazione diretta a raccolte fondi a supporto del territorio Presidi organizzativi volti a prevenire pratiche commerciali scorrette Presidio dei reclami e delle controversie Sistema di segnalazione delle violazioni Lotta alla corruzione e rating di legalità

2.4 Gestione degli impatti ambientali

In riferimento 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 la sede centrale del Gruppo a Biella, 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;
- nel complesso presso gli stabili di Sella sono installati 17 impianti fotovoltaici con una potenza complessiva di 396,68 kWp;
- al servizio del complesso immobiliare di Biella Via Italia/Via Gustavo di Valdengo/Via Volpi e Viale Matteotti 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.

Si rammenta inoltre che nell'ambito della realizzazione della già citata sede centrale del Gruppo a Biella, erano già 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.

La quasi totalità di energia elettrica acquistata e utilizzata da Sella è energia verde: viene infatti fornita dalla Compagnia Valdostana delle Acque Trading s.r.l. (CVA Trading) che ne certifica la «Garanzia di Origine» ovvero la provenienza da fonti rinnovabili.

Per quanto concerne l'energia autoprodotta da impianti fotovoltaici il Gruppo è dotato di sistemi di monitoraggio che registrano la produzione di kWh e anche le "evitate" emissioni di CO₂. I 17 impianti di cui sopra nel corso del 2020 hanno prodotto 372.426 kWh con un conseguente ammontare di CO₂ evitate pari a 197.758 kg²⁹.

Nelle sedi del Gruppo sono stati installati erogatori di acqua naturale e gassata gratuiti per favorire l'utilizzo di borracce, come quelle con il logo Sella distribuite a tutti i componenti del Team Sella con l'iniziativa Simplehero, per favorire il risparmio del consumo di plastica.

Le singole società del Gruppo sviluppano iniziative autonome di riduzione dei propri impatti ambientali, riferiti ai consumi ma anche alla progettazione degli spazi di lavoro.

²⁹ L'emissione di anidride carbonica "evitata" ogni anno è stata calcolata moltiplicando il valore di energia elettrica prodotta dall'impianto fotovoltaico per il fattore del mix elettrico italiano: 0,531 kg di CO₂ evitate per ogni kWh prodotto da fotovoltaico

Come già riportato lo scorso anno per la riqualifica dell'immobile di Milano – S32, che nel 2018 ha ottenuto la certificazione LEED®³⁰ - *Leadership in Energy and Environmental Design* “Platinum”.

Il consumo delle materie prime, sebbene non ricopra per il Gruppo un aspetto materiale, è tracciato e monitorato rispetto ai soli consumi di carta e toner, materie prime usate in modo preponderante nel settore bancario.

Airlite e Sella

Sella ha deciso di tinteggiare una delle sue sedi con i prodotti Airlite, in particolare la sede di Biella in via Italia 2 per un totale di 3.500 mq. L'applicazione di Airlite Exterior sulla facciata esterna conferisce alla superficie trattata le seguenti proprietà:

RIDUZIONE DELLA CONCENTRAZIONE DI INQUINAMENTO FINO AL 90,1%: una superficie dipinta con Airlite consente di ridurre l'inquinamento atmosferico, in particolare Airlite ha testato i suoi prodotti sull'abbattimento di Ossidi di Azoto e di Formaldeide:

1. OSSIDI DI AZOTO (NOx)

Dipingere una superficie di 3.500 mq con Airlite riduce ogni giorno l'inquinamento prodotto da 748 macchine benzina Euro 6 e 561 macchine diesel Euro 6 che percorrono ciascuna una media di 10/12km in città.

AREA	EURO 4 BENZINA	EURO 4 DIESEL	EURO 5 BENZINA	EURO 5 DIESEL	EURO 6 BENZINA	EURO 6 DIESEL
3.500 m2	561,46	179,67	748,61	249,54	748,61	561,46

2. FORMALDEIDE

Secondo test di laboratorio condotti dal China National Center for Test of Chemical Building Materials, Airlite ha la capacità di ridurre la concentrazione di Formaldeide in atmosfera fino al 90,1%.

RIDUZIONE DELLA FORMAZIONE DI VIRUS E BATTERI SULLA SUPERFICIE: Test di laboratorio da diversi laboratori tra cui L'Università la Sapienza di Roma, l'SGS, il Virology Research Services e l'EMSL confermano che le superficie trattate con Airlite riducono la carica batterica e virale di oltre il 99%, inclusi lo Human Coronavirus NL63 e alcuni super-batteri resistenti agli antibiotici.

RIDUCE LA CONCENTRAZIONE DI CO2 IN ATMOSFERA: Una superficie di 3.500 mq dipinta con Airlite ha la capacità di assorbire fino a 165kg di CO2. La valutazione del potenziale di Airlite di ridurre la concentrazione di CO2 in atmosfera sia direttamente sia indirettamente è stata valutata dall'Università la Sapienza di Roma presso il Dipartimento di Ingegneria Chimica, Materiali e Ambiente. Secondo uno studio effettuato da terze parti, durante tutto il ciclo di vita Airlite ha un CO2 footprint inferiore di circa il 60-73% rispetto ad una vernice tradizionale e questo è dovuto da diversi fattori tra cui:

³⁰ 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 sostenibili da una prospettiva di impatti ambientali.

- La composizione in polvere del prodotto che, a parità di superficie tinteggiata, grazie ad un minor peso comporta una riduzione di circa il 30% delle emissioni di CO2 dovute al trasporto.
- Lo stabilimento Airlite che utilizza solo energia 100% rinnovabile per l'intero ciclo di produzione di Airlite Exterior.

Anche in situazione ante covid, nella realizzazione delle proprie unità operative Banca Patrimoni Sella S.p.A., 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 del locatario 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 dalle ore 18.00; chi si trova ancora in ufficio a quell'ora può riaccendere luci e clima nel proprio ufficio; alle ore 20.00 (prima era ore 21) il sistema spegne di nuovo tutto in contemporanea con l'inserimento degli allarmi; questo avviene anche il sabato e la domenica. Il “regime ridotto” di luci e fancoil presso la sede, anticipato alle 18, permette un risparmio giornaliero sui consumi per riscaldamento e condizionamento, e luci. Questo sistema impedisce di dimenticare luci, riscaldamento, o condizionamento accesi. Per l'illuminazione, 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 sono state allestite o ristrutturate, questo impedisce di dimenticare le luci accese nei bagni, generando un risparmio energetico significativo.
- Inserimento, come regola definitiva, di corpi illuminanti a LED in tutti i nuovi allestimenti; lampade a Led vengono utilizzate anche in tutti i casi di sostituzione, salvo che l'impianto preesistente non lo consenta.
- Per 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 2021 è in programma la sostituzione a nuovo dell'intero parco macchine, sia che si tratti di un nuovo fornitore, sia che si prosegua la collaborazione con quello attuale.
- Dispenser per acqua a disposizione dei dipendenti. In alcune sedi tra cui Torino, Biella, Bologna, sono stati installati dispenser che forniscono gratuitamente acqua fredda e/o gassata a disposizione di dipendenti, clienti e visitatori. Si stima che questa iniziativa possa abbattere almeno del 50% la produzione di rifiuti in plastica. Per la sola sede di Torino, ipotizzando che la metà degli addetti non acquisti più bottigliette di plastica, si calcola che verranno immesse nei rifiuti circa 50.000 bottigliette in meno ogni anno. Nel 2021 contiamo di implementare la disponibilità di dispenser presso tutte le succursali più popolate.

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: ha implementato infatti un programma e regole per il risparmio ed il consumo responsabile dell'elettricità in particolare per l'impianto di raffreddamento/riscaldamento e l'impianto di illuminazione. Inoltre, la società raccoglie i rifiuti in modo selettivo e ha stipulato convenzioni e collaborazioni con partner esterni per riciclare le sue attrezzature desuete.

Il consumo delle materie prime, sebbene non ricopra per il Gruppo un aspetto materiale, è tracciato e monitorato rispetto ai soli consumi di carta e toner, materie prime usate in modo preponderante nel settore bancario.

PRINCIPALI MATERIALI USATI DA SELLA

Tipologia di consumo	Unità di misura	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2018
materiali non rinnovabili utilizzati – TONER	numero di toner	872	2.966	4.882
materiali rinnovabili utilizzati – CARTA	tonnellate	112	113	172

Nel corso del 2020, complice la pandemia e la nuova operatività prevalentemente in smartworking, è proseguita la disincentivazione all'utilizzo di carta all'interno degli stabili, se non per la documentazione obbligatoriamente cartacea. Dal 01/01/2020 al 31/12/2020, il numero di fogli dematerializzati è stato pari a 6.218.793, salvando, così, 78 alberi dall'abbattimento.

In ambito emissioni CO₂, considerando che un albero abbia un potenziale di assorbimento compreso tra i 20 ed oltre i 50 kgCO₂/anno, dal 01/01/2020 al 31/12/2020, per 78 alberi salvati, persiste una riduzione dell'emissione di CO₂ pari a 3,9 tonnellate all'anno.

Con riferimento ai 97.918 GJ di energia totale consumata, il consumo di energia elettrica è stato di 67.651 GJ, dei quali 63.471 GJ da fonte rinnovabile e 1.341 GJ autoprodotta.

CONSUMO DI ENERGIA ALL'INTERNO DI SELLA

Tipologia di consumo	Unità di misura	31/12/2020 Totale	31/12/2019 Totale	31/12/2018 Totale
Combustibili non rinnovabili				
Gas Naturale[1]	GJ	30.159	29.675	28.198
Teleriscaldamento	GJ	107	83	99
altro combustibile – gasolio	GJ	0,801	1,182	-
Totale combustibili non rinnovabili	GJ	30.267	29.759	28.297
Energia elettrica				
Totale acquistata[2]	GJ	66.310	67.013	67.763
<i>di cui da fonte rinnovabile[3]</i>	GJ	62.130	62.536	62.922
Totale autoprodotta	GJ	1.341	1.444	1.182
<i>di cui da fonte rinnovabile</i>	GJ	1.341	1.444	1.182
Totale energia elettrica consumata	GJ	67.651	68.457	68.945
<i>di cui da fonte rinnovabile</i>	GJ	63.471	63.980	64.104
Consumo energetico totale	GJ	97.918	98.215	97.242
<i>di cui da fonte rinnovabile</i>	GJ	63.471	63.980	64.104

In conseguenza di quanto finora esposto in riferimento ai consumi energetici del Gruppo ed ai relativi perimetri, le emissioni dirette (Scope 1) nel 2020 sono state pari a 1.538 tonnellate di CO₂ equivalente, mentre quelle indirette (Scope 2) riferite all'approvvigionamento energetico indiretto sono state pari a 6.261 tonnellate di CO₂ secondo l'approccio location based e 497 tonnellate di CO₂ secondo l'approccio 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, mentre l'approccio market-

based prevede l'utilizzo di fattori di emissione definiti su base contrattuale con il fornitore di energia elettrica.

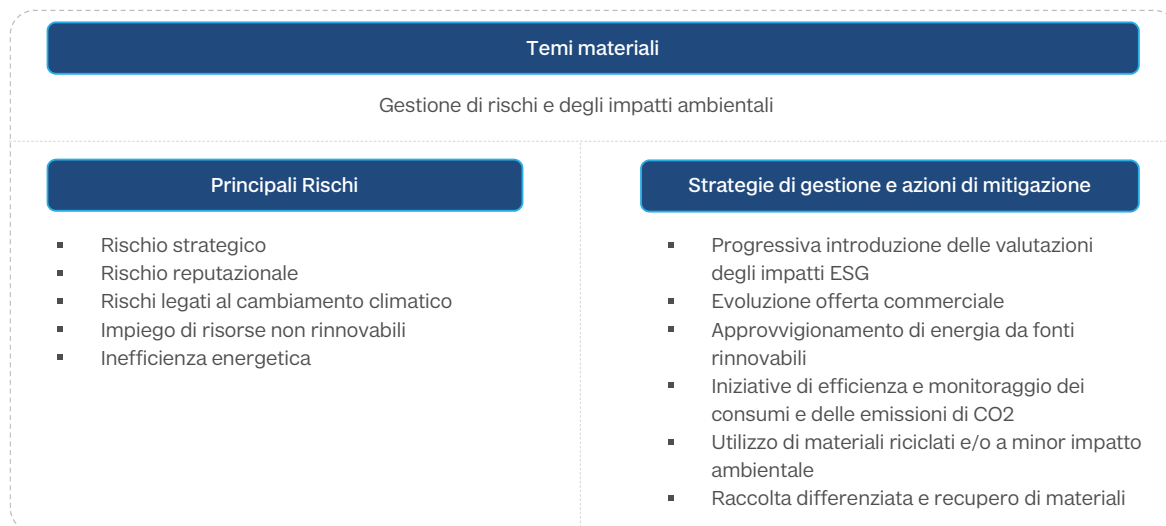
EMISSIONI SCOPE 1 DI SELLA³¹

Tipologia di emissione	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2018
	ton CO _{2e}	ton CO _{2e}	ton CO _{2e}
Totale emissioni dirette (Scope 1)	1.538	1.707	1.637

EMISSIONI SCOPE 2 DI SELLA³²

Tipologia di emissione	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2018
	ton CO ₂	ton CO ₂	ton CO ₂
Totale emissioni indirette (Scope 2) (location based)	6.261	6.840	6.924
Totale emissioni indirette (Scope 2) (market based)	497	787	841

Temi materiali: principali rischi e strategie di gestione



³¹ I fattori utilizzati per il calcolo delle emissioni dirette (Scope1) 2020 e 2019 sono stati ricavati da UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting (DEFRA) 2020 e 2019.

³² I fattori utilizzati per il calcolo delle emissioni indirette (Scope2) 2020 e 2019 sono:

- Location-based: fonte dei fattori di emissione: TERNA Confronti Internazionali 2017 e 2016
- Market-based: per i consumi di energia certificata da fonti rinnovabili (Certificati di Garanzia di Origine) delle Società con sede in Italia, Romania (Selir S.r.l.) e Spagna (Vipera Iberica S.l.) sono stati utilizzati i fattori di emissione relativi ai "residual mix" nazionali pubblicati nel documento "AIB European Residual Mixes" 2017 e 2018; per il calcolo delle emissioni di Sella India Software Services PLTD sono stati utilizzati i fattori di emissione nazionali pubblicati nel "CO₂ Baseline Database for the Indian Power Sector", dicembre 2019 e giugno 2018.

Le emissioni di Scope 2 sono espresse in tonnellate di CO₂, tuttavia la percentuale di metano e protossido di azoto ha un effetto trascurabile sulle emissioni totali di gas serra (CO₂equivalenti) come desumibile dalla letteratura tecnica di riferimento.

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 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. Il Gruppo si impegna 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.

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.

Per la valutazione dei fornitori selezionati dalle società italiane del Gruppo, si valuterà la possibilità di adottare flussi informativi che tengano in considerazione aspetti ambientali e sociali.

Per quanto attiene agli aspetti ambientali il Gruppo ha deciso di ridurre l'utilizzo dei quotidiani cartacei a favore di abbonamenti digitali. Nell'anno 2020 il 95,13% degli abbonamenti sottoscritti sono digitali.

Inoltre il 51,97% dei prodotti per ufficio (modulistica, cancelleria) acquistati nel 2020 sono a minor impatto ambientale.

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'83,99 % per l'Italia, al 86% per l'India ed al 62,68% per la Romania. A tal fine, con il termine "locale" si intende che includa forniture ricevute all'interno della posizione geografica dell'azienda.

Temi materiali: principali rischi e strategie di gestione



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

Tematiche materiali	Perimetro		Stakeholder Interessati	Riconciliazione Topic GRI
	Dove avviene l'impatto	Coinvolgimento di Sella		
Etica e integrità nella gestione del Business	Sella	Generato dal Gruppo	Tutti	Anticorruzione
Compliance normative e gestione dei rischi	Sella	Generato dal Gruppo	Tutti	Compliance socioeconomica
			Tutti	Conformità ambientale
			Tutti	Comportamento anticoncorrenziale
Performance economico – finanziaria	Sella, Comunità finanziaria e Azionisti e Clienti	Generato dal Gruppo e connesso alle sue attività	Tutti	Performance economica
Relazione con gli investitori, azionisti e le Istituzioni	Sella, Comunità finanziaria e Azionisti	Generato dal Gruppo e connesso alle sue attività	Comunità finanziaria e Azionisti, P.A., enti regolatori e di controllo	N.A.
Gestione e sviluppo delle persone	Sella, Dipendenti	Generato dal Gruppo e connesso alle sue attività	Dipendenti	Formazione ed istruzione
			Dipendenti	Diversità e pari opportunità
			Dipendenti	Occupazione
			Dipendenti	Non discriminazione
Welfare e work-life balance	Sella, Dipendenti	Generato dal Gruppo e connesso alle sue attività	Dipendenti	Formazione ed istruzione
Tutela e soddisfazione del consumatore	Sella, Clienti	Generato dal Gruppo e connesso alle sue attività	Clienti	Salute e sicurezza dei clienti
			Clienti	Privacy dei clienti
			Clienti	Marketing ed etichettatura
Innovazione	Sella, Clienti	Generato dal Gruppo e connesso alle sue attività	Clienti	N.A.
Identità e Brand Management	Sella	Generato dal Gruppo	Media	N.A.
Salute e sicurezza dei dipendenti	Sella, Clienti	Generato dal Gruppo e connesso alle sue attività	Dipendenti	Salute e sicurezza sul luogo di lavoro
Supporto al territorio, alle famiglie e al tessuto imprenditoriale	Sella, Comunità finanziaria e Azionisti e Clienti	Generato dal Gruppo e connesso alle sue attività	Comunità finanziaria e Azionisti, Clienti, Territorio e Comunità	Comunità locali
			Comunità finanziaria e Azionisti, Clienti, Territorio e Comunità	Pratiche di approvvigionamento
Accessibilità e inclusione finanziaria	Sella	Generato dal Gruppo	Clienti	N.A.
Relazioni Industriali	Sella	Generato dal Gruppo	Dipendenti	Relazioni tra lavoratori e management

Parametri sociali e ambientali nelle attività di business	Sella, Fornitori e Partner commerciali, Territorio e comunità	Generato dal Gruppo e connesso alle sue attività	Comunità finanziaria e Azionisti, Clienti ,Fornitori e partner commerciali	N.A
Gestione dei rischi e degli impatti ambientali	Sella, Fornitori e Partner commerciali, Territorio e comunità	Generato dal Gruppo e connesso alle sue attività	Tutti	Energia
			Tutti	Emissioni
Gestione della catena di fornitura	Sella, Fornitori e Partner commerciali	Generato dal Gruppo e connesso alle sue attività	Fornitori e partner commerciali	Pratiche di approvvigionamento

4. GRI Content Index

Universal Standards		
GRI Standard	Descrizione	Numero di pagina ed eventuali note
GRI 102: General Disclosures 2016		
Profilo dell'organizzazione		
102-1	Nome dell'organizzazione	2
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	2, 20, 52, 93
102-3	Luogo della sede principale	2
102-4	Luogo delle attività	21-22
102-5	Proprietà e forma giuridica	2
102-6	Mercati serviti	21-22, 93
102-7	Dimensione dell'organizzazione	20-21
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	62
102-9	Catena di fornitura	110
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Non sono avvenuti cambiamenti significativi nel periodo 2020, sebbene vi siano state alcune operazioni societarie descritte a pagina 17.
102-11	Principio prudenziale	26
102-12	Iniziative esterne	17
102-13	Adesione ad associazioni	8-12,14,15,17
Strategia		
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	4-6
Etica e integrità		
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	25-27
Governance		
102-18	Struttura della governance	33-35
102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	33, 37
102-38	Tasso della retribuzione totale annua	71
Stakeholder Engagement		
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	30
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	49
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	30-31
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	30-31
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	30-31
Pratiche di reporting		
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	18-20
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	18-20
102-47	Elenco dei temi materiali	30-31
102-48	Revisione delle informazioni	Nel 2018 furono riesposti alcuni dati relativi alle HR e ambientali
102-49	Modifiche nella rendicontazione	31 Non si rilevano modifiche
102-50	Periodo di rendicontazione	18
102-51	Periodicità della rendicontazione	31/12/2020 - annuale
102-52	Periodicità di rendicontazione	18
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	2
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	18-20

102-55	Indice dei contenuti GRI	120-126
102-56	Attestazione esterna	127

Topic-specific Standards			
GRI Standard	Descrizione	Numero di pagina ed eventuali note	Omissione
ECONOMICO			
Topic materiale: PERFORMANCE ECONOMICA			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	18, 29	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	18, 47	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	47	
GRI 201: Performance economica 2016			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito.	47	
Topic materiale: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	18-20, 29, 111-115, 118	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	18-20, 111	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	111-112	
GRI 201: Pratiche di approvvigionamento 2016			
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	116	
Topic materiale: ANTICORRUZIONE			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	18-20, 29, 111-115, 118	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	18, 44-46	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	44-46	
GRI 205: Anticorruzione 2016			
205-2	Comunicazione e formazione su policy e procedure anti-corruzione	44-46	
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Nel 2020 non si sono verificati casi di corruzione.	
Topic materiale: COMPORTAMENTO ANTICONCORRENZIALE			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	18, 29, 44-46, 118	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	18, 44-46	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	44-46	
GRI 206: comportamento anticoncorrenziale 2016			

206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	Nel 2020 non si sono verificati casi di concorrenza sleale.	
Topic: IMPOSTE			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	18-20, 29, 49-52, 118	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	18, 49	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	49-51	
GRI 207: imposte 2019			
207-1	Approccio alla fiscalità	49-51	
207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	49-51	
207-3	Coinvolgimento degli stakeholder	49-51	
207-4	Rendicontazione Paese per Paese	52	
AMBIENTALE			
Topic: MATERIALI			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	18-20, 29, 111-115, 118	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	18, 111	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	111-115	
GRI 301: Materiali 2016			
301-1	Materiali utilizzati per peso e volume	111-115	
Topic materiale: ENERGIA			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	18-20, 29, 111-115, 118	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	18, 113-114	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	107-108	
GRI 302: Energia 2016			
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	114	
Topic materiale: EMISSIONI			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	18-20, 29, 114-115, 118	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	18, 113-114	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	113-114	
GRI 305: Emissioni 2016			
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	115	
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	115	
Topic materiale: CONFORMITÀ AMBIENTALE			
GRI 103: Management Approach 2016			

103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	18-20, 29, 111, 118	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	111-115	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	111-115	
GRI 307: Compliance ambientale 2016			
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	Nel 2020 non si sono verificati casi di inosservanza delle norme ambientali.	
SOCIALE			
Topic materiale: OCCUPAZIONE			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	18-20, 29, 65, 118	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	18-20, 29, 65-67, 70-73, 118	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	65-67, 70-73	
GRI 401: Occupazione 2016			
401-1	Nuove assunzioni e turnover	68-70	
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	73-74	
Topic materiale: RELAZIONI TRA LAVORATORI E MANAGEMENT			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	18-20, 19, 118	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	18, 80	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	80	
GRI 402: Lavoro e relazioni industriali 2016			
402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	80 La contrattazione a livello nazionale definisce anche le casistiche e le modalità di realizzazione dei cambiamenti operativi	
Topic materiale: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	18-20, 29, 81, 118	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	18, 81	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	81	
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018			
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	81-84	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	81-84	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	81-84	

403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	81-84	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	81-84	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	9, 81-84	
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	81-84	
403-9	Infortuni sul lavoro	81-84	
Topic materiale: FORMAZIONE E ISTRUZIONE			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	18-20, 29, 76-80, 118	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	18, 76-80	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	76-80	
GRI 404: Formazione e istruzione 2016			
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	76-80	
Topic materiale: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	18-20, 29, 65, 118	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	18, 65	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	65	
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016			
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	34, 652, 70-73	
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	65	
Topic materiale: NON DISCRIMINAZIONE			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	18-20, 29, 65, 118	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	18, 65	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	65	
GRI 406: Non discriminazione 2016			
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Nel corso del 2020 non si sono riscontrati, né si hanno avuto segnalazioni circa episodi di discriminazione	
Topic materiale: COMUNITÀ LOCALI			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	18-20, 29, 44-46, 963, 118	

103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	18, 44-46, 93	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	44-46, 93	
GRI 413: Comunità locali 2016			
413-2	Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali	108-109-110 Si fa riferimento anche ai dati raccolti con informative specifiche in quanto correlate alle singole comunità. <i>GRI 201: Performance economiche, GRI 203: Impatti economici indiretti, GRI 302: Energia, GRI 305: Emissioni, GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro, GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti.</i>	
Topic materiale: SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	18-20, 29, 118	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	17, 102-104	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	102-104	
GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti 2016			
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	102-104	
Topic materiale: MARKETING ED ETICHETTATURA			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	18-20, 29, 108-110 118	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	18	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	108-110	
GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016			
417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	108-110	
Topic materiale: PRIVACY DEI CLIENTI			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	18-20, 29, 108-110, 118	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	18, 108	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	108	
GRI 418: Privacy dei clienti 2016			
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	109 Nel corso del 2020 non si sono ricevuti reclami sulla violazione della privacy o perdita di dati.	
Topic materiale: COMPLIANCE SOCIO-ECONOMICA			
GRI 103: Management Approach 2016			

103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	18-20, 29, 47-49, 118	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	18, 47-49	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	47-49	
GRI 419: Compliance socio-economica 2016			
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	47-49	
Topic materiale: RELAZIONE CON GLI INVESTITORI, AZIONISTI E LE ISTITUZIONI			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	29, 63, 118	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	63	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	63	
Topic materiale: INNOVAZIONE			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	29, 53-62, 118	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	53-62	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	53-62	
Topic materiale: IDENTITÀ E BRAND MANAGEMENT			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	29, 118	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	32	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	32	
Topic materiale: PARAMETRI SOCIALI E AMBIENTALI NELLE ATTIVITÀ DI BUSINESS			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	29, 93, 118	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	36-37, 93	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	36-37, 93	
Topic materiale: ACCESSIBILITÀ E INCLUSIONE FINANZIARIA			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini	29, 118	
103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	15, 93	
103-3	Valutazione sull'approccio del management	15, 93	

Sella

Relazione della Società di Revisione





KPMG S.p.A.
Revisione e organizzazione contabile
Corso Vittorio Emanuele II, 48
10123 TORINO TO
Telefono +39 011 8395144
Email it-fmauditaly@kpmg.it
PEC kpmgspa@pec.kpmg.it

**Relazione della società di revisione indipendente sulla
dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai
sensi dell'art. 3, comma 10, del D.Lgs. 30 dicembre 2016 n.
254 e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con
Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018**

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

Ai sensi dell'art. 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016 n. 254 (nel seguito anche il "Decreto") e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato (*"limited assurance engagement"*) della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Banca Sella Holding S.p.A. e delle sue controllate (nel seguito anche il "Gruppo Sella" o "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 30 marzo 2021 (nel seguito anche la "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale di Banca Sella Holding S.p.A. per la dichiarazione consolidata di carattere non finanziario

Gli Amministratori di Banca Sella Holding S.p.A. (nel seguito anche la "Banca" o la "Capogruppo") sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e ai *"Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards"* definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* ("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'art. 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.



Banca Sella Holding S.p.A.

Relazione della società di revisione indipendente
sulla dichiarazione consolidata non finanziaria
31 dicembre 2020

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 dell'*International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards) (IESBA Code)* 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 della 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 dai 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*" (nel seguito anche "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi di *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 di Banca Sella Holding S.p.A. responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli e 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 e 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.
- 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, lettera 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., Banca Patrimoni Sella S.p.A., Centrico S.p.A., Centrico Selir S.r.l., Sella India Software Services PLTD 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 di 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 le società Banca Sella Holding S.p.A., Banca Sella S.p.A., Banca Patrimoni Sella S.p.A., Centrico S.p.A. che abbiamo selezionato sulla base delle 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.



Banca Sella Holding S.p.A.

*Relazione della società di revisione indipendente
sulla dichiarazione consolidata non finanziaria
31 dicembre 2020*

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Sella relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e ai GRI Standards.

Torino, 13 aprile 2021

KPMG S.p.A.

Simone Archinti
Socio

