

Dichiarazione non  
finanziaria consolidata

2019







# Dichiarazione non finanziaria consolidata

## 2019

[GRI 102-1] [GRI 102-3] [GRI 102-5]

Banca Ifis S.p.A - Sede legale in Via Terraglio 63  
30174 Venezia - Mestre - Numero di iscrizione al  
Registro delle imprese di Venezia e codice fiscale  
02505630109

Partita IVA 04570150278- Numero REA: VE – 0247118  
Capitale Sociale Euro 53.811.095 i.v. - Iscritta all'Albo  
delle banche al n. 5508 Capogruppo del Gruppo  
bancario Banca Ifis S.p.A. iscritto all'albo dei Gruppi  
bancari - Società aderente al Fondo Nazionale di  
Garanzia e al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi,  
all'Associazione Italiana per il Factoring e al Factors  
Chain International.



## Lettera agli stakeholders del Gruppo Banca Ifis

[GRI 102-14]



Il Gruppo Banca IFIS, in questa Dichiarazione Non Finanziaria Consolidata 2019, vuole evidenziare l'impegno di integrare la sostenibilità nella strategia aziendale, per creare valore nel medio-lungo termine a favore di tutti i suoi stakeholder. Siamo consapevoli che sarà un percorso di cui questo è solo un primo passo, ma siamo altrettanto convinti che l'impegno di sostenibilità di un Gruppo finanziario come il nostro non prevede alternative né, tantomeno, scorciatoie.



L'Agenda 2030 dell'ONU e i 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile, al raggiungimento di alcuni dei quali vogliamo partecipare con le nostre attività, rappresentano per noi un punto di riferimento essenziale. Abbiamo così definito quattro pilastri su cui fondiamo questo percorso: etica e integrità nella gestione del business, centralità del cliente, attenzione alle nostre persone e responsabilità verso il territorio e l'ambiente.

Il primo pilastro per noi si traduce in *Ifis Integrity* che è la sintesi del nostro costante impegno a garantire la qualità dei risultati, continuando a promuovere comportamenti virtuosi e coerenti con i valori del Gruppo, sia da parte delle nostre persone sia nei rapporti con le reti di agenti, partner e fornitori.

Centralità del cliente per noi diventa *Ifis Customers*, che sintetizza il sostegno fornito all'imprenditoria e l'impegno a migliorare l'inclusione finanziaria grazie al nostro modello specifico ed unico di business. Abbiamo infatti continuato a finanziare l'economia reale confermando il nostro ruolo storico di Banca delle PMI, mentre nel settore NPL abbiamo offerto a famiglie e imprese la possibilità di far fronte ai propri debiti in tempi più consoni alle loro reali possibilità. Attività che svolgiamo guidati dall'innovazione digitale e dalla gestione trasparente delle informazioni in nostro possesso.

Le nostre persone, le *Ifis People*, sono il motore essenziale con cui costruiamo relazioni solide e durature con tutti i nostri stakeholder. Per questo motivo promuoviamo il valore, lo sviluppo, la formazione e il benessere di tutti i dipendenti.

*Ifis Responsibility* definisce il nostro impegno nelle attività che hanno una ricaduta positiva per le comunità e l'ambiente, creando valore per i territori in cui operiamo.

Nel corso degli ultimi mesi abbiamo:

- rafforzato il nostro impegno nel sostegno all'imprenditoria e alle comunità locali attraverso studi e progetti dedicati;
- aderito al "Protocollo di Intesa per lo Sviluppo Sostenibile del Veneto" della Regione Veneto;
- introdotto specifici prodotti e programmi di finanziamento "green" per favorire lo sviluppo di attività d'impresa ecosostenibili;
- investito nella diffusione di una cultura aziendale "plastic free";
- stanziato investimenti con lo scopo di abbassare la nostra impronta energetica che garantiranno fornitura di energia 100% "verde" a tutte le sedi e gli uffici del Gruppo.

[GRI 102-12]

Nel corso del 2019 abbiamo posto le basi e le fondamenta per il prossimo triennio. Il Piano Industriale, presentato il 14 gennaio 2020, ha delineato la strategia e gli obiettivi di crescita da qui al 2022 per il cui conseguimento sono previsti importanti investimenti economici e 190 nuove assunzioni. Un percorso imprenditoriale sfidante, che procederà parallelamente ad un forte presidio dei rischi e a un adeguato e consapevole presidio del capitale regolamentare.

Partiamo quindi da questi risultati positivi per traguardare i nuovi impegni continuando un percorso che ha fondamenta profonde nel nostro Gruppo.

In questa particolare fase di emergenza che stiamo attraversando a causa del Coronavirus, tuttavia, abbiamo ben presente che le nostre energie andranno anche indirizzate ad affrontare un fenomeno che impatterà sia sulla quotidianità delle persone sia sulle attività economiche. Per questo abbiamo già implementato e continueremo a implementare iniziative dirette a tutelare i nostri dipendenti e a fornire supporto ai clienti.

Siamo fiduciosi che il nostro impegno troverà il sostegno di dipendenti, clienti, fornitori, finanziatori, comunità locali, istituzioni e di tutti coloro che in futuro vorranno condividere con noi le sfide poste dallo sviluppo di un mercato sempre più sostenibile.



**Sebastien Egon Fürstenberg**, Presidente Banca Ifis  
**Luciano Colombini**, Amministratore Delegato Banca Ifis





## Sommario

---

Premessa metodologica	9
<b>1. Il Gruppo Banca Ifis</b>	<b>10</b>
1.1 Profilo del Gruppo	11
1.2 Modello di Business e posizionamento competitivo	14
<b>2. L'analisi di materialità</b>	<b>22</b>
2.1 L'analisi di materialità 2019	23
2.2 Principali rischi legati ai temi non finanziari	27
<b>3. Ifis Integrity</b>	<b>30</b>
3.1 Integrità aziendale e lotta alla corruzione	31
3.2 Qualità del credito	37
3.3 Data protection	39
3.4 Brand reputation	42
<b>4. Ifis Customers</b>	<b>44</b>
4.1 Sostegno all'imprenditoria e inclusione finanziaria dei clienti	45
4.2 Innovazione digitale	50
4.3 Qualità dei prodotti e servizi	53
4.4 Trasparenza delle informazioni su prodotti e servizi	56
<b>5. Ifis People</b>	<b>58</b>
5.1 Benessere dei dipendenti	61
5.2 Valorizzazione e sviluppo dei dipendenti	66
5.3 Diversità e Inclusione	71
<b>6. Ifis Responsibility</b>	<b>77</b>
6.1 Impegno per il territorio	78
6.2 Finanza sostenibile	81
6.3 Impatti ambientali diretti	83
<b>Nota metodologica</b>	<b>87</b>
<b>Relazione della società di revisione</b>	<b>100</b>

## Premessa metodologica

---

Il D. Lgs. 254/2016, con il quale l'Italia ha recepito la Direttiva 2014/95/UE<sup>1</sup>, ha introdotto nell'ordinamento italiano l'obbligo, per le società o gruppi di grandi dimensioni e per gli enti di interesse pubblico<sup>2</sup>, di rendicontare su temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva, ove rilevanti per ciascuna impresa alla luce delle proprie attività e caratteristiche.

Tali soggetti sono tenuti alla redazione di una Dichiarazione Non Finanziaria qualora durante l'esercizio finanziario abbiano avuto, in media, un numero di dipendenti superiore a cinquecento e, alla data di chiusura del bilancio, abbiano superato almeno uno dei seguenti limiti dimensionali: totale dello stato patrimoniale superiore a 20 milioni di euro e/o totale dei ricavi netti delle vendite e delle prestazioni superiore a 40 milioni di euro.

In quanto ente di interesse pubblico con le caratteristiche dimensionali previste per l'applicazione della normativa, il Gruppo Banca Ifis pubblica – a partire dall'esercizio 2017 – una Dichiarazione Non Finanziaria consolidata in conformità con quanto previsto dal D. Lgs. 254/16.

Tale impegno rappresenta la naturale evoluzione del percorso che ha portato ad integrare su base volontaria, già nell'introduzione al Bilancio Consolidato 2016, l'informativa societaria con informazioni relative all'approccio del Gruppo alla sostenibilità.

La Dichiarazione Non Finanziaria relativa all'esercizio 2019 viene redatta a livello consolidato dalla Capogruppo Banca Ifis S.p.A. e include tutte le società consolidate<sup>3</sup> integralmente nel perimetro del Bilancio Consolidato (nel documento, i termini "Banca Ifis" o "Capogruppo" indicano la sola società Banca Ifis, mentre i termini "Gruppo Banca Ifis" o "Gruppo" identificano l'intero perimetro di consolidamento).

Eventuali eccezioni ai criteri sopra individuati sono riportate nelle singole sezioni del documento e nell'indice dei contenuti GRI.

Si rinvia alla Nota metodologica all'interno del documento per ulteriori informazioni sulla metodologia di rendicontazione adottata, sulle modalità di calcolo degli indicatori e le eventuali assunzioni adottate e sul processo seguito per la stesura della Dichiarazione Non Finanziaria 2019.

---

<sup>1</sup> Direttiva 2014/95/UE recante modifica alla Direttiva 2013/34/UE per quanto riguarda la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario e di informazioni sulla diversità da parte di talune imprese e di taluni gruppi di grandi dimensioni.

<sup>2</sup> Si intendono per "Enti di Interesse Pubblico" gli enti indicati all'articolo 16, comma 1, del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 39, cioè: le società italiane emittenti valori mobiliari ammessi alla negoziazione su mercati regolamentati italiani e dell'Unione europea; le banche; le imprese di assicurazione di cui all' articolo 1, comma 1, lettera u), del codice delle assicurazioni private; le imprese di riassicurazione di cui all' articolo 1, comma 1, lettera cc) , del codice delle assicurazioni private, con sede legale in Italia, e le sedi secondarie in Italia delle imprese di riassicurazione extracomunitarie di cui all'articolo 1, comma 1, lettera cc -ter ), del codice delle assicurazioni private.

<sup>3</sup> Per il dettaglio delle società presenti nel perimetro di consolidamento si rinvia alla parte A - Politiche Contabili della Nota integrativa consolidata al Bilancio consolidato.

1.

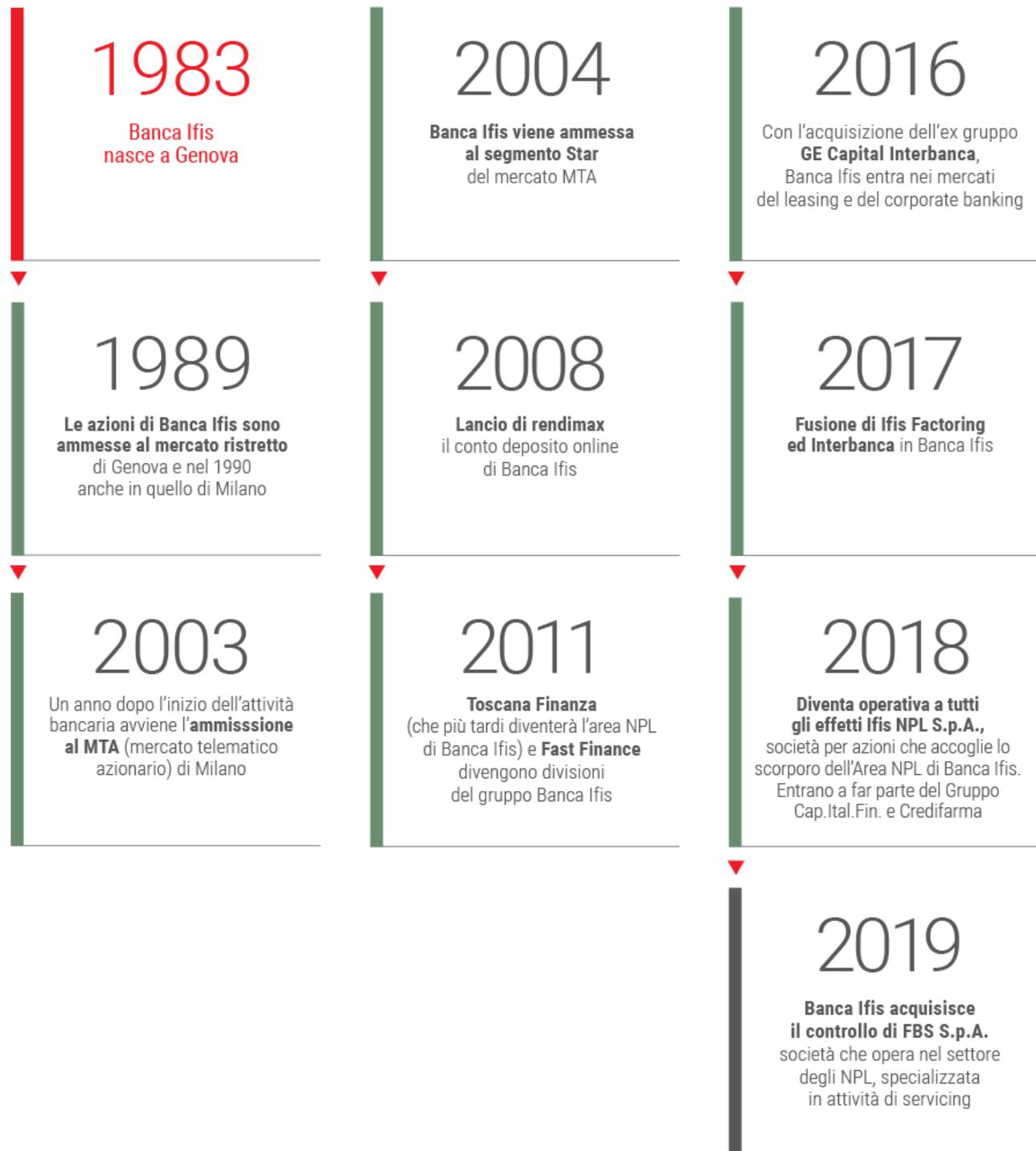
## Il Gruppo Banca Ifis



## 1.1 Profilo del Gruppo

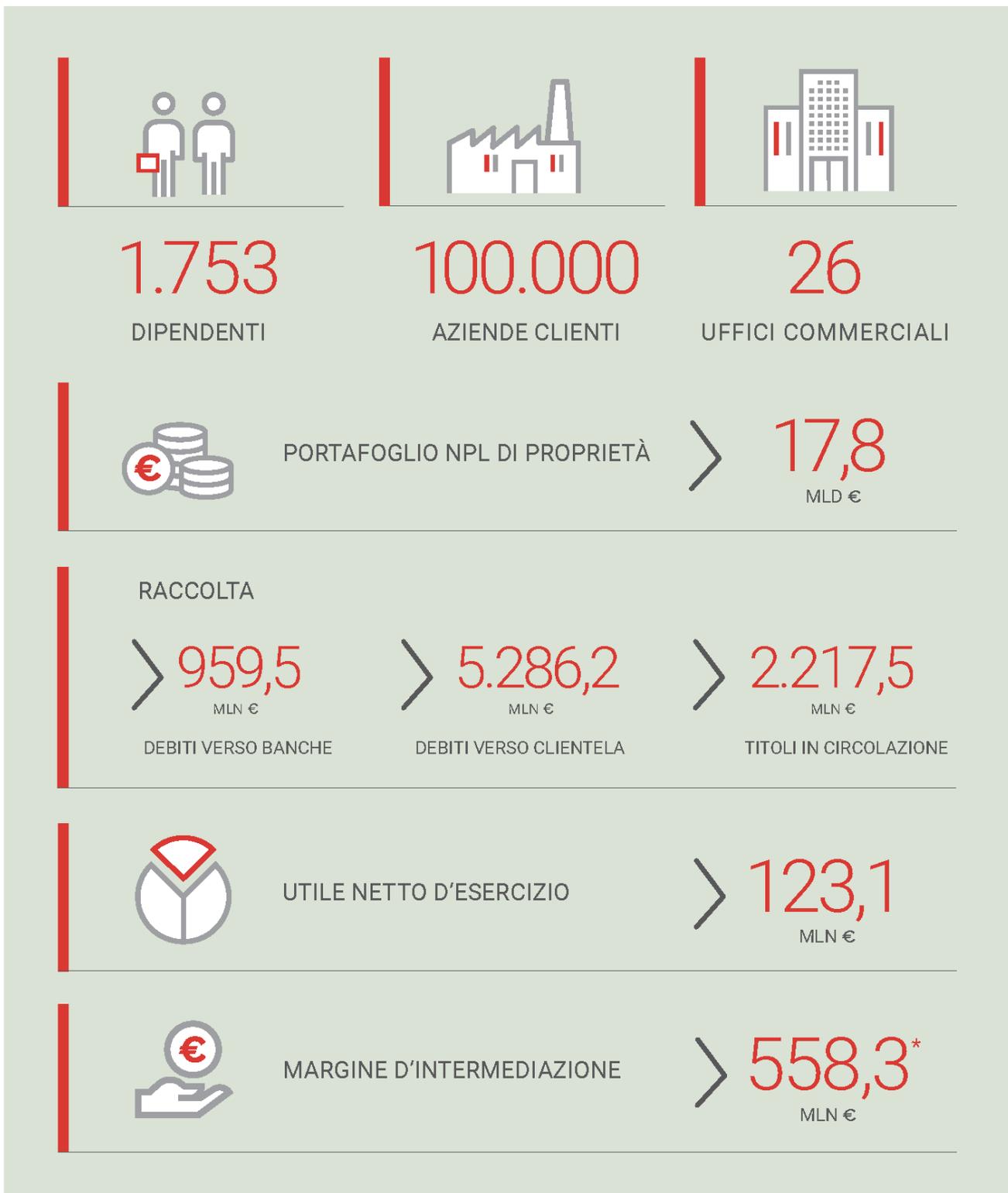
### Storia del Gruppo

[GRI 102-10]



## Highlights di Gruppo

[GRI 102-7]

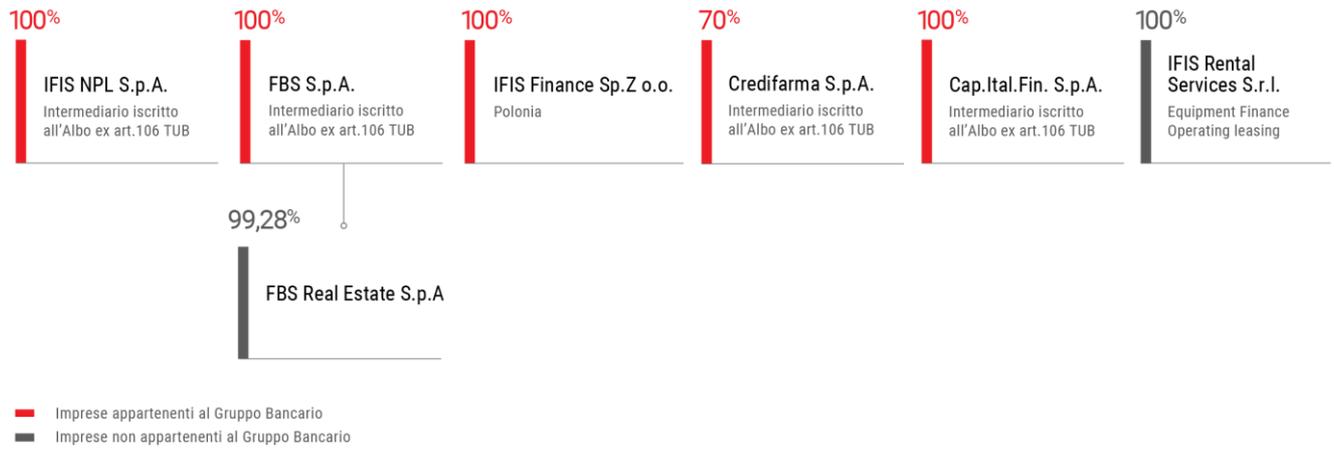


\* Dati riclassificati: le rettifiche/riprese di valore nette su crediti afferenti al settore NPL sono state interamente riclassificate fra gli interessi attivi e proventi assimilati al fine di dare una rappresentazione maggiormente aderente alle peculiarità di tale business e in quanto parte integrante del rendimento.

Struttura societaria

[GRI 102-45]

**BANCA IFIS**

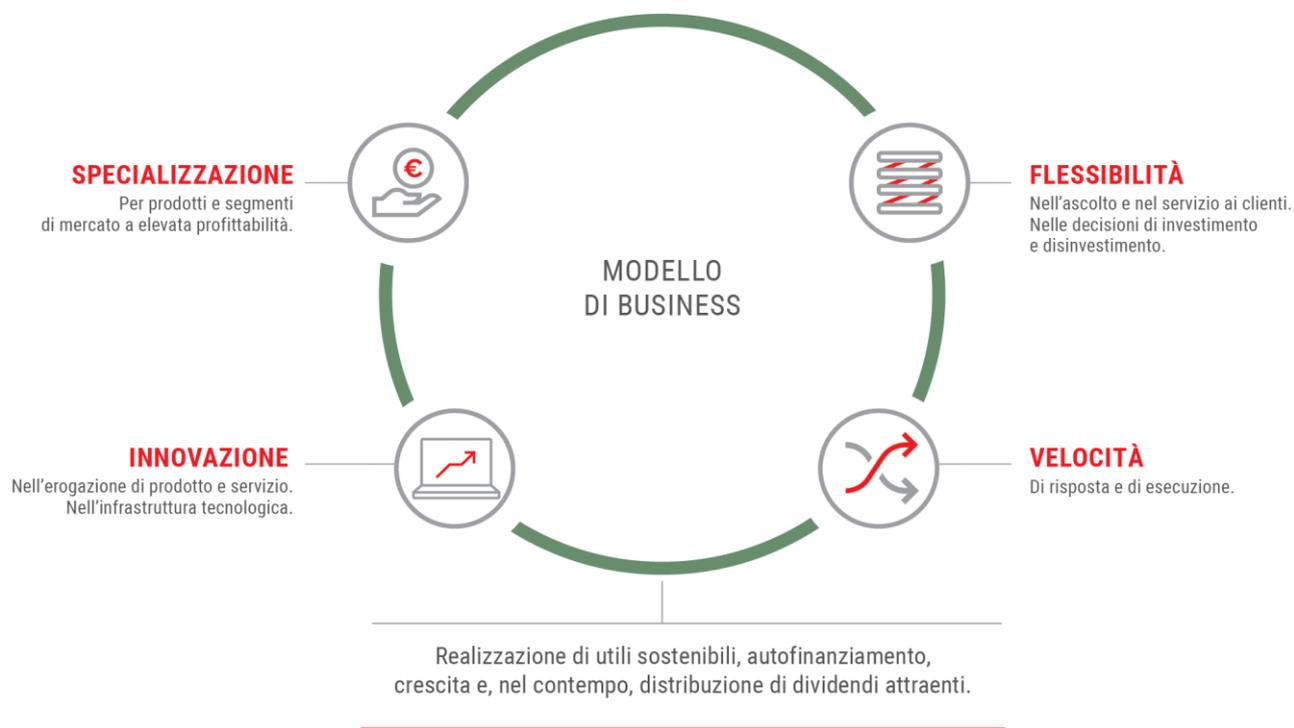


## 1.2 Modello di Business e posizionamento competitivo

[GRI 102-2]

[GRI 102-6]

Il Gruppo Banca Ifis è un player attivo nello specialty finance, focalizzato su segmenti di mercato con elevata redditività. È partner per le Piccole e Medie Imprese (PMI) italiane, con un modello di servizio dedicato e una gamma completa di prodotti personalizzati, e ha comprovata esperienza nel settore del credito deteriorato quale leader negli NPL unsecured.



### Posizionamento competitivo nel mercato del credito alle PMI

Banca Ifis si propone come operatore specializzato nel sostegno delle Piccole e Medie Imprese. È il quarto operatore nel Factoring in termini di turnover con una quota di mercato del 5,7%, ha una quota di mercato dell'1,8% nel settore del Leasing. Inoltre, in un'ottica di specializzazione per prodotto/mercato, è attivo nell'acquisto e nella gestione di crediti fiscali, nel mercato della finanza strutturata, nel finanziamento dei grandi fornitori della sanità pubblica e, tramite Credifarma, nel comparto delle farmacie.

Il livello di concentrazione del portafoglio clienti è piuttosto contenuto grazie a un buon livello di frammentazione delle esposizioni verso la clientela rappresentata prevalentemente da Micro, Piccole e Medie imprese.

**Il mondo Ifis è molto composito, con diversi obiettivi e prodotti, ma è centrale all'essere banca dare sostegno all'imprenditoria.**

**Luigi Macchiola** – Direttore Generale ASSILEA  
*Opinion leader coinvolto nel processo di analisi di materialità*

## Posizionamento competitivo nel mercato NPL

Banca Ifis è il quinto<sup>4</sup> operatore NPL sul mercato italiano in termini di masse gestite (24,4 miliardi di euro di NPL) ed è leader nel segmento dei crediti in sofferenza unsecured. Banca Ifis è stata tra le prime società a entrare nel mercato dei crediti non performing e, dal 2011, ha acquistato più di 22 miliardi di euro di crediti deteriorati in valore nominale, recuperando oltre 1 miliardo di cassa dagli NPL di proprietà.

Banca Ifis opera sul mercato dei non performing loans come investitore primario ed è proprietaria di uno dei principali servicer oggi attivi su scala nazionale. Banca Ifis fonda il proprio vantaggio competitivo nella combinazione di capacità di acquisto e gestione dei portafogli NPL, con un database proprietario di oltre 1,2 milioni di debitori.

## Visione e valori

[GRI 102-16]

### IFIS Vision

Banca Ifis vuole confermare il proprio ruolo di Banca dell'economia reale vicina alle PMI che genera utili sostenibili e crea valore per tutti gli stakeholder e i suoi azionisti. Nel prossimo triennio la Banca si propone di rafforzare ulteriormente la leadership nei settori in cui già opera con forte vantaggio competitivo. Le risorse umane sono e restano un aspetto centrale della gestione della nostra Banca: un'azienda di servizi non può prescindere dalla cura massima delle proprie persone.

### Valori



L'attività di rebranding prevista per l'anno in corso, che renderà più forte e chiara l'immagine della Banca verso l'esterno, si tradurrà anche in una nuova evoluzione del sistema valoriale.

<sup>4</sup> Dati Market Watch NPL – gennaio 2020

## Associazioni di settore

[GRI 102-13]

Il Gruppo è membro delle seguenti associazioni di settore:

- ASSIFACT – Associazione italiana per il factoring;
- Assonime – Associazione fra le società italiane per azioni;
- ABI – Associazione Bancaria Italiana;
- FCI – Factor Chain International;
- Pri Banks – Associazione Banche Private Italiane;
- Assilea – Associazione Italiana Leasing;
- UNIREC – Unione Nazionale Imprese a tutela del Credito;
- FIMAA – Federazione Italiana Mediatori Agenti d’Affari.

## Governance e presidio dei rischi

[GRI 102-7]

Il Capitale Sociale di Banca Ifis è pari ad euro 53.811.095 i.v. diviso in 53.811.095 azioni ordinarie del valore nominale di euro 1. Gli azionisti di Banca Ifis che possiedono direttamente o indirettamente strumenti finanziari rappresentativi del capitale con diritto di voto di Banca Ifis in misura superiore al 3% risultano evidenziati di seguito:

- Sebastien Egon Fürstenberg anche tramite la Scogliera S.p.A. (50,4%);
- mercato (48,9%);
- azioni proprie (0,7%).

[GRI 102-18]

Banca Ifis è Capogruppo del Gruppo Banca Ifis e adotta il modello tradizionale di amministrazione e controllo ritenendolo, per la propria concreta realtà, il più idoneo ad assicurare l’efficienza della gestione e l’efficacia dei controlli.

Nel modello adottato da Banca Ifis:

- la funzione di supervisione strategica è svolta dal Consiglio di Amministrazione;
- l’Organo con funzione di gestione è stato individuato nell’Amministratore Delegato. Alla funzione di gestione partecipa il Direttore Generale;
- la funzione di controllo è svolta dal Collegio Sindacale.

Le decisioni di carattere ambientale, sociale ed economico sono prese dall’Amministratore Delegato e dal Consiglio di Amministrazione per le rispettive aree di competenza.

Per informazioni dettagliate sulla composizione e i compiti degli organi sociali e sulle politiche relative si rinvia alla Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari 2019.

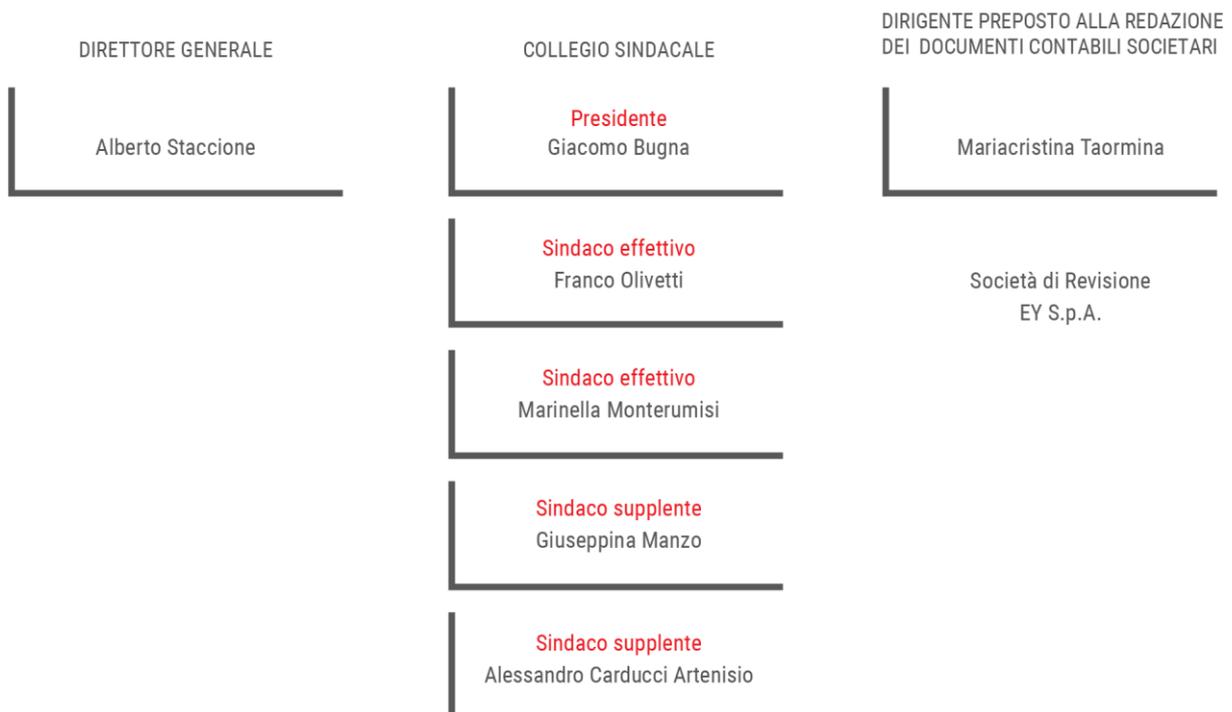
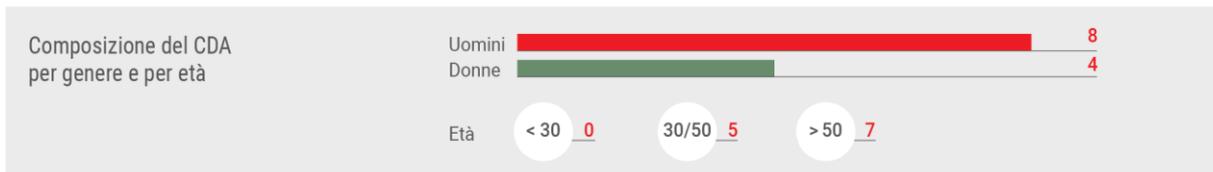
[GRI 405-1]

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E COMITATI



\* Lead Independent Director

● Comitato Controlli e Rischi ● Comitato Remunerazione ● Comitato Nomine



## Il sistema dei controlli interni e gestione dei rischi

Il sistema dei controlli interni del Gruppo Banca Ifis è costituito dalle regole, dalle procedure e dalle strutture organizzative che mirano ad assicurare, tra gli altri, il rispetto delle strategie aziendali, l'efficacia ed efficienza dei processi e la conformità delle operazioni con la legge, la normativa di vigilanza, le politiche, le procedure e i codici di condotta adottati dal Gruppo. Tutte le attività aziendali sono oggetto di controlli da parte delle stesse funzioni o Aree di business, owner dei diversi processi e attività (controlli di linea o di primo livello) di controlli da parte delle funzioni preposte di secondo livello (Risk Management, Compliance e Antiriciclaggio) e di terzo livello (Internal Audit).

[GRI 102-11]

Il **Risk Management** identifica i rischi ai quali la Capogruppo e le società del Gruppo sono esposte e provvede alla misurazione e al monitoraggio periodico degli stessi attraverso specifici indicatori di rischio, pianificando le eventuali azioni di mitigazione per i rischi rilevanti. L'obiettivo è garantire una visione olistica e integrata dei rischi cui il Gruppo è esposto, assicurando un'adeguata informativa agli organi di governo. Le attività del Risk Management sono oggetto di periodica rendicontazione agli organi aziendali tramite il Tableau de Bord, e, ove previsto, anche alla Banca d'Italia e alla Consob.

La struttura complessiva di governo e gestione dei rischi a livello di Gruppo è disciplinata nel Risk Appetite Framework e nei documenti che ne discendono, tenuti costantemente aggiornati in base alle evoluzioni del quadro strategico del Gruppo stesso. Con riferimento alle evoluzioni societarie del Gruppo si segnala che viene prontamente avviato un percorso di allineamento ed integrazione delle metodologie di governo e gestione dei rischi, nel rispetto delle specificità dei singoli business.

In particolare, Banca Ifis ha definito una Tassonomia dei Rischi all'interno della quale sono descritte le logiche seguite nell'identificazione dei rischi attuali e/o potenziali a cui il Gruppo potrebbe essere esposto nel conseguire i propri obiettivi strategici e, per ciascuna tipologia, gli strumenti di prevenzione e mitigazione previsti.

La Capogruppo effettua una prima identificazione dei rischi partendo dalla lista di rischi minimi identificati dalla normativa di vigilanza e ampliandola con ulteriori rischi significativi emersi dall'analisi del modello di business e dei mercati di riferimento in cui operano le diverse società del Gruppo, delle prospettive strategiche, delle modalità operative e delle caratteristiche degli impieghi e delle fonti di finanziamento.

L'individuazione dei rischi e l'aggiornamento periodico della tassonomia dei rischi sono frutto di un lavoro congiunto delle funzioni di Controllo di secondo livello (Risk Management, Compliance, Antiriciclaggio) e di terzo livello (Internal Audit), che annualmente si riuniscono ed esaminano, sulla base dei risultati della gestione dei rischi dell'anno precedente, l'eventuale introduzione di nuovi eventi di rischio e/o una variazione nella valutazione dei rischi potenziali. L'Organismo di Vigilanza ha il compito di identificare e monitorare adeguatamente i rischi di cui al D. Lgs. 231/2001 assunti o assumibili rispetto ai reali processi aziendali, tenendo costantemente aggiornata la mappatura delle aree di rischio e dei "processi sensibili".

Il Comitato Controllo e Rischi, composto da membri del Consiglio di Amministrazione scelti tra gli Amministratori non esecutivi, la maggioranza dei quali indipendenti, ha il compito di supportare, con un'adeguata attività istruttoria, le valutazioni e le decisioni del Consiglio di Amministrazione relative al sistema di controllo interno e di gestione dei rischi.

Le attività di controllo effettuate dalla **Compliance** (controlli continuativi e verifiche), individuate sulla base della pianificazione approvata dal Consiglio di Amministrazione, mirano a verificare l'efficacia delle misure organizzative richieste, proposte e attuate ai fini della gestione del rischio di non conformità, pertanto si applicano a tutti gli ambiti in cui sussiste tale rischio. Gli esiti dei controlli sono formalizzati in relazioni che vengono condivise con le strutture aziendali competenti, alle quali è richiesto di fornire riscontro sulle azioni di rimedio individuate e sulla tempistica di realizzazione. Tali adempimenti sono soggetti al monitoraggio della funzione e alla rendicontazione periodica agli organi aziendali tramite il Tableau de Bord, e, ove previsto, anche alla Banca d'Italia e alla Consob.

Riguardo alle normative per cui sono già previsti presidi specializzati (es: sicurezza sul lavoro o trattamento dei dati personali), i compiti della Compliance possono essere graduati stabilendo, ad esempio, un coordinamento metodologico da parte dell'Unità Organizzativa, affinché questa possa fornire agli organi aziendali una visione complessiva dell'esposizione al rischio di non conformità. La Compliance è comunque responsabile, in collaborazione con i presidi specialistici identificati, almeno della definizione delle metodologie di valutazione del rischio di non conformità, dell'individuazione delle relative procedure e della verifica della loro adeguatezza.

La Compliance opera con due modalità di approccio:

- **ex ante:** consulenza a supporto del business, sia pianificata a monte, su ambiti normativi identificati e aggiornati con approccio risk-based e in linea con il Piano Strategico del Gruppo, sia "a chiamata" per specifiche esigenze (es. nuovi prodotti o nuove attività);
- **ex post:** verifiche di conformità come previsto dal Piano di compliance annuale e controlli continuativi, i cui risultati vengono condivisi con le funzioni interessate, riportati al CdA nel Tableau de Bord e comunicati a Banca d'Italia.

## FUNZIONE COMPLIANCE



Inoltre, ogni volta in cui venga dato avvio ad un progetto rilevante (come acquisizioni, lancio di nuovi prodotti, avvio di nuove attività), Compliance partecipa attivamente fornendo indicazioni anche operative sulla gestione corretta del rischio di non conformità, ad esempio in termini di presidi e controlli da istituire, normative di cui tenere conto, azioni di monitoraggio da attivare.

Per sviluppare una cultura diffusa basata sul principio di legalità, che coinvolga l'organizzazione a tutti i livelli, nel 2019 sono stati effettuati aggiornamenti e gestiti programmi di formazione per i dipendenti del Gruppo, al fine di assicurare l'acquisizione e lo sviluppo delle competenze necessarie per il rispetto di obblighi di legge, regole interne e normative di settore. Compliance informa le strutture interessate delle evoluzioni normative ritenute rilevanti, attua interventi formativi in autonomia o dà stimolo all'attivazione di eventi formativi più estesi con il coinvolgimento delle Risorse Umane.

L'**Antiriciclaggio** effettua controlli sistematici di secondo livello in relazione al rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo, volti a verificare la corretta applicazione delle procedure ai processi operativi, e produce Key Risk Indicator rappresentativi degli elementi di rischio più significativi da tenere sotto monitoraggio. L'esito delle verifiche effettuate e il piano di azione sono condivisi con il Management di riferimento. Tali controlli e indicatori sono inoltre esposti trimestralmente nel Tableau de Bord e portati all'attenzione del Consiglio di Amministrazione e, ove previsto, anche alla Banca d'Italia. L'Antiriciclaggio effettua inoltre un monitoraggio dell'evoluzione normativa di competenza, dando informativa alle strutture impattate e attivandosi per i necessari adeguamenti. Al fine di garantire un'efficace applicazione della normativa antiriciclaggio, la funzione cura altresì la realizzazione di programmi di formazione del personale che garantiscano una piena consapevolezza delle finalità, dei principi degli obblighi e delle responsabilità aziendali in materia di contrasto al riciclaggio.

L'attività di revisione condotta da **Internal Audit** è trasversale a tutti i processi e consiste nel controllo periodico della corretta applicazione di tutte le politiche, procedure e prassi operative vigenti nella Banca, al fine di individuare eventuali andamenti anomali o violazioni della regolamentazione interna e di valutare la funzionalità del sistema dei controlli interni nel suo complesso.

Internal Audit opera sulla base della pianificazione approvata dal Consiglio di Amministrazione, oltre a effettuare interventi non pianificati in funzione di specifiche necessità. Gli esiti degli audit vengono condivisi con l'Unità Organizzativa di riferimento e con le funzioni di controllo di secondo livello, che vengono coinvolte per conoscenza o per competenza a seconda dei casi, e inviati a Collegio Sindacale e Comitato Controllo e Rischi. Internal Audit si relaziona con gli organi aziendali, in particolare tramite la presentazione di specifiche rendicontazioni (Relazioni annuali e Tableau de Bord trimestrali) che, ove previsto, sono oggetto di trasmissione anche alla Banca d'Italia o alla Consob.

### Il valore dell'etica: Il Codice Etico

[GRI 102-16]

Banca Ifis aderisce alle finalità e alle indicazioni del Codice di Autodisciplina delle Società Quotate in Borsa Italiana ed è dotata di un sistema di governance in linea con i principi contenuti nello stesso e con le raccomandazioni formulate dalla Consob in materia nonché, in generale, con le best practices, il cui obiettivo è garantire adeguate ripartizioni di responsabilità e poteri attraverso un corretto equilibrio tra funzioni di gestione e di controllo.

In ottemperanza alle disposizioni del Decreto Legislativo 231/2001 in materia di "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica" il Gruppo Banca Ifis rende disponibili il Codice Etico e il regolamento dell'Organismo di Vigilanza.

Il Codice Etico, aggiornato per l'ultima volta il 22 dicembre 2016, enuncia l'insieme di diritti, doveri e responsabilità delle società del Gruppo rispetto a tutti i soggetti con i quali entra in relazione, quindi stabilisce le regole di condotta che devono essere tenute presenti nella quotidianità del lavoro e fissa standard di riferimento e norme comportamentali mirate a rinforzare i processi decisionali aziendali e ad orientare la condotta di tutti i collaboratori.

In linea con i principi previsti dal Codice Etico, tutte le persone del Gruppo devono mantenere un comportamento eticamente corretto nei rapporti con colleghi, clienti, debitori, fornitori, concorrenti e istituzioni pubbliche. Non sono accettabili comportamenti illegali o eticamente scorretti, anche con riferimento a disposizioni di legge, codici e regolamenti adottati dal Gruppo.

### Il modello di gestione aziendale

Banca Ifis, con la volontà di assicurare condizioni di trasparenza e correttezza nella conduzione dell'attività aziendale, a tutela del proprio ruolo istituzionale e della propria immagine, delle aspettative degli azionisti e di coloro che lavorano per e con la Banca, ha scelto di adottare un modello organizzativo e di gestione in linea con quanto previsto dal D. Lgs. 231/2001.

Si tratta di un complesso organico di principi, regole, disposizioni, schemi organizzativi e connessi compiti e responsabilità funzionale alla realizzazione e alla diligente gestione di un sistema di controllo e monitoraggio delle attività sensibili al fine della prevenzione della commissione dei reati previsti dal D. Lgs. 231/2001. Il Modello – adottato nel 2004 e mantenuto costantemente allineato alle novità normative – si inserisce nel più ampio sistema di controllo costituito principalmente da Sistemi dei Controlli Interni e dalle regole di Corporate Governance di Banca Ifis. Analoga impostazione è applicata dalle società del Gruppo.

Banca Ifis, ritenendo inoltre che il Modello organizzativo e di gestione costituisca parte fondamentale degli strumenti di politica aziendale di Gruppo, estende gli strumenti organizzativi di cui al Modello organizzativo adottato dalla Banca, per quanto applicabili, alle Società controllate dalla stessa. A tal fine è prevista una specifica funzione di supporto metodologico, a cura della Unità di Organizzazione della Capogruppo, per le attività di tutti gli Organismi di Vigilanza del Gruppo con il compito di uniformare l'impostazione dei modelli organizzativi adottati da parte delle società controllate, aggiornare o predisporre i regolamenti degli

Organismi di Vigilanza e garantire, con il supporto della funzione Compliance, il monitoraggio delle eventuali novità normative di rilievo, nonché di assistere l'Organismo di Vigilanza della Capogruppo nella funzione di impulso e coordinamento a quest'ultimo spettante in tema di responsabilità ex D. Lgs. 231/2001 nei confronti delle altre società del Gruppo.

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001 ricomprende, tra le fattispecie di illecito previste, anche tipologie di reato strettamente connesse a temi non finanziari, come reati societari (corruzione attiva e passiva), reati di omicidio colposo e lesioni colpose gravi o gravissime commessi con violazione delle norme antinfortunistiche e sulla tutela dell'igiene e della salute sul lavoro, nonché reati ambientali e reati connessi alla tratta e allo sfruttamento di persone e all'impiego di cittadini stranieri il cui soggiorno è irregolare.

Si anticipa che, a fronte degli aggiornamenti normativi intervenuti nel dicembre 2019, il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001 della Banca e delle società controllate sarà aggiornato per ricomprendere la fattispecie dei reati tributari.

Il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei Modelli Organizzativi è affidato all'Organismo di Vigilanza della Capogruppo e agli Organismi di Vigilanza delle controllate ove presenti, dotati di autonomi poteri di iniziativa e controllo.

Una funzione fondamentale di coordinamento e integrazione, nonché di garanzia del mantenimento dei necessari flussi informativi da parte degli Organismi di Vigilanza delle società del Gruppo, è attualmente svolta dal Responsabile dell'Internal Audit di Banca Ifis, componente di tutti gli Organismi di Vigilanza.

## La catena di fornitura

[GRI 102-9]

Il Gruppo Banca Ifis regola i rapporti con la catena di fornitura attraverso politiche e procedure interne (ad esempio, a fine anno 2018 è stata aggiornata la Politica di Gruppo per la gestione del Ciclo Passivo ed a dicembre 2019, è stata aggiornata la Procedura Organizzativa Gestione degli Acquisti di beni e servizi aziendali).

Nel corso del 2019 il Gruppo si è servito di 5.338 fornitori, prevalentemente nel territorio italiano, di cui le principali categorie sono relative a servizi professionali e non professionali: in particolare servizi per consulenze o legali, servizi in outsourcing, servizi per informazione clienti e servizi collegati all'utilizzo o all'assistenza software.

# 2.

## L'analisi di materialità



## 2.1 L'analisi di materialità 2019

[GRI 102-46]

Secondo il principio di “materialità” i temi potenzialmente rilevanti ai fini della rendicontazione non finanziaria sono quelli che riflettono gli impatti economici sociali e ambientali di un’impresa e/o che possono influenzare significativamente le decisioni dei suoi stakeholder<sup>5</sup>.

Il processo realizzato per l’aggiornamento dell’analisi di materialità è stato sviluppato con la finalità di soddisfare pienamente le richieste dello Standard GRI e le indicazioni normative, in primis contenute nel D. Lgs. 254/2016 e nella Comunicazione della Commissione Europea “Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario” (2017/C 215/01).

Il processo di analisi di materialità ha previsto quattro fasi:

- identificazione dei temi rilevanti;
- prioritizzazione dei temi;
- definizione della matrice di materialità;
- validazione della matrice di materialità.

### Identificazione dei temi rilevanti

[GRI 102-49]

Ai fini dell’analisi di materialità 2019, sono stati confermati i temi individuati “potenzialmente rilevanti” nel corso del 2018, che sono stati ricondotti – in continuità con l’esercizio precedente – a sei macro-ambiti di cui cinque coincidenti con gli ambiti richiesti dal D. Lgs. 254/2016. Il sesto ambito – relativo ai “temi di *business*” – racchiude quei temi che, anche se non richiesti espressamente dal Decreto, sono risultati potenzialmente rilevanti al fine di assicurare la comprensione dell’attività del Gruppo ai propri stakeholder. Infine, i temi sono connessi ai quattro pilastri della sostenibilità di Banca Ifis, che costituiscono i successivi capitoli della presente dichiarazione.

### Prioritizzazione dei temi

Secondo gli “Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario” della Commissione Europea ciascuna impresa valuta – tra i temi potenzialmente significativi per la propria realtà – quali siano rilevanti ai fini della disclosure non finanziaria, sulla base di una propria analisi della misura in cui tali informazioni siano importanti per la comprensione dell’andamento dell’impresa, dei suoi risultati, della sua situazione e dell’impatto della sua attività. Tale valutazione della rilevanza dovrebbe tener conto tanto di fattori interni quanto di fattori esterni.

Anche i GRI Sustainability Reporting Standards suggeriscono di considerare una combinazione di fattori interni ed esterni nella valutazione della rilevanza dei diversi temi, e suggeriscono diversi “test di materialità” da tenere in considerazione.

In linea con questi riferimenti, per prioritizzare i temi potenzialmente rilevanti e identificare quelli da trattare all’interno della Dichiarazione Non Finanziaria 2019, sono stati raccolti diversi elementi utili per valutare due dimensioni della rilevanza (*interna ed esterna*).

Le modalità di indagine utilizzate per la Dichiarazione Non Finanziaria 2019, affinate per quanto riguarda la dimensione di valutazione della rilevanza esterna, sono state le seguenti:

- la **rilevanza interna** è stata indagata attraverso incontri con il Top Management e i principali referenti delle società controllate al fine di valutarne la rilevanza strategica per il business di Banca Ifis e la possibilità di generare impatti;

<sup>5</sup> GRI 101 Foundation

[GRI 102-40]

[GRI 102-42]

[GRI 102-43]

- per indagare la **rilevanza esterna** il Gruppo ha analizzato le esigenze di tutte le categorie di stakeholder rilevanti<sup>6</sup>. In particolare, ha avviato un percorso progressivo di ascolto diretto che per quest'anno ha coinvolto i clienti (attraverso survey) e rappresentanti della comunità e associazioni di categoria (attraverso interviste one-to-one), categorie di stakeholder selezionate per l'elevata rilevanza per il Gruppo Banca Ifis. Inoltre, è stata effettuata un'analisi desk dell'iniziativa «Fattore I»<sup>7</sup>, utilizzando l'attività di web listening della Banca come metodo innovativo di ascolto anche ai fini dell'analisi di materialità, con l'obiettivo di valorizzare le aspettative dello stakeholder "clienti", in particolare PMI, tramite una rilevazione "neutrale" e massiva delle aspettative dei mercati di riferimento. È stata inoltre effettuata una "valutazione mediata" degli interessi e delle aspettative degli stakeholder che non sono stati ascoltati direttamente, attraverso incontri con le principali funzioni aziendali maggiormente coinvolte nel dialogo con i principali stakeholder (dipendenti, investitori, agenti).

In entrambi i casi i temi sono stati valutati attraverso una scala 1-5, dove il valore 1 indica uno scarso interesse attribuito al tema e il valore 5 esprime il massimo interesse.

In aggiunta alle attività di indagine della rilevanza esterna ed interna, è stata svolta un'analisi desk per integrare le valutazioni dirette interne ed esterne considerando differenti fonti interne ed esterne. Si riporta un elenco esemplificativo e non esaustivo della documentazione analizzata: politiche, procedure, esiti di iniziative di ascolto e coinvolgimento precedentemente realizzate, trend emergenti del settore, evoluzioni normative, ecc.

---

<sup>6</sup> I principali stakeholder coinvolti dal Gruppo sono: Clienti, Dipendenti, Agenti, Investitori, Comunità, Associazioni di categoria

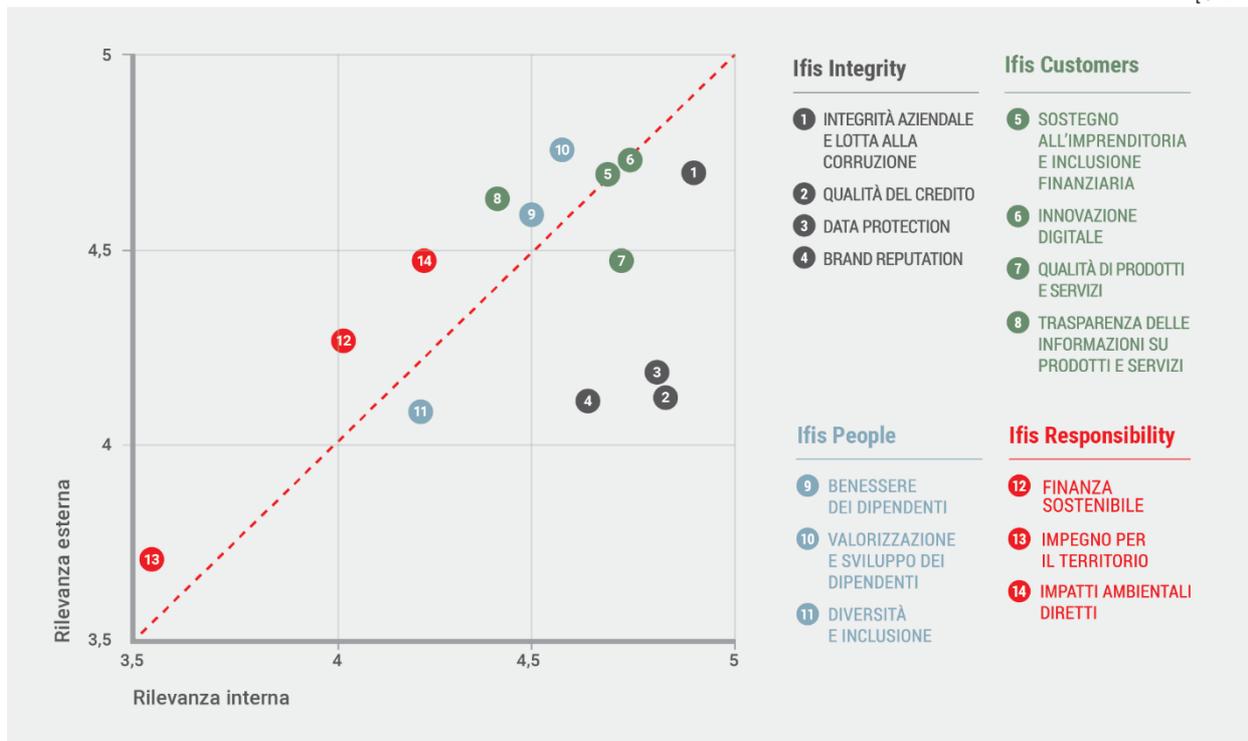
<sup>7</sup> Tale iniziativa è descritta all'interno del capitolo "Sostegno all'imprenditoria e inclusione finanziaria"

### Definizione della matrice di materialità

I risultati di tale processo sono stati successivamente condotti a una visione di sintesi attraverso la “Matrice di materialità” che riporta, sull’asse delle ordinate la valutazione di rilevanza interna e sull’asse delle ascisse quella esterna, rappresentando i temi “materiali” (ossia che presentano un punteggio nel range 3,5 - 5).

La **Matrice di materialità** 2019 per il Gruppo Banca Ifis è la seguente:

[GRI 102-47]



## Temi EX D. LGS. 254/16



## TEMI MATERIALI

		AMBIENTALI	SOCIALI	PERSONALE	ANTICORRUZIONE	DIRITTI UMANI
<b>Ifis Integrity</b>	1. INTEGRITÀ AZIENDALE E LOTTA ALLA CORRUZIONE				●	
	2. QUALITÀ DEL CREDITO*					
	3. DATA PROTECTION		●			
	4. BRAND REPUTATION*					
<b>Ifis Customers</b>	5. SOSTEGNO ALL'IMPRENDITORIA E INCLUSIONE FINANZIARIA		●			
	6. INNOVAZIONE DIGITALE		●			
	7. QUALITÀ DI PRODOTTI E SERVIZI		●			
	8. TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI SU PRODOTTI E SERVIZI		●			
<b>Ifis People</b>	9. BENESSERE DEI DIPENDENTI			●		
	10. VALORIZZAZIONE E SVILUPPO DEI DIPENDENTI			●		
	11. DIVERSITÀ E INCLUSIONE			●		●
<b>Ifis Responsibility</b>	12. FINANZA SOSTENIBILE	●	●			●
	13. IMPEGNO PER IL TERRITORIO		●			
	14. IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI	●				

\* Temi di Business

## Validazione della matrice di materialità

La Matrice di materialità così elaborata è stata condivisa con l'Amministratore Delegato e successivamente approvata dal Consiglio di Amministrazione del 20 dicembre 2019.

## 2.2 Principali rischi legati ai temi non finanziari

[GRI 102-15]

Per ciascun tema materiale il Gruppo Banca Ifis ha identificato la natura dei rischi ad essi connessi e i principali rischi e le relative modalità di gestione attualmente posti in essere, di cui si fornisce sintesi nella seguente tabella.

Temi Banca Ifis	Natura dei rischi	Principali rischi	Principali presidi/azioni di mitigazione
<b>Integrità Aziendale e lotta alla corruzione</b>	Reputazionali; Conformità / Operativi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frode interna, riconducibile ai dipendenti del Gruppo e agli Agenti che collaborano col Gruppo</li> <li>• Pratiche di recupero aggressive/comportamento anomalo da parte dei recuperatori</li> <li>• Coinvolgimento, anche inconsapevole, del Gruppo in attività di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Codice etico</li> <li>• Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001</li> <li>• Whistleblowing</li> <li>• Presidi “ad hoc” rivolti agli agenti del Gruppo</li> <li>• Controlli sistematici in materia di riciclaggio e finanziamento al terrorismo</li> <li>• Formazione dei dipendenti</li> </ul>
<b>Qualità del Credito</b>	Credito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insolvenza o peggioramento del merito creditizio delle controparti verso cui il Gruppo è esposto</li> <li>• Mancato recupero dei crediti vantati verso controparti in default</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processi di valutazione analitica del merito creditizio e sistema di deleghe per l’assunzione del rischio</li> <li>• Sistemi di scoring dei futuri utilizzatori dei beni (leasing)</li> <li>• Sistemi di verifica dell’esigibilità delle posizioni a livello di portafoglio e sulla singola controparte (NPL)</li> <li>• Procedure di monitoraggio del credito</li> </ul>
<b>Data protection</b>	Reputazionali; Conformità / Operativi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perdita o utilizzo inappropriato di dati del Gruppo derivanti da minacce interne o esterne che coinvolgono personale o sistemi informativi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidio organizzativo accentrato per la gestione della Privacy e della Security del Gruppo</li> <li>• Misure organizzative per la gestione dei dati personali</li> <li>• Misure organizzative per la continuità operative</li> <li>• Procedure per la gestione degli incidenti informatici</li> <li>• Formazione dei dipendenti</li> </ul>

Temi Banca Ifis	Natura dei rischi	Principali rischi	Principali presidi/azioni di mitigazione
<b>Brand reputation</b>	Reputazionali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Articoli negativi presenti sui media locali, nazionali o internazionali; pubblicazione di commenti negativi sui social network</li> <li>• Insoddisfazione e turnover negativo di clientela</li> <li>• Perdita di quote di mercato e riduzione del valore delle azioni</li> <li>• Lamentele, contenziosi legali, sanzioni amministrative/ civili/ penali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politica di gestione delle informazioni societarie e relativi presidi organizzativi deputati ai controlli</li> <li>• Ascolto e dialogo con i principali stakeholder</li> <li>• Tempestiva comunicazione con mercato e con gli organi di stampa</li> <li>• Monitoraggio degli indicatori di rischio definiti in ambito reputazionale</li> </ul>
<b>Sostegno all'imprenditoria e inclusione Finanziaria</b>	Reputazionali; Conformità / Operativi; Credito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inadempienze ed errori nella gestione dell'operatività legata alle iniziative di inclusione finanziaria con conseguenti effetti reputazionali o in termini di rischio di credito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politica per la gestione del credito e procedure per la gestione della finanza agevolata</li> <li>• Iniziative di info/formazione territoriali</li> </ul>
<b>Innovazione digitale</b>	Reputazionali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Malfunzionamento o indisponibilità delle nuove tecnologie</li> <li>• Insoddisfazione della clientela con potenziali contestazioni o perdita della clientela stessa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politica per la pianificazione strategica ICT</li> <li>• Soluzioni digitali per migliorare l'esperienza dei clienti e monitoraggio</li> </ul>
<b>Qualità dei Prodotti e Servizi</b>	Reputazionali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento dell'insoddisfazione della clientela con conseguente turnover negativo</li> <li>• Riduzione della percezione di affidabilità e sicurezza nei confronti del Gruppo e dei servizi offerti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processo per l'approvazione di nuovi prodotti e servizi, l'avvio di nuove attività, l'inserimento in nuovi mercati</li> <li>• Comitato prodotti</li> <li>• Ricerca continua nell'efficientamento dei processi operativi, al fine di ridurre i tempi di risposta alla clientela</li> </ul>
<b>Trasparenza delle Informazioni su Prodotti e Servizi</b>	Reputazionali; Conformità / Operativi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rischi operativi e conseguenti effetti reputazionali in ambito trasparenza, idoneità, informativa e rapporto fiduciario con la clientela</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidio organizzativo accentrato di gestione della comunicazione con la clientela</li> <li>• Meccanismi per la gestione di reclami</li> </ul>
<b>Benessere dei Dipendenti</b>	Reputazionali; Conformità / Operativi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infortunio di dipendente sul luogo di lavoro</li> <li>• Malattie professionali</li> <li>• Danni imputabili alla insufficiente sicurezza e/ o salubrità di luoghi e strumenti di lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuale integrato Sicurezza e Ambiente</li> <li>• Iniziative di formazione sulle pratiche e procedure in materia di salute e sicurezza</li> <li>• Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)</li> </ul>

Temi Banca Ifis	Natura dei rischi	Principali rischi	Principali presidi/azioni di mitigazione
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Linee guida Smart working – Lavoro agile</li> </ul>
<b>Valorizzazione e Sviluppo dei Dipendenti</b>	Reputazionali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenziosi passivi legati alla gestione del rapporto di impiego o alla selezione del personale, relativamente ad aspetti retributivi, livelli di inquadramento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politica di gruppo per la gestione del personale dipendente</li> <li>• Sistema di welfare aziendale</li> </ul>
<b>Diversità e Inclusione</b>	Conformità / Operativi; Reputazionali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risarcimenti per tutti i tipi di discriminazione motivati da identità di genere, disabilità, età, religione, nazionalità, razza, convinzioni personali, ecc.</li> <li>• Controversie con il personale per diffamazione</li> <li>• Controversie con il personale per molestie e mobbing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Codice etico</li> <li>• Whistleblowing</li> </ul>
<b>Finanza sostenibile</b>	Reputazionali; Credito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effetti reputazionali derivanti da eventi negativi che riguardano l'azienda (operante in settori ad alto impatto ambientale e/o sociale) finanziata dal Gruppo</li> <li>• Insolvenza o peggioramento del merito creditizio delle controparti verso cui il Gruppo è esposto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leasing: settori di attività esclusi</li> <li>• Identificazione di settori maggiormente a rischio reputazionale nell'ambito della politica delle OMR (Operazioni a Maggior Rilievo)</li> </ul>
<b>Impegno per il Territorio</b>	Reputazionali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effetti reputazionali derivanti da eventi negativi, con impatto sociale, che riguardano i destinatari delle donazioni effettuate dal Gruppo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Codice Etico</li> <li>• Presidio organizzativo accentrato per la gestione delle iniziative</li> </ul>
<b>Impatti ambientali diretti</b>	Reputazionali; Conformità / Operativi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Danni ambientali provocati dal mancato rispetto delle norme in materia di gestione ambientale o dall'adozione di prassi ed operatività non appropriate</li> <li>• Percezione negativa dell'immagine e della reputazione del Gruppo derivante dagli eventi negativi sopra riportati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuale integrato Sicurezza e Ambiente</li> <li>• Politica del Gruppo in materia ambientale</li> </ul>

Le modalità di gestione dei principali rischi sono descritte in maniera approfondita all'interno dei capitoli seguenti.

# 3.

## Ifis Integrity



## 3.1 Integrità aziendale e lotta alla corruzione

---

### Politiche e altra documentazione di riferimento

- Codice Etico
- Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001
- Manuale tecnico-operativo Certificazione posizioni per match con liste negative antiriciclaggio e antiterrorismo
- La Politica di Gruppo per la gestione delle segnalazioni delle violazioni (Whistleblowing)
- Procedura Organizzativa Gestione della rete dei recuperatori stragiudiziali dei crediti distressed (Banca Ifis, IFIS NPL)
- Procedura Organizzativa Adeguata verifica e profilatura della clientela per classi di rischio – fase di onboarding (Banca Ifis)
- Procedura Organizzativa Adeguata verifica e profilatura della clientela per classi di rischio – nel continuo
- Politica di Gruppo per la gestione del rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo
- Procedura Organizzativa Adeguata verifica e profilatura della clientela NPL per classi di rischio (IFIS NPL)
- Istruzioni per la compilazione Agenti
- Istruzioni per la compilazione SDR
- Manuale Antiriciclaggio (Banca Ifis)
- Manuale Antiriciclaggio Cap.Ital.Fin.
- Manuale operativo “Embargo e antiterrorismo: Controlli sui bonifici in entrata ed uscita” (Banca Ifis)
- Procedura Organizzativa per la Gestione dei crediti erariali (Banca Ifis)
- Procedura Organizzativa attivazione Contomax (Banca Ifis)
- Procedura Organizzativa Rendimax (Banca Ifis)

Il modo in cui Banca Ifis conduce la propria attività di business è oggetto di grande attenzione da parte degli stakeholder. Il Gruppo Banca Ifis si impegna a sviluppare e a diffondere la cultura e i valori aziendali sia all'interno sia all'esterno e a competere con integrità e rispetto in tutti gli aspetti di compliance normativa, con particolare impegno nella lotta alla corruzione. Il Codice Etico rappresenta il “manifesto” della cultura aziendale di Banca Ifis e delle altre società del Gruppo, destinato sia alla informazione/formazione dei Collaboratori sia alla diffusione di tale cultura presso tutti gli stakeholder. Dato che l'efficacia del Modello Organizzativo e del Codice Etico presuppongono una piena diffusione della “cultura del controllo” presso tutti i dipendenti e la sensibilizzazione di tutte le strutture coinvolte, il Gruppo cura la formazione del personale sui contenuti del Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/01 e sul Codice Etico.

In relazione al Codice Etico l'Organismo di Vigilanza ha, tra gli altri, il compito di vigilare sul suo rispetto e applicazione, di attivare gli eventuali provvedimenti sanzionatori, di coordinare l'elaborazione delle norme e delle procedure che ne attuano le indicazioni, di promuovere la revisione periodica del Codice dei suoi meccanismi di attuazione e di riportare al Consiglio d'Amministrazione sull'attività svolta e sulle problematiche connesse all'attuazione del Codice Etico.



## La prevenzione alla corruzione

Il Gruppo Banca Ifis si è dotato, per la prevenzione del rischio di commissione dei reati di corruzione e concussione, di linee guida espresse nel Codice Etico e del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001, quest'ultimo è stato aggiornato nel 2019 principalmente al fine di:

- specificare il ruolo della Capogruppo, prevedendo in capo a quest'ultima il potere di impartire criteri e direttive di carattere generale e di verificare, mediante le funzioni di controllo, la rispondenza dei Modelli delle società appartenenti al Gruppo a tali criteri e direttive;
- declinare i principi di indirizzo di Gruppo in materia di responsabilità amministrativa degli Enti e specificare in particolare, che ogni società appartenente al Gruppo è tenuta a: (i) adottare il proprio Modello, (ii) nominare l'Organismo di Vigilanza, assicurare il sistematico aggiornamento del Modello in funzione di modifiche normative e organizzative, (iii) predisporre piani di formazione, (iv) adottare un idoneo presidio dei processi sensibili al Decreto;
- in merito alle attività a rischio, introdurre talune ulteriori ipotesi esemplificative delle occasioni di reato e aggiornare le principali strutture e i soggetti coinvolti.

### L'integrità della condotta degli agenti del Gruppo

Oltre a stabilire regole di condotta per il proprio personale, il Gruppo Banca Ifis ritiene fondamentale assicurare l'integrità della condotta anche degli agenti dell'area Leasing e della società Cap.Ital.Fin. nonché degli agenti e delle società di recupero di IFIS NPL.

Ad esempio, per garantire l'integrità dei comportamenti degli agenti e delle società di recupero vengono attuati diversi presidi, tra cui:

- l'obbligo di osservanza del Codice Etico e del Modello Organizzativo previsto dal decreto 231/01 all'atto della sottoscrizione del contratto;
- il controllo del numero dei mandati: la rete di agenti può avere al massimo tre mandati e solo di attività non in concorrenza;
- l'adozione di un sistema di incentivazione le cui logiche scoraggiano comportamenti scorretti o insistenti da parte degli agenti.

Relativamente alla gestione del call center della società IFIS NPL dedicato alla phone collection, sono aumentate ulteriormente le risorse disponibili, è stata ottimizzata l'organizzazione del lavoro interna e sono stati creati strumenti orientati al monitoraggio costante e analisi delle performance, che hanno, tra gli obiettivi, anche il contenimento del rischio di comportamenti "aggressivi" o pratiche commerciali scorrette da parte degli operatori. La società IFIS NPL adotta diverse modalità di verifica dell'efficacia dell'approccio di gestione adottato:

- verifiche da parte del call center "di monitoraggio", distinto da quello dedicato alla collection, che contatta tutti i clienti che abbiano risolto positivamente la propria posizione grazie ai piani di rientro proposti e, a campione, anche i clienti con i quali non viene raggiunto un accordo, al fine di verificare la correttezza e l'integrità dei comportamenti degli operatori di rete;

- richiesta agli agenti di predisporre, al termine di ogni visita al cliente, un “Verbale di visita” che riepiloga quanto accaduto e gli accordi stabiliti, che deve essere sottoscritto dal cliente stesso così da tenere una traccia trasparente e oggettiva di quanto concordato;
- revisione trimestrale dei reclami non accolti per identificare eventuali problematiche emergenti o aspetti di crescente interesse per i clienti, al fine di definire azioni correttive;
- monitoraggio continuo dei canali social della Banca;
- interviste a clienti che hanno risolto positivamente la pratica;
- ascolto continuo delle problematiche ed esigenze espresse dagli operatori della rete.

Il Codice Etico chiarisce che, nella gestione dei rapporti con la Pubblica Amministrazione, è vietato promettere od offrire a pubblici ufficiali o a dipendenti, pagamenti o beni per promuovere o favorire gli interessi del Gruppo in sede di stipulazione ed erogazione di contratti, aggiudicazione e gestione delle autorizzazioni, riscossione di crediti anche verso l’Erario, attività ispettive o di controllo o nell’ambito di procedure giudiziarie.

Chiunque riceva richieste o proposte di benefici da pubblici funzionari deve immediatamente riferire al proprio superiore e all’Organismo di Vigilanza.

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001 di Banca Ifis prevede le seguenti fattispecie di reato relative alla corruzione:

- Corruzione per l'esercizio della funzione;
- Corruzione per un atto contrario ai doveri d'ufficio;
- Corruzione in atti giudiziari;
- Corruzione di persona incaricata di un pubblico servizio;
- Concussione, induzione indebita a dare o promettere utilità e corruzione;
- Corruzione tra privati;
- Istigazione alla corruzione tra privati.

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001 di Banca Ifis specifica che le strutture di controllo per quanto riguarda la commissione dei reati potenziali relativi alla corruzione sono, oltre alle funzioni di controllo di secondo e terzo livello, l’Organismo di Vigilanza e il Collegio Sindacale.

[GRI 205-2]

Il Consiglio di Amministrazione, in sede di approvazione del Codice Etico del Gruppo, viene a conoscenza delle procedure anticorruzione adottate. Tutti i dipendenti sono tenuti a conoscere e rispettare le regole in materia di contrasto alla corruzione, anche con riferimento alla tabella allegata al Modello che regola nel dettaglio le potenziali attività sensibili, le principali strutture e le tutele poste in atto in termini di politiche, regolamenti interni e strutture di controllo. Inoltre, tutti i dipendenti del Gruppo hanno accesso, attraverso la Intranet aziendale, alla normativa interna aziendale e in particolare il Codice Etico, MOG, protocolli e procedure in materia.

Il Gruppo assicura che tutti i dipendenti ricevano, ciclicamente e in caso di aggiornamenti nella normativa, adeguata formazione (diversamente dall’anno precedente, nel 2019 non sono stati riscontrati aggiornamenti normativi e relativa esigenza di formazione) sulle politiche e le procedure anticorruzione di cui al Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001. È infatti disponibile sulla piattaforma IFIS Talent, un corso e-learning ad hoc rientrante nel percorso di formazione obbligatoria del personale della Banca e per cui periodicamente si sollecita il completamento.

Nella tabella di seguito viene indicato il numero di dipendenti che hanno ricevuto formazione in materia, nel corso dei due esercizi precedenti, dall'implementazione della piattaforma IFIS Talent:

Numero e percentuale di dipendenti che hanno ricevuto formazione sulla lotta alla corruzione, suddivisi per categoria di inquadramento		2019 <sup>8</sup>	2018
	N.	476	798
	%	27,2%	48,7%
Dirigenti	N.	8	5
	%	10,8%	8,2%
Quadri	N.	116	223
	%	22,7%	45,9%
Impiegati	N.	352	570
	%	30,1%	52,2%

Il Gruppo Banca Ifis ad oggi non ha svolto moduli formativi specifici sui reati corruttivi rivolti ai Consiglieri di Amministrazione. Tuttavia, occorre considerare che i membri del Consiglio di Amministrazione nel 2019 hanno approvato l'aggiornamento del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001 che contiene anche prescrizioni afferenti alla prevenzione del rischio di commissione dei reati corruzione e concussione.

Come già descritto in precedenza, per garantire l'integrità dei comportamenti degli agenti e delle società di recupero vengono attuati diversi presidi, tra cui l'obbligo di osservanza del Codice Etico e del Modello Organizzativo previsto dal decreto 231/01 all'atto della sottoscrizione del contratto.

Infine, per quanto riguarda gli stakeholder della Banca, il Codice Etico e la "Parte Generale" del Modello di Organizzazione e Gestione ex. D. Lgs. 231/01 sono resi noti attraverso la pubblicazione sul sito web di Gruppo.

[GRI 205-3]

Anche nel 2019, analogamente all'esercizio precedente, non sono stati registrati casi di corruzione o cause legali che abbiano riguardato dipendenti del Gruppo o operatori delle reti esterne.

## La prevenzione al riciclaggio e finanziamento al terrorismo

La prevenzione del rischio di riciclaggio è un elemento portante per la tutela della solidità finanziaria e, più in generale, della reputazione aziendale, e riflette l'impegno costante della Banca alla collaborazione attiva nei confronti dell'Autorità di Vigilanza. Il Gruppo rifiuta di intrattenere relazioni, in modo diretto o indiretto, con persone e aziende delle quali sia conosciuta o sospettata l'appartenenza a organizzazioni criminali o comunque operanti al di fuori della liceità. Di conseguenza:

- nel settore Leasing vengono esaminate le notizie negative di stampa tramite un processo automatizzato e integrato nella procedura dell'auto-delibera: se emergono riscontri la pratica viene bloccata e indirizzata verso la valutazione manuale, anche con il coinvolgimento dell'Antiriciclaggio. L'esito delle verifiche si traduce nell'assegnazione di un profilo di rischio in base al quale viene attivato un processo di approvazione a livelli diversi della gerarchia aziendale;
- nel Credito Commerciale il controllo sopra descritto è integrato nelle procedure di anagrafe. Anche in questo caso, in funzione dei riscontri ottenuti, alla controparte viene assegnato uno specifico livello di

<sup>8</sup> Nel conteggio sono stati considerati i dipendenti che hanno svolto almeno uno di questi corsi:

- Corso e-learning "La responsabilità degli enti ed. 2018" reso disponibile a partire da Luglio 2018.
- Due corsi di formazione esterna a cui hanno partecipato due dipendenti.

rischio di riciclaggio e viene demandata all'appropriato livello gerarchico la decisione di procedere o meno con l'apertura/prosecuzione del rapporto;

- nel settore NPL viene effettuata una prima verifica nel momento di acquisto del portafoglio crediti, e controlli successivi sulle singole controparti al momento della definizione dei piani di rientro.

Qualora venga attivato un rapporto su un cliente classificato a rischio alto sono previste revisioni più stringenti e frequenti della posizione, in termini di aggiornamento delle informazioni raccolte e di monitoraggio dell'operatività, ed un'escalation dell'Organo Deliberante competente.

Antiriciclaggio contribuisce alla definizione dei contenuti della formazione obbligatoria in materia di antiriciclaggio, in particolar modo per i dipendenti che hanno un contatto diretto con la clientela. Nel 2019 la formazione in merito all'antiriciclaggio è stata svolta attraverso corsi in aula ed il corso e-learning "La disciplina antiriciclaggio alla luce del recepimento della IV Direttiva ed. 2018" attivato sulla piattaforma IFIS Talent. Nel corso dell'anno è stato erogato un totale di 2.366 ore di formazione antiriciclaggio (circa 3.961 ore nel 2018) con il coinvolgimento del 38% della popolazione aziendale (62% nel 2018).

La formazione – oltre ad essere un obbligo normativo – è un importante strumento per aumentare la sensibilità e la cultura del personale sulla prevenzione del rischio di coinvolgimento inconsapevole della Banca in questo tipo di fenomeni.

## Gestione delle segnalazioni (Whistleblowing)

Banca Ifis, in qualità di Capogruppo, in coerenza con le disposizioni regolamentari e le best practices del settore, ha definito un sistema interno volto a permettere la segnalazione di atti, fatti e omissioni che possono costituire una violazione delle leggi e delle procedure interne disciplinanti l'attività svolta dalla Capogruppo e dalle Controllate, garantendo al contempo la riservatezza dei dati personali del segnalante e del presunto responsabile della violazione. Il sistema di segnalazione è disciplinato dalla Politica di Gruppo per la gestione delle segnalazioni delle violazioni (Whistleblowing), parte integrante del Modello Organizzativo di Banca Ifis e adottata dalle società del Gruppo. Possono effettuare una segnalazione i dipendenti del Gruppo Banca Ifis, i collaboratori e i liberi professionisti regolarmente iscritti ad un albo che prestano la loro opera in modo prevalente e continuativo per il Gruppo. La segnalazione può avere ad oggetto qualsiasi azione od omissione non conforme alle norme disciplinanti l'attività aziendale che arrechi o possa arrecare danno o pregiudizio al Gruppo Banca Ifis. Possono rientrare in questa casistica, ad esempio, azioni od omissioni, commesse o tentate, riconducibili ad atti o fatti penalmente rilevanti, che violino leggi e regolamenti, codici di comportamento come il Codice Etico o altre disposizioni aziendali sanzionabili in via disciplinare, suscettibili di arrecare un danno patrimoniale al Gruppo, un danno alla salute o sicurezza del personale o dei clienti o un danno all'ambiente.

Le segnalazioni possono essere effettuate attraverso diversi canali e sono gestite dal Responsabile dell'Internal Audit, che ne esamina il contenuto e attua le verifiche necessarie ad accertare la veridicità di quanto segnalato, nel pieno rispetto dei principi di imparzialità, riservatezza, dignità del dipendente e protezione dei dati personali.

Al termine degli accertamenti, il Responsabile dell'Internal Audit formalizza le proprie valutazioni e le trasmette all'Amministratore Delegato e al Direttore Generale (o al il Presidente del Collegio Sindacale in caso di situazioni di potenziale incompatibilità), che valuteranno le necessarie azioni correttive. Internal Audit redige una relazione annuale sul corretto funzionamento del processo, contenente anche informazioni aggregate sulle risultanze dell'attività svolta a seguito delle segnalazioni ricevute, che viene approvata dal Consiglio di Amministrazione e messa a disposizione del personale.

Nel 2019, analogamente all'esercizio precedente, non si sono registrate segnalazioni tramite il sistema *Whistleblowing*.

POSSONO EFFETTUARE UNA SEGNALAZIONE



LE SEGNALAZIONI POSSONO ESSERE EFFETTUATE ATTRAVERSO



**Il responsabile dell'Internal Audit esamina il contenuto ed attua le necessarie verifiche. Al termine degli accertamenti, formalizza le proprie valutazioni e le trasmette a:**

**Amministratore Delegato**

**Direttore Generale**

**Presidente del Collegio Sindacale**



RELAZIONE ANNUALE

## 3.2 Qualità del credito

---

### Politiche e altra documentazione di riferimento

- Sistema delle deleghe di gruppo in materia di gestione del rischio di credito
- Politica di Gruppo per la gestione delle operazioni di maggior rilievo
- Politica di Gruppo per la valutazione delle attività aziendali
- Politica di gestione del credito ordinario (Banca Ifis)
- Politica di gestione dei portafogli di crediti acquistati a titolo definitivo e vantati verso gli enti della Pubblica Amministrazione (Banca Ifis)
- Politica di monitoraggio e recupero del credito ordinario (Banca Ifis, Credifarma)
- Politica di impairment
- Manuale metodologico: valutazione analitica del credito deteriorato (Banca Ifis)
- Procedura Organizzativa Gestione dei crediti erariali (Banca Ifis)
- NO 112 – BU Leasing - Processo di istruttoria Leasing (Banca Ifis)
- NO 111 – BU Leasing - Processo valutazione e settaggio Riscatti (Banca Ifis)
- NO 103 – BU Leasing - Valutazione qualità del credito soggettiva (Banca Ifis)
- Politica di monitoraggio e recupero del credito Leasing (Banca Ifis)
- Politica di gestione delle acquisizioni di portafogli di crediti distressed (IFIS NPL)
- Criteri di classificazione e gestione delle partite anomale (IFIS NPL)
- Procedura di Assegnazione delle pratiche NPL ai bacini di recupero (IFIS NPL)
- Procedura Organizzativa Recupero del credito attraverso azioni stragiudiziali (IFIS NPL)
- Procedura Organizzativa Recupero del credito attraverso azioni giudiziali (IFIS NPL)
- Procedura Organizzativa Gestione dei pagamenti associati al recupero dei crediti distressed (IFIS NPL)
- Procedura Organizzativa – Concessione e Gestione Finanza Strutturata
- Politica di gestione del credito ordinario (Cap.Ital.Fin.)
- Procedura Organizzativa Gestione della rete dei recuperatori stragiudiziali dei crediti distressed (Banca Ifis, IFIS NPL)
- Manuale Antiriciclaggio Cap.Ital.Fin.

La qualità del credito è strettamente connessa alla solidità patrimoniale, elemento chiave per la sostenibilità del modello di business del Gruppo ed una delle fondamenta della strategia del Gruppo Banca Ifis. Infatti, la qualità del credito e delle controparti può avere impatti significativi sul valore del titolo azionario, sul livello del rating creditizio della Banca, sul valore dei dividendi e sulla salvaguardia della solidità patrimoniale, rilevanti per azionisti, analisti finanziari, agenzie di rating, finanziatori e Autorità di Vigilanza, nonché sulla fiducia dei clienti nella capacità della Banca di fare fronte ai propri impegni, importante soprattutto per i risparmiatori retail delle business line Rendimax e Contomax.

Per il Credito Commerciale l'impegno aziendale alla tutela della solidità patrimoniale e alla qualità del credito si traduce in tre livelli di controllo sulle controparti, volti a prevenire sia i rischi di insolvenza sia il coinvolgimento in operazioni dai risvolti critici in termini reputazionali:

- controlli automatici sia sulle persone fisiche sia su quelle giuridiche, al fine di verificare la presenza del potenziale cliente nelle "watch list" (terrorismo, embarghi, ecc.) e nelle liste di "Persone Politicamente

Esposte”, cui si aggiunge in relazione al livello di rischio un’analisi delle notizie di stampa effettuata dall’Antiriciclaggio;

- valutazione analitica, da parte dei team di Valutazione Operazioni e Valutazione Controparti, del cliente, dei clienti ceduti e del credito oggetto di cessione e sistema delle deleghe per l’assunzione del rischio di credito basato su importi e classi di rischio;
- continua interlocuzione con la rete territoriale, da cui possono provenire segnalazioni e riscontri sul potenziale cliente.

Per quanto concerne la cessione del quinto dello stipendio e/o pensione Banca Ifis, nel rispetto della privacy, considera anche la condizione del nucleo familiare nei casi in cui sia rilevante per valutare l’affidabilità del cliente.

Le politiche che regolano l’operatività del Leasing stabiliscono le verifiche sul futuro utilizzatore del bene rispetto a criteri di affidabilità e credibilità, attraverso un sistema di scoring e istruttorie svolte da team specializzati in cui vengono valutate, in particolare, la bontà della posizione creditizia della controparte e la congruità del bene richiesto con le sue attività.

Il controllo degli andamenti e il monitoraggio delle singole esposizioni vengono svolti con sistematicità, avvalendosi di procedure efficaci in grado di segnalare tempestivamente l’insorgere di anomalie e di assicurare l’adeguatezza delle rettifiche di valore e dei passaggi a perdita. La verifica del corretto svolgimento del monitoraggio andamentale sulle singole esposizioni, in particolare di quelle deteriorate, e la valutazione della coerenza delle classificazioni, della congruità degli accantonamenti e dell’adeguatezza del processo di recupero è svolta, a livello centrale e periferico, dal Risk Management.

Complessivamente, il Gross NPE ratio del Settore Imprese è invariato rispetto al 31 dicembre 2018 mentre il Net NPE Ratio è lievemente diminuito rispetto a fine 2018 (5,2% al 31 dicembre 2018).

<b>GROSS E NET NPE RATIO</b>	<b>2019</b>
Gross	9,5%
Net	5,1%

Per IFIS NPL, la cui specificità è l’acquisizione e la gestione di crediti deteriorati, la focalizzazione è sulla verifica della lavorabilità dei crediti e sul disegno di piani di rientro compatibili con la specifica situazione debitoria, attraverso diversi meccanismi lungo le fasi dell’acquisizione del credito:

- un primo controllo è volto a verificare che i crediti che si stanno acquisendo siano tutti lavorabili, al fine di escludere crediti inesistenti o prescritti e prevenire sia il rischio di inesigibilità sia il rischio reputazionale che si avrebbe nel richiedere crediti inesigibili. Una volta attivato il primo contatto con i clienti acquisiti, all’arrivo di eventuali reclami si verifica la fondatezza e, in caso di motivazioni fondate, si porta a perdita la posizione o se ne richiede la retrocessione/indennizzo alla società cedente se previsto contrattualmente;
- definizione di piani di rientro adeguati alle possibilità di spesa del cliente e contestualizzati rispetto a ogni singola pratica;
- valutazione del potenziale di rientro effettivo del cliente.

### 3.3 Data protection

---

#### Politiche e altra documentazione di riferimento

- Politica di Gruppo per la gestione della sicurezza informatica
- Politica di Gruppo per la valutazione e la gestione dei rischi informatici
- Procedura Organizzativa Gestione degli incidenti di sicurezza delle informazioni
- Procedura Organizzativa Gestione delle tematiche privacy attinenti ai diritti dell'interessato e al rapporto con il Garante
- Procedura Organizzativa Gestione dei Responsabili del trattamento dei dati personali
- Manuale metodologico per l'analisi del rischio dei trattamenti e la valutazione d'impatto sulla protezione dei dati (DPIA)
- Manuale regolamentare in materia di privacy
- Disciplinare tecnico per l'utilizzo delle dotazioni aziendali
- Politica di Gruppo per la gestione della continuità operativa
- Politica di gruppo per la pianificazione strategica in ambito ICT (Banca Ifis)
- Politica di gruppo per l'acquisizione di sistemi software e servizi IT (Banca Ifis)
- Politica monitoraggio performance ICT (Banca Ifis)
- Procedura Organizzativa per la gestione dei log (Banca Ifis)
- Procedura Organizzativa per la gestione degli accessi logici (Banca Ifis)
- Politica di gruppo Sistemi pagamento via internet (Banca Ifis)

La crescente diffusione di prodotti e servizi ICT basati sull'elaborazione di informazioni personali, ha accresciuto nel corso degli anni il ruolo strategico dei temi della privacy e della sicurezza informatica all'interno delle aziende.

Il Gruppo Banca Ifis considera la protezione dei dati personali un principio inderogabile, fondamentale per rafforzare la fiducia e il senso di sicurezza dei clienti e per tutelare la reputazione del Gruppo. Il Gruppo è inoltre impegnato nella prevenzione e gestione tempestiva di incidenti di sicurezza informatica a tutela del patrimonio informativo della Banca, che comprende, tra gli altri, i dati di clienti, dipendenti, fornitori e ogni altro soggetto con cui Banca Ifis intrattiene rapporti. Nel corso del 2019 il Gruppo ha ulteriormente consolidato i presidi richiesti dal Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (General Data Protection Regulation, GDPR).

**L'area Privacy & Security ha consolidato il proprio ruolo di riferimento all'interno del Gruppo aziendale.**

**La struttura conta dieci persone e si occupa di Privacy, Business Continuity e Cyber Security.**

**Laura Quaroni** – Responsabile area Privacy & Security, DPO e BC Manager.

## Sicurezza informatica

L'Unità Organizzativa Privacy & Security, attraverso l'Unità Organizzativa Information Security, presidia nel continuo la sicurezza informatica e partecipa alla valutazione del rischio informatico.

### La sensibilizzazione dei dipendenti sulla cyber security

Per sensibilizzare tutti i colleghi sul tema della cyber security e delle novità normative ad esso correlate, nel corso del 2019 è stata lanciata una campagna di sensibilizzazione sui dipendenti del Gruppo attraverso la pubblicazione di news nella intranet aziendale finalizzate a far conoscere le informazioni inerenti campagne di email malevole relative alla diffusione di malware, phishing, tentativi di frode e ransomware. Sono stati attivati servizi di Cyber Intelligence e ricerche OSINT a supporto delle attività in capo alla struttura e a sostegno dell'awareness interno all'azienda. La Banca ha aderito al servizio CERTFin al fine di ricevere in tempo reale segnalazioni relative a tentativi di frode inerenti all'ambito bancario. Tali segnalazioni sono state condivise con i colleghi delle altre strutture della banca interessate.

Il processo di gestione degli incidenti di sicurezza informatica è volto a garantire che eventuali eventi anomali con possibili ripercussioni sul livello di sicurezza (fisica e logica) aziendale e sulla disponibilità dei Servizi IT siano tempestivamente riconosciuti come incidenti di sicurezza informatica e quindi correttamente gestiti dalle strutture competenti.

Le segnalazioni e gli eventi che possono determinare incidenti di sicurezza possono provenire da diversi canali interni (altre unità organizzative) ed esterni (clienti, fornitori e canali istituzionali). L'Unità Organizzativa Information Security gestisce tali segnalazioni in collaborazione con le eventuali altre parti coinvolte ed interessate, secondo l'entità e la tipologia dell'evento stesso.

## Tutela dei dati personali

Il principale documento normativo interno in materia di protezione dei dati personali è rappresentato dal Manuale regolamentare in materia di privacy approvato dal Consiglio di Amministrazione di Banca Ifis in qualità di Capogruppo e recepito dalle controllate tramite Direttiva. Questo, insieme alle norme e procedure privacy, costituiscono il modello di gestione della privacy e l'insieme delle linee guida e delle regole che indicano come i dati personali sono protetti nel contesto aziendale.

La funzione **Privacy & Security**, in particolare attraverso l'unità dedicata alla Privacy:

- predispone e aggiorna la documentazione interna prevista dalla normativa in materia di privacy;
- monitora e controlla periodicamente l'osservanza della normativa e l'implementazione delle misure di sicurezza previste dalla legge;
- analizza le modalità di trattamento dei dati personali adottate dalla Banca e i rischi ad esse associati;
- valuta gli impatti in ambito privacy derivanti dal lancio di nuovi prodotti e servizi, dall'avvio di nuove attività, dall'ingresso in nuovi mercati e in tutti i casi in cui la Banca intenda realizzare internamente o acquistare un nuovo software;
- informa le unità organizzative della Banca, per gli ambiti di rispettiva competenza, in merito alle novità normative in tema privacy e fornisce supporto per garantirne l'adeguamento;
- supporta le Risorse Umane nello sviluppo di una adeguata cultura aziendale in ambito privacy.

Inoltre, nell'ambito della continuità operativa, attraverso l'Unità Organizzativa Business Continuity effettua l'analisi di impatto sui processi aziendali e ne redige il relativo piano.

[GRI 418-1]

Nel 2019, a livello di Gruppo, sono stati accolti 4 reclami relativi a violazioni della privacy a fronte dei 6 registrati nel 2018, legati per la quasi totalità ad errori operativi/umani che, in ogni caso, non hanno comportato la divulgazione di dati sensibili.

Nel corso dell'anno si sono verificati 10 eventi che hanno comportato la perdita, l'accesso o la divulgazione non autorizzata di dati personali (ad esempio furto di tablet o perdita di modulistica cartacea).

<b>Reclami documentati su violazioni della privacy e perdita di dati dei clienti</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
<b>Numero totale di reclami documentati ricevuti in merito a violazioni della privacy dei clienti</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>144<sup>9</sup></b>
<i>da terzi e documentati dall'organizzazione</i>	4	6	144
<i>da parte di organismi di regolamentazione</i>	0	0	0
<b>Numero totale di eventi relativi a perdite e furti documentati dei dati dei clienti</b>	<b>10<sup>10</sup></b>	<b>8</b>	<b>7</b>

<sup>9</sup> Nel 2017, a livello di Gruppo, sono stati accolti 144 reclami relativi a violazioni della privacy, legati per la quasi totalità ad un errore operativo commesso durante la predisposizione di un'indagine di mercato che, in ogni caso, non ha comportato la divulgazione di dati sensibili.

<sup>10</sup> Il dato rappresenta il numero di incident (non corrispondente al numero totale di dati esposti a perdite o furti). Per uno di questi incidenti si specifica che, nell'ambito delle attività di comunicazione periodica in materia di Trasparenza, a causa di un errore tecnico sono state inviate 60 raccomandate a soggetti che hanno prestato garanzie a favore della Banca contenenti dati di altri soggetti garanti e garantiti. A fronte delle analisi condotte, si è proceduto a notificare la violazione al Garante per la protezione dei dati personali. La Banca ha previsto misure atte a prevenire simili violazioni future come la revisione delle caratteristiche dei file contenenti i dettagli delle posizioni per permettere un maggior presidio ex ante del processo ed il rafforzamento dei controlli ex post effettuati sugli output della procedura informatica prima della postalizzazione delle comunicazioni.

## 3.4 Brand reputation

---

### Politiche e altra documentazione di riferimento

- Investor Relations Policy
- Politica per la Gestione delle Informazioni Societarie
- Politica di Gruppo per la gestione dei rischi operativi e di reputazione

[GRI 102-15]

Il Gruppo Banca Ifis è cresciuto significativamente negli ultimi anni, anche a fronte del progressivo ampliamento delle aree di business presidiate e dell'articolazione dei brand offerti alla clientela, sia imprese che consumatori.

Pertanto, la brand reputation è diventata un fattore sempre più strategico al fine di garantire coerenza dei valori del Gruppo Banca Ifis nei confronti dei propri stakeholder.

Trasparenza e dialogo sono da sempre caratteristiche distintive nel processo di comunicazione delle informazioni relative alla Capogruppo e alle altre società. La Banca si interfaccia con clienti, investitori, azionisti, collaboratori riuscendo ad individuare esigenze diverse per mezzo, ad esempio, del customer care attraverso i social network, i siti web, progetti ed eventi. La Banca, inoltre cerca di indirizzare al meglio le proprie azioni, con l'obiettivo di offrire una miglior esperienza possibile ai propri interlocutori e di rispondere nel più breve tempo possibile a dubbi e richieste di informazioni. La brand reputation viene monitorata anche attraverso specifici tool dedicati.

Nello specifico, i rapporti con azionisti, investitori e analisti sono presidiati dalla funzione Investor Relations della Capogruppo e sono improntati a principi di correttezza, trasparenza, collaborazione e assoluto rispetto dell'indipendenza dei ruoli. L'attività di relazione e dialogo con il mercato finanziario rappresenta una componente strategica per il Gruppo: la Banca assicura la tempestività e la trasparenza delle comunicazioni al mercato e agisce in modo proattivo nei confronti dei propri stakeholder, illustrando e analizzando le informazioni di breve periodo, dando visibilità degli indirizzi strategici del Gruppo e sviluppando un rapporto di fiducia con gli operatori di mercato e la business community. Le modalità di relazione più significative con la comunità finanziaria sono: comunicati stampa, conference call con il mercato con cadenza trimestrale, incontri con gli investitori, comunicazione sul sito web ufficiale della Banca e nei social e diffusione del bilancio di Gruppo con modalità interattive per facilitarne la comprensione.

### Il rischio di reputazione

**Banca Ifis è impegnata nel monitoraggio e nella tutela della propria reputazione e delle società del Gruppo.**

Al fine di valutare l'incidenza del rischio reputazionale, il Gruppo effettua un esercizio periodico di Risk Self Assessment prendendo in considerazione i fattori sia endogeni sia esogeni che potrebbero creare danni reputazionali al Gruppo ed agli stakeholder di volta in volta impattati.

Tra i principali fattori endogeni rientrano eventi di manifestazione del rischio operativo o di altri rischi non adeguatamente presidiati (es.: rischi di mercato, di liquidità, legali, strategici), violazione di leggi e regolamenti e norme di autoregolamentazione (come il Codice Etico), inefficace o errata gestione della comunicazione interna o esterna e comportamenti del management, dei dipendenti o dei collaboratori.

Fattori esogeni possono essere, invece, commenti e dibattiti che si sviluppano sui media, sui social network, sui blog o sugli altri strumenti di comunicazione digitale, riguardanti informazioni od opinioni lesive della reputazione del Gruppo o di singole società che lo compongono.

Gli stakeholder impattati dal rischio reputazionale possono essere diversi. Ad esempio:

- **Clienti:** possibile indebolimento della fiducia nella Banca nel Gruppo dovuta, ad esempio, ad inefficienze nelle prassi operative o a forzature commerciali;
- **Depositanti:** possibile indebolimento della fiducia nella Banca nel Gruppo con conseguente ritiro di parte dei depositi alla clientela;
- **Dipendenti e collaboratori:** perdita o diminuzione di fiducia / stima dei dipendenti e collaboratori nei confronti dell'azienda;
- **Azionisti e investitori:** perdita o diminuzione di fiducia / stima degli azionisti e dei mercati finanziari a causa di fattori quali, ad esempio, la presunta incapacità di raggiungere dei risultati soddisfacenti, comportamenti incoerenti rispetto a principi etici, percezione di non integrità manageriale, ecc.;
- **Territorialità e collettività:** perdite o diminuzione di fiducia / stima delle comunità territoriali e degli opinion maker;
- **Autorità di Vigilanza:** perdita o diminuzione di fiducia / stima delle Autorità di Vigilanza nei confronti dell'azienda a causa di omissioni o inadempienze derivanti dal mancato rispetto di obblighi previsti dalla legge o da disposizioni regolamentari;
- **Fornitori e controparti:** perdita o diminuzione di fiducia / stima dei fornitori e delle controparti.

Il Gruppo ha inoltre definito un set di indicatori in grado di evidenziare tempestivamente l'insorgenza di vulnerabilità nella esposizione della Banca e delle sue controllate ai rischi di reputazione e, ove necessario, relative soglie di attenzione ed allarme.

Attraverso un'attività di monitoraggio nel continuo, qualora vi siano risultati che superano le soglie predefinite, viene di volta in volta valutata la necessità di porre in essere eventuali azioni di mitigazione.

# 4.

## Ifis Customers



## 4.1 Sostegno all'imprenditoria e inclusione finanziaria dei clienti

---

### Politiche e altra documentazione di riferimento

- Politica di gestione del credito ordinario (Banca Ifis)
- NO 112 – BU Leasing - Processo di istruttoria Leasing (Banca Ifis)
- NO 111 – BU Leasing - Processo valutazione e settaggio Riscatti (Banca Ifis)
- NO 103 – BU Leasing - Valutazione qualità del credito soggettiva (Banca Ifis)
- Politica di gestione delle acquisizioni di portafogli di crediti distressed (IFIS NPL)
- Politica di gestione del credito ordinario (Cap.Ital.Fin.)
- Politica di gestione del credito (Credifarma)
- Procedura Organizzativa – Concessione e Gestione Finanza Strutturata

In qualità di principale operatore indipendente nel mercato dello specialty finance in Italia, il Gruppo Banca Ifis valorizza il sostegno all'imprenditoria e l'inclusione finanziaria dei propri clienti attraverso i core business nei settori dedicati ai crediti deteriorati ed alle Piccole e Medie Imprese.

**Il Gruppo Banca Ifis considera nella propria strategia anche l'inclusione finanziaria dei privati**, con l'obiettivo di permettere a imprese e famiglie di far fronte ai propri debiti in tempi più consoni alle loro reali possibilità attraverso l'attività del settore NPL, sia dedicato all'acquisizione e alla trasformazione dei portafogli di crediti non-performing (NPL), sia alla gestione di portafogli di terzi, garantiti e non garantiti, con l'obiettivo di creare valore per i clienti, per il mercato e l'intero sistema finanziario.

Il Gruppo, opera inoltre nel settore retail con il marchio Cap.Ital.Fin., proponendo il prestito rimborsabile mediante Cessione del Quinto dello stipendio o della pensione e delegazione di pagamento per pensionati, dipendenti privati, pubblici e statali. Strumento che, con il nome di CrediQuintum, si rivolge ai debitori di IFIS NPL come possibile risoluzione in caso di credito deteriorato, consentendo la valutazione di una soluzione finanziaria alla loro posizione debitoria che gli permetta di ottenere un effetto di nuova inclusione finanziaria.

Banca Ifis si propone come **operatore specializzato nel sostegno delle Piccole e Medie Imprese** offrendo servizi e strumenti finanziari che permettano alle aziende clienti di crescere in modo sano, garantendo loro un supporto quotidiano grazie al personale presente sul territorio. L'accesso ai servizi è garantito attraverso la rete commerciale, distribuita in tutto il territorio e con maggiore concentrazione nei principali poli economici e industriali, attraverso uffici commerciali, pienamente accessibili a tutti i clienti in conformità con la normativa, e attraverso servizi online e digitali all'avanguardia che permettono la relazione continuativa tra la Banca e il cliente indipendentemente da vincoli fisici.

Banca Ifis da sempre sostiene la Piccola e Media Impresa italiana con professionalità e forte specializzazione di prodotto e servizio.

L'operazione con la Bei, la prima nella storia della Banca, è un'ulteriore conferma del nostro impegno e della volontà di immettere nuova finanza nel sistema economico italiano.

Luciano Colombini – Amministratore Delegato di Banca Ifis.

[FS16]

#### FATTORE I

È il progetto che riflette la volontà di Banca Ifis di porsi al fianco delle imprese italiane, in particolare delle PMI, indagando la realtà dietro i dati. L'obiettivo è quello di scoprire il fattore che determina il successo dell'impresa. Per comprenderlo Banca Ifis ha intrapreso un percorso alla scoperta delle PMI basato su:

- Numeri - analisi quantitative e metodologia di stima e forecasting applicate a dati di bilancio delle imprese;
- Persone - interviste e approfondimenti agli imprenditori e ai manager;
- Imprese - studio dei prodotti, mercati di riferimento e modelli di business e territori;
- Osservatorio di nuova generazione - analisi predittiva delle priorità manageriali delle imprese, attraverso l'utilizzo del web listening, che trova nel machine learning e nel motore semantico i suoi meccanismi fondanti.

Le storie e i risultati del progetto vengono rappresentati e comunicati attraverso uno storytelling trans-mediale fatto di video, foto, racconto scritto e podcast che trovano spazio sui canali social della Banca e sul sito di progetto.

Altro elemento chiave del progetto è il Market Watch PMI, l'osservatorio a cura dell'Ufficio Studi di Banca Ifis che studi a e mette in luce esigenze e trend delle PMI italiane e dei settori produttivi.

#### MARKET WATCH PMI e NPL

In Banca Ifis opera un Ufficio Studi, impegnato in un'attività di ricerca, analisi ed elaborazione dati, sia in ottica di interventi correttivi, sia in riferimento alla pianificazione di strategie di medio e lungo termine. I temi di carattere generale sono affrontati con un'impostazione tecnico-economica. Tra gli elaborati di punta vanta il Market Watch, l'osservatorio dedicato allo studio dei principali trend emergenti nei due ambiti di specializzazione della Banca: le Piccole e Medie Imprese e il mercato dei Non-Performing Loans. In particolare:

- Il **Market Watch PMI** fornisce un'analisi dei bilanci e andamento delle PMI italiane focalizzandosi sui principali settori produttivi del made in Italy;
- Il **Market Watch NPL** offre, attraverso un database proprietario, le principali indicazioni sui trend e sulla dimensione del mercato dei crediti deteriorati confrontando i principali operatori del settore offrendo una visione completa del contesto.

Quest'anno i dati dell'ufficio studi utilizzati per il Market Watch NPL sono stati utilizzati come fonte di riferimento per il Global Financial Stability Report April 2019 del Fondo Monetario Internazionale ("Vulnerabilities in a Maturing Credit Cycle", presentato il 10 aprile dal Fondo Monetario Internazionale a Washington).

È proseguito, inoltre, nel 2019 il progetto di informazione e sensibilizzazione delle PMI – clienti e non – sulle opportunità offerte dalle agevolazioni pubbliche a sostegno degli investimenti:

- **Leasing Finanziario associato all'agevolazione Nuova Sabatini:** Sull'agevolazione Nuova Sabatini, la Banca ha implementato un programma di formazione della forza commerciale in modo da porla in condizioni di offrire un servizio consulenziale alle imprese per accedere a un incentivo funzionale alla competitività del sistema produttivo italiano delle PMI, a stimolarne gli investimenti e a facilitarne l'accesso al credito. Sulla Nuova Sabatini il Ministero dello Sviluppo Economico (MiSE) riconosce alle PMI un contributo annuale – per 5 anni – in conto impianti su leasing o finanziamenti specificatamente finalizzati agli investimenti in beni strumentali. L'agevolazione, a cui la Banca ha associato un prodotto leasing con un pack contrattuale ad hoc, è stata rifinanziata dalla Legge di Bilancio anche per l'anno 2020, per un importo superiore rispetto all'anno precedente, con particolare focus alle micro e piccole imprese del Mezzogiorno e con estensione dell'agevolazione ai beni a basso impatto ambientale.
- **Finanziamento assistito da Fondo di Garanzia PMI:** Il Fondo di Garanzia per le PMI permette la concessione di credito grazie alla garanzia fino all'80% di qualsiasi operazione finanziaria fino ad un massimo di 2,5 milioni di euro per ciascun richiedente, sia esso impresa o libero professionista. L'obiettivo della misura è quello di favorire l'accesso al credito ai soggetti che altrimenti non disporrebbero delle necessarie garanzie verso i creditori.
- **Leasing finanziario assistito da Fondo di Garanzia PMI:** a partire dal mese di novembre è stato attivato il Fondo di Garanzia anche per il leasing, grazie al quale viene garantito l'80% dell'importo finanziato ed è possibile favorire l'accesso al credito a soggetti che, in assenza di tale agevolazione pubblica, non potrebbero effettuare l'investimento per la loro attività. La valutazione circa l'applicabilità di questa tipologia di garanzia ai contratti di leasing finanziario è demandata all'ufficio Valutazione Crediti, che decide secondo linee guida, le quali prevedono che il Fondo di Garanzia possa essere richiesto per proposte di contratto di importo superiore a 250.000 euro in riferimento al prodotto leasing strumentale e per proposte di contratto di soggetti già clienti leasing relativamente ai veicoli (in questo secondo caso anche per importi inferiori a 250.000 euro).

[FS7]

Legal Entity/ Business Line	Prodotto/Servizio con Finalità Sociali	Operazioni dell'anno 2019			Stock fine anno 2019	
		Numero di pratiche	Importo finanziato (mln di euro)	% vs. pratiche complessive	Numero di pratiche	Capitale residuo (mln di euro)
Banca Ifis/Leasing	Leasing Finanziario associato all'agevolazione Nuova Sabatini	1.216 (2018: 1.332 <sup>11</sup> )	97,69 (2018: 103,13 <sup>12</sup> )	6,23%	3.498 (2018: 2.397)	209,26 (2018: 159,34)
Banca Ifis/Leasing	Leasing Finanziario associato a Fondo di Garanzia MCC (dati da novembre 2019)	9	1,92	0,02%	9	1,92
Banca Ifis/Crediti Commerciali	Finanziamento M/L assistito da Fondo di Garanzia MCC	552 (2018: 198)	105,29 (2018: 40,6)	66%	740 (2018: 219)	129,25 (2018: 43,63)

[FS16]

Oltre all'offerta di prodotti e di servizi, Banca Ifis dedica **attenzione alla divulgazione di informazioni** che accrescano la conoscenza degli imprenditori sugli strumenti finanziari disponibili a supporto del *business*.

<sup>11</sup> Il dato si differenzia rispetto a quanto pubblicato in DNF 2018 in quanto, nell'anno precedente, erano state rendicontate le domande pervenute mentre nel 2019 vengono rendicontati i contratti messi a reddito nell'anno solare.

<sup>12</sup> L'importo indicato è l'importo finanziato (quindi al netto dell'anticipo), nella DNF 2018 era stato indicato l'importo relativo al costo storico.

In un mercato in rapida evoluzione ed estremamente competitivo dove il prodotto, anche quello bancario, è ormai diventato una commodity, la differenza oggi la fanno l'intelligenza e la flessibilità dei modelli di distribuzione, l'immediatezza nella risposta alle urgenze dei clienti e soprattutto la fiducia che saremo in grado di infondere in loro.

Raffaele Zingone – Responsabile Direzione Centrale Affari di Banca Ifis

Anche nel 2019 è continuata l'attività di informazione destinata agli imprenditori e PMI attraverso i portali:

- **MondoLeasing:** è il blog dedicato ai principali temi di interesse sul leasing e noleggio, per imprese e liberi professionisti. MondoLeasing nasce come punto di riferimento per queste realtà: un magazine online, ma anche una piattaforma di discussione per confrontarsi apertamente con esperti e operatori sulle novità legate al prodotto finanziario, all'interno del quale vengono raccolte, con finalità divulgative, le opinioni e i contributi delle principali figure di riferimento operanti in ambito leasing e i principali temi ad esso correlati.
- **MondoPMI:** è il blog dedicato ai principali temi di interesse per chi vive quotidianamente la realtà della Piccola e Media Impresa. Fornisce spunti di riflessione su argomenti di strategia aziendale, finanza, innovazione e tutto ciò che può essere di interesse per chi è al timone di un'attività imprenditoriale.

Il Gruppo realizza, inoltre, **diverse iniziative sul territorio** con beneficiari imprese, liberi professionisti e PMI, contribuendo a diffondere la cultura manageriale e a sensibilizzare su esperienze d'eccellenza, nuove tecnologie e strumenti a supporto della crescita, anche con particolare riferimento alla digitalizzazione.

<p><b>New #TourPMI</b></p>	<p>Un viaggio alla scoperta delle imprese italiane attraverso lo sguardo degli studenti universitari. New #TourPMI è un format di ricerca e analisi sul mondo dell'impresa ideato da Banca Ifis per creare una proficua osmosi tra Università e Piccole Medie Imprese. Lanciato ad ottobre 2018, la seconda edizione del percorso di New #TourPMI ha creato 22 link tra altrettante aziende clienti di diverse filiere produttive e 150 studenti, tra i 21 e i 26 anni, iscritti alla Facoltà di Economia dell'Università Ca' Foscari di Venezia e al corso di Laurea in Comunicazione dell'Università degli Studi Padova. Gli studenti sono entrati operativamente nelle aziende selezionate a partire dal mese di ottobre 2018, in un confronto costruttivo e dialettico con le imprese "clienti". Il percorso di affiancamento si è concluso con un workshop, il 29 gennaio 2019 presso la Direzione Centrale di Banca Ifis, durante il quale studenti e ricercatori delle Università partner hanno incontrato imprenditori e manager delle PMI per presentare gli assessment di business e comunicazione realizzati.</p>
<p><b>Fintech community</b></p>	<p>Banca Ifis, in collaborazione con TEHA Ambrosetti, ha dato vita alla seconda edizione del FinTechnology Community, un ciclo di appuntamenti realizzato durante l'anno, che si è concluso con un Forum, che ha messo a confronto player finanziari e istituzioni sugli impatti della tecnofinanza sul mercato e su opportunità e rischi ad essa connessi.</p>

<b>Sostegno all'informativa imprenditoriale finanziaria</b>	Banca Ifis, nel 2019 ha sponsorizzato eventi organizzati su tutto il territorio nazionale da Ordini professionali, associazioni di categoria, Università e Centri di Ricerca sui temi della crisi di impresa, del diritto concorsuale e delle relative procedure contribuendo a fare cultura di impresa e sensibilizzando sulle specifiche tematiche.
<b>Manifatture aperte</b>	Nel 2019 Banca Ifis ha partecipato in qualità di main sponsor alla seconda edizione di Manifatture Aperte, iniziativa promossa dal Comune di Milano con l'obiettivo di riportare al centro della discussione i protagonisti della manifattura, dell'artigianato e della fabbricazione digitale milanese, attraverso un programma di visite, incontri, laboratori e la possibilità di accedere e visitare i luoghi del fare dell'industria meneghina. In particolare, Banca Ifis ha preso parte al programma con lo scopo di rendere Milano un ecosistema abilitante per la nascita e la crescita di imprese operanti nella manifattura digitale e nell'artigianato, creando così occupazione, rigenerazione delle periferie e promozione della coesione sociale. In questa occasione Banca Ifis ha anche realizzato un'edizione speciale del Market Watch PMI incentrata sulla Grande Milano, portando al centro del dibattito i temi dell'innovazione nel milanese.

**Credifarma** è invece la società del Gruppo specializzata nel credito che assiste, con i suoi finanziamenti, oltre 2.700 farmacie in tutta Italia da più di 30 anni. Si pone come obiettivo quello di fornire sostegno per i farmacisti sui più diversi ambiti, e l'integrazione con la già consolidata divisione Farmacie del Gruppo, pone lo stesso Gruppo Banca Ifis come il punto di riferimento per il supporto finanziario, lo sviluppo e l'utilizzo degli strumenti digitali al servizio del settore farmaceutico.

Credifarma pone una attenzione particolare alle **farmacie rurali** che sono ubicate in piccoli agglomerati e che svolgono un'importante funzione sociale, in quanto rappresentano spesso l'unico presidio sanitario esistente sul territorio, erogando i suoi prodotti finanziari in tempi celeri, che prevedono tempi medi di risposta per le pratiche di fido entro dieci giorni.

In particolare, nel corso del 2019 Credifarma ha promosso il prodotto "next generation pharmacy" con cui si propone di finanziare farmacie per agevolare la transizione da ditta individuale a società; detto prodotto è infatti finalizzato alla copertura dell'imposta sostitutiva dovuta all'Erario in caso di affrancamento dell'avviamento di aziende conferite, appunto, in società.

[FS16]

Il Gruppo Banca Ifis, attraverso Credifarma ed in collaborazione con Federfarma, si impegna anche in **diverse iniziative sul territorio** con beneficiari le farmacie, allo scopo di diffondere esperienze e strumenti innovativi di supporto allo sviluppo delle attività:

<b>Inspiring the Future Pharmacy</b>	È il progetto, promosso da Banca Ifis e Credifarma in collaborazione con Federfarma, con l'obiettivo di delineare la farmacia del futuro. Attraverso la collaborazione con gli studenti di tre prestigiosi atenei italiani (l'Università POLI.Design – Dipartimento di Design del Politecnico di Milano, il Dipartimento di Pianificazione, Design, Tecnologia dell'Architettura dell'Università La Sapienza di Roma e il master in Architettura Digitale dell'Università IUAV di Venezia) Banca Ifis ha dato vita a un percorso di co-creazione e contaminazione per individuare i futuri trend delle farmacie italiane, sia in termini di servizi e prodotti offerti sia in termini di spazi fisici. I risultati del progetto, raccolti in un volume ad hoc, sono stati presentati nel corso di un evento a Roma a novembre 2019. Le nove proposte progettuali hanno individuato un collegamento con tematiche sociali, sviluppando la presenza sul territorio e ridisegnando la figura del farmacista come un consulente a 360 gradi.
<b>Credifarma on the road</b>	Banca Ifis con il marchio Credifarma, in collaborazione con Federfarma, organizza degli incontri in tutto il territorio per presentare le soluzioni finanziarie per la categoria e discutere dei principali temi di interesse del settore. Nel 2019 si sono svolti ben 43 incontri sul tutto il territorio nazionale.

## 4.2 Innovazione digitale

---

### Politiche e altra documentazione di riferimento

- Politica di Gruppo per la pianificazione strategica in ambito ICT

A fronte del processo di trasformazione digitale in atto, anche nel mercato finanziario, Banca Ifis ritiene fondamentale che ogni organizzazione si impegni per innovare in chiave digitale i processi aziendali, siano essi interni od esterni.

Per il Gruppo, l'innovazione digitale è ritenuta una leva competitiva che, in prima battuta, offre ampie opportunità di miglioramento del servizio al cliente garantendo facilità ed immediatezza sia all'accesso dei servizi intermediati che all'esecuzione delle operazioni disposte dalla clientela.

Il Gruppo Banca Ifis, da sempre, opera sul territorio nazionale utilizzando una rete strategicamente capillare di filiali commerciali ed i processi commerciali sono svolti quasi esclusivamente in mobilità o "da remoto".

Lo sviluppo dell'innovazione digitale si conferma essere tra le azioni portanti e prioritarie per l'attuazione della strategia di Gruppo che ha come obiettivi primari l'ampliamento dell'offerta dei prodotti su canali di vendita interamente digitali, il miglioramento della user experience per tutte le tipologie di utenti coinvolti e la razionalizzazione e digitalizzazione dei processi interni.

Le soluzioni di vendita interamente digitali messe a disposizione dal Gruppo sono la firma digitale ed il vocal order. La firma digitale, nata come sfida per il segmento autoveicoli di IFIS Leasing nel 2017, ad oggi è disponibile per diverse tipologie contrattuali come Retail e NPL. In particolare, nel corso del 2019:

- **per il Leasing**, sono stati sottoscritti con firma digitale n. 1.165<sup>13</sup> contratti (175 nel 2018), consentendo una riduzione complessiva della stampa stimata di oltre 90 mila pagine. L'obiettivo ultimo è quello di aumentare il numero dei contratti firmati digitalmente e arrivare a coprire l'80% dei volumi annui;
- **per il Retail**, analogamente all'esercizio precedente, il 100% della clientela ha aperto il conto attraverso l'utilizzo della firma digitale oltre ad aver ordinato digitalmente il 100% delle operazioni su conto corrente;
- **per NPL**, il 10% (12% nel 2018) delle sottoscrizioni dei piani di rientro sono state effettuate attraverso firma grafometrica ed il 17% delle sottoscrizioni effettuate tramite vocal order (14% nel 2018).

Inoltre, sempre nel corso dell'anno, sono state **completate alcune iniziative progettuali volte ad arricchire l'operatività della clientela con funzionalità innovative e digitali** focalizzate alle fasi iniziali di primo contatto commerciale o di rapporto già consolidato. Tra i progetti ritenuti più significativi si ricordano:

- **per la clientela NPL**, l'introduzione, tramite il portale digitale Paga Chiaro, della modalità di pagamento tramite SDD<sup>14</sup> per i piani di rientro sottoscritti: da tal piattaforma è inoltre possibile monitorare la propria situazione finanziaria e pagare online e in autonomia le rate con le carte di pagamento elettroniche e definendo un proprio piano di rientro;
- **per la clientela factoring**, il servizio di fatturazione elettronica attraverso una soluzione applicativa dedicata, ad oggi scelta da 40 clienti;

<sup>13</sup> Composti da una media di circa 80 pagine per contratto.

<sup>14</sup> SSD (SEPA Direct Debit): strumento di pagamento che permette di disporre gli incassi in euro all'interno dell'area SEPA che consente di addebitare in modo automatico il conto del debitore.

- **per i debitori ceduti** l'implementazione di un portale on line con funzionalità di consultazione e dispersive che permette il riconoscimento dei crediti (per importo totale, parziale, con variazione scadenza...) e la richiesta di proroga con servizio di firma digitale dei documenti prodotti (tale portale sarà evoluto ed ampliato di funzionalità nel corso del 2020/21).

Oltre al potenziamento delle soluzioni a presidio della soddisfazione del cliente, il Gruppo Banca Ifis è impegnato nella **progressiva digitalizzazione dei processi**, volta ad accrescere l'efficienza, a ridurre il rischio operativo e a raggiungere una migliore efficacia nel processo di vendita.

<b>Efficacia del processo di vendita</b>	<p>Completata l'evoluzione del Sistema di Customer Relationship Management del Gruppo, che consente alla rete commerciale di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• avere una vista panoramica del cliente (es: dati anagrafici, relazioni tra soggetti, prodotti posseduti...), effettuare la contact strategy, proporre campagne, misurare le proprie performance e i propri obiettivi. Inoltre, è una console operativa per il Contact Center Filo Diretto che può effettuare contact strategy sia verso i commerciali che sui lead arrivati da form web e valutare le proprie performance e del team;</li> <li>• effettuare la fase di origination dove ha una vista qualitativa sul cliente che gli permette una pre analisi sulla bontà dell'anagrafica (es: bilanci, centrale rischi, eventi negativi) e la possibilità di configurare i prodotti da inserire nel carrello di vendita, oltre a gestire la documentazione.</li> </ul> <p>Tale piattaforma semplifica inoltre le attività delle strutture di back office crediti, diminuendo i controlli sulle pratiche ricevute.</p>
<b>Maggiore efficienza</b>	<p>Implementata l'adozione di strumenti di intelligenza artificiale nei processi di affidamento del recupero crediti del business NPL per meglio individuare la strategia più adatta per la sottoscrizione di piani di rientro e l'attribuzione efficace delle posizioni da lavorare alla rete agenziale e alle società di recupero.</p> <p>Ampliate le soluzioni di Datawarehouse su tecnologia Big Data a supporto del Business leasing che abilitano una miglior fruizione dei dati di sintesi sull'operatività, vendita prodotti, etc..</p>
<b>Digitalizzazione dei processi e riduzione rischi Operativi</b>	<p>È in corso di completamento la realizzazione del nuovo applicativo "Digibox" che semplifica e rende più omogenei i processi di generazione, invio ed archiviazione documentale con l'introduzione di strumenti avanzati di tracciatura e gestione dei documenti da/verso la clientela Factoring.</p> <p>Introdotti strumenti di robotica a supporto dell'attività di riconciliazione degli incassi in ambito NPL.</p> <p>Evoluzione dei sistemi a supporto dei processi di autodecisioning per la delibera dei contratti leasing che permette di velocizzare notevolmente la vendita degli stessi ed agevola la valutazione interna che focalizza le attività solo sui contratti a maggior valore o maggiormente rischiosi per la Banca.</p>

Banca Ifis è inoltre sempre attenta alle **ultime innovazioni anche nei servizi ai propri dipendenti**:

- **a gennaio 2019** è nata la intranet **IFIS4You**, un portale integrato su piattaforma Sharepoint pensato su misura dell'utente, posto realmente al centro dell'esperienza di navigazione grazie al design user-centered e all'implementazione di chatbot e AI. I dipendenti hanno così a disposizione un tool totalmente rinnovato che punta inoltre all'ottimizzazione dei processi interni producendo risparmi tangibili anche nel tempo delle risorse liberato così per attività customer oriented;
- nel corso dell'anno sono state apportate ulteriori innovazioni per il Talent Management System di Banca Ifis (IFIS Talent) progettato per migliorare i processi di reclutamento, sviluppo e gestione delle persone. Per approfondimenti si rimanda alla sezione "Valorizzazione e sviluppo dei dipendenti" del presente documento;

- **a maggio 2019** è stato lanciato **il progetto “Digital Collaboration”**, un percorso formativo per rendere tutti i dipendenti consapevoli fruitori degli strumenti di Office 365.

Il nuovo hub di lavoro vuole favorire la diffusione di una cultura innovativa aziendale e dare a tutti i dipendenti la possibilità di utilizzare strumenti moderni per gestire e organizzare al meglio il proprio lavoro e il proprio tempo. Il corso #Office365 è stato assegnato a tutta la popolazione aziendale ed al 31/12/2019 risulta che 650 dipendenti hanno completato il corso.

## 4.3 Qualità dei prodotti e servizi

---

[FS15]

### Politiche e altra documentazione di riferimento

- Codice Etico
- Regolamento del Comitato Prodotti (Banca Ifis)
- Politica per l'approvazione di nuovi prodotti e servizi, l'avvio di nuove attività, l'inserimento in nuovi mercati (Banca Ifis)
- Nota Operativa - BU Leasing - Monitoraggio dei Partner Commerciali e dei Fornitori non Convenzionati (Banca Ifis)
- Nota operativa - Attività della rete commerciale Leasing (Banca Ifis)

La qualità del servizio e dei prodotti offerti ha un impatto importante sulla soddisfazione per il servizio ricevuto, sul senso di vicinanza percepito dal cliente nonché sulla percezione di affidabilità e sicurezza nei confronti della Banca e degli operatori che operano per suo conto. Per tale ragione la qualità e la trasparenza sono elementi strategici per il Gruppo, che intende affermare in Italia e all'estero il proprio nome per cui si impegna a studiare, progettare e sperimentare prodotti e servizi sempre in linea con le esigenze di mercato e caratterizzati dai massimi livelli di qualità.

Attraverso una politica per l'approvazione di nuovi prodotti e servizi, l'avvio di nuove attività e l'inserimento in nuovi mercati, Banca Ifis definisce regole per lo sviluppo e la distribuzione di nuovi prodotti, in coerenza con le strategie e gli obiettivi di business e aziendali. In particolare, in ambito Leasing nella fase che precede l'attivazione di un nuovo rapporto commerciale con un fornitore o un partner, e prima di acquistare un bene da concedere in leasing ai clienti, sono attivate diverse verifiche:

- **nel caso di potenziali partner/vendor convenzionati**, con i quali si mira a costruire un rapporto continuativo, l'attivazione dell'accordo commerciale è subordinata a un'istruttoria volta a verificare sia la qualità dei beni forniti sia il rispetto di criteri di affidabilità, credibilità e solidità dal punto di vista economico-finanziario e reputazionale. È inoltre previsto l'obbligo di sottoscrizione di un codice di comportamento al momento della definizione dell'accordo commerciale;
- **nel caso di fornitori occasionali** (ad esempio proposti direttamente dal cliente ai fini dell'acquisto di un bene specifico) il controllo è finalizzato a verificare gli standard di qualità del bene, l'effettiva esistenza della società e il possesso delle principali credenziali, al fine di evitare l'eventuale verificarsi di frodi che coinvolgono il marchio e il cliente.

### Livello di servizio Banca Ifis Impresa

Per Banca Ifis Impresa l'impegno è di garantire ai propri clienti un elevato livello di servizio tramite velocità e tempestività di risposta distintive sul mercato. Di seguito si riportano i risultati ottenuti nel 2019 per i prodotti leasing, factoring e mutui PMI:

Tempi medi di valutazione delle proposte di leasing:

- Auto, veicoli commerciali e industriali: 1,5 giorni (1,5 giorni nel 2018)
- Beni strumentali (industriali, IT e Office) di importo inferiore o uguale ad € 250.000: 3 giorni (2 giorni nel 2018)
- Beni strumentali di importo superiore ad € 250.000: 6 giorni<sup>15</sup> (5 giorni nel 2018)

Tempi medi di risposta alle richieste dei clienti leasing:

- Tempo gestione richieste dei clienti: 2 giorni<sup>16</sup> (1,5 giorni nel 2018)
- *Abandon rate* telefonate: 4% (4% nel 2018)
- *First Call Resolution*: 95% (95% nel 2018)
- Emissione atto di vendita del bene al termine del contratto di leasing: 2 giorni (2 giorni nel 2018)

Tempi medi di valutazione delle proposte di *factoring*: 6,7 giorni (7 giorni nel 2018)

Tempi medi di valutazione delle proposte di mutuo PMI: 11,9 giorni (11 giorni nel 2018)

IFIS NPL promuove la continuità della relazione operatore-cliente per far sì che il livello di fiducia si consolidi nel tempo, e attua diversi presidi volti garantire la qualità del servizio degli operatori della rete (società di recupero, agenti, call center interno), tra cui:

- **richiesta di credenziali e qualifiche:** gli agenti devono essere iscritti alle liste OAM (Organismo degli agenti e mediatori creditizi). Qualora non iscritti, Banca Ifis accompagna gli operatori nell'iter di certificazione tramite formazione, fino al sostenimento dell'esame finale (questo principio si estende anche agli agenti che promuovono la cessione del quinto dello stipendio e/o della pensione). Le società di recupero vengono sottoposte, prima dell'attivazione del rapporto, a verifiche relative ad affidabilità, credibilità e solidità finanziaria;
- **incentivazione degli agenti e delle società di recupero:** sono previsti KPIs stringenti per verificare la qualità delle pratiche lavorate, con previsione di penali in caso di reiterata bassa qualità nel lavoro svolto.

<sup>15</sup> Il dato relativo ai tempi per i beni strumentali di importo inferiore o uguale ad € 250.000 è stato prudenzialmente aumentato rispetto al 2018 (5 giorni), poiché a partire dal mese di novembre lato Valutazione Crediti è stato introdotto il fondo di Garanzia MCC che richiede ulteriori analisi e verifica di documentazione aggiuntiva.

<sup>16</sup> Il dato è aumentato di 0,5 giorni rispetto al 2018 in quanto nel corso del 2019 è cresciuto il volume della gestione dei clienti prospect del 20% rispetto al 2018 e la fatturazione elettronica nell'anno 2019 ha impegnato risorse in attività di monitoraggio e intervento operativo.

### Modello di monitoraggio di agenti e dipendenti delle società recupero

Le strutture che gestisce le reti stragiudiziali e la struttura di monitoring ha definito un modello di monitoraggio degli agenti e delle società di recupero basato su differenti tipologie di KPI:

- Behavior KPI quali, a titolo esemplificativo, reclami accolti, contestazioni e comportamenti anomali
- Performance KPI quali, a titolo esemplificativo, le tempistiche di lavorazione, la qualità dei piani di rientro definiti in termini di numero e di importi, l'ammontare degli insoluti sui piani raccolti

Il monitoraggio dei suddetti KPI è svolto mensilmente e, se del caso, è attivato un dialogo con agenti e società di recupero per avviare eventuali azioni correttive.

Inoltre, oltre le consuete visite ispettive, presso le società di recupero, possono essere svolte ispezioni ad hoc o questionari volti a verificare, tra i vari aspetti, anche l'adeguatezza dei processi di recupero adottati rispetto alle best practices di settore.

Annualmente, una volta elaborati gli esiti delle attività di controllo sopradescritte, viene effettuata una valutazione complessiva dei recuperatori e in funzione dell'esito sono individuate le più opportune azioni da assumere per tutelare gli interessi del Gruppo Banca Ifis e dei suoi clienti.

In presenza di eventi rischiosi, le strutture interne, informano le unità organizzative di controllo ed in particolare il Risk Management responsabile della gestione dei rischi operativi e reputazionali.

A verifica dell'efficacia dell'approccio di gestione adottato, le Aree di business di competenza per ciascun prodotto o servizio ne verificano la conformità con i processi commerciali della Banca, al fine di garantire un'efficace copertura delle esigenze del cliente, e le funzioni di controllo possono prevedere ed effettuare verifiche secondo le modalità previste.

Nell'ambito della definizione e introduzione di nuovi prodotti e servizi, in particolare:

- Compliance garantisce il presidio del rischio di non conformità, ad esempio valutando l'adeguatezza dei presidi rispetto alla normativa applicabile o verificando la conformità dei messaggi pubblicitari previsti, e, in collaborazione con Risorse Umane, valuta l'adeguatezza della formazione al personale per sensibilizzarlo sui rischi insiti nel nuovo prodotto e sulle relative modalità di mitigazione.
- Antiriciclaggio contribuisce alla valutazione del rischio che la nuova iniziativa può avere per la Banca con riferimento al potenziale coinvolgimento in fenomeni di riciclaggio e finanziamento del terrorismo determinato dall'offerta del nuovo prodotto.

## 4.4 Trasparenza delle informazioni su prodotti e servizi

### Politiche e altra documentazione di riferimento

- Codice Etico
- Politica di Gruppo per la gestione delle Contestazioni
- Procedura Organizzativa Comunicazioni di Marketing alla Clientela (Banca Ifis)
- Procedura Organizzativa Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari (Banca Ifis)

La trasparenza nei confronti dei clienti ha impatto sul senso di fiducia con il quale questi si affidano alla Banca, che rappresenta la base di un rapporto sano e duraturo e quindi un asset da proteggere e far crescere. Essa riguarda sia l'aspetto delle comunicazioni a vario titolo consegnate da parte della rete fisica, sia gli aspetti specifici della contrattualistica all'interno delle diverse Business Line.

Il Gruppo instaura relazioni dirette con la propria clientela e opera ispirandosi a principi di professionalità, onestà e trasparenza, fornendo informazioni circostanziate sugli impegni reciprocamente assunti e sugli eventuali rischi impliciti nella natura delle operazioni poste in essere.

Tutti i rapporti contrattuali, le comunicazioni e i documenti sono redatti in maniera chiara e comprensibile, permettendo al cliente la piena consapevolezza delle scelte che sta compiendo.

In ambito NPL è previsto un meccanismo aggiuntivo che garantisca la trasparenza nel rapporto agente-cliente: il cliente è chiamato a sottoscrivere, al termine di ogni visita dell'agente, un documento contenente il "Verbale di visita" che riepiloga quanto accaduto durante l'incontro e gli accordi stabiliti. Anche nella trasmissione di informazioni all'esterno, attraverso la pubblicità o altri canali, il Gruppo assicura che le comunicazioni siano oneste, veritiere, chiare, trasparenti, documentabili e conformi alle politiche e ai programmi aziendali.

Le unità organizzative afferenti all'Operations gestiscono in maniera accentrata i processi di trasparenza verso la clientela e le condizioni applicabili ai prodotti offerti dalla Banca, oltre a occuparsi delle attività disciplinate dalla normativa sulla trasparenza (come l'invio ai clienti della documentazione periodica) e a supportare le Aree di business nel redigere le comunicazioni rivolte alla clientela.

La Compliance vigila sull'applicazione della normativa bancaria sulla trasparenza ed è inoltre coinvolta nel processo di definizione delle comunicazioni che riguardano variazioni significative alle condizioni di un servizio o prodotto, al fine di garantirne la chiarezza espositiva.

[GRI 417-2]

[GRI 417-3]

Numero di episodi di non conformità riguardanti la trasparenza		2019	2018	2017
Nell'ambito di informazioni su prodotti e/o servizi	N.	0	2	1
Nell'ambito di comunicazioni pubblicitarie	N.	0	0	0

### Raccolta di segnalazioni e reclami

Banca Ifis adotta diversi meccanismi volti a raccogliere feedback e segnalazioni da parte di stakeholder chiave, in particolare dipendenti, collaboratori, professionisti che operano in maniera continuativa per il Gruppo, e tramite reclami di clienti e debitori. Tali meccanismi supportano il management nell'identificazione di eventuali inefficienze, anomalie o problematiche emergenti nei processi aziendali, e come tali costituiscono, insieme ai controlli, utili strumenti di verifica dell'efficacia dell'approccio di gestione sui diversi temi.

## Gestione dei reclami

Oltre a rappresentare uno strumento utile per migliorare la qualità dei prodotti, dei servizi e della relazione con la clientela, il reclamo rappresenta anche un canale di ascolto più ampio che consente di monitorare la condotta delle funzioni aziendali e degli operatori che agiscono per conto del Gruppo (come gli operatori delle reti esterne), e quindi di mantenere viva la fiducia reciproca fra il Gruppo e il Cliente. Possono rientrare nell'ambito dei reclami, infatti, oltre a segnalazioni attinenti alla qualità di prodotti e dei servizi, alla trasparenza, alla privacy, alla sicurezza informatica e agli strumenti di multicanalità, anche segnalazioni relative al rispetto dei principi di integrità e correttezza da parte del personale del Gruppo o degli operatori della rete, alla conformità normativa, alla non discriminazione e ad attività di sostegno all'imprenditoria e inclusione finanziaria.

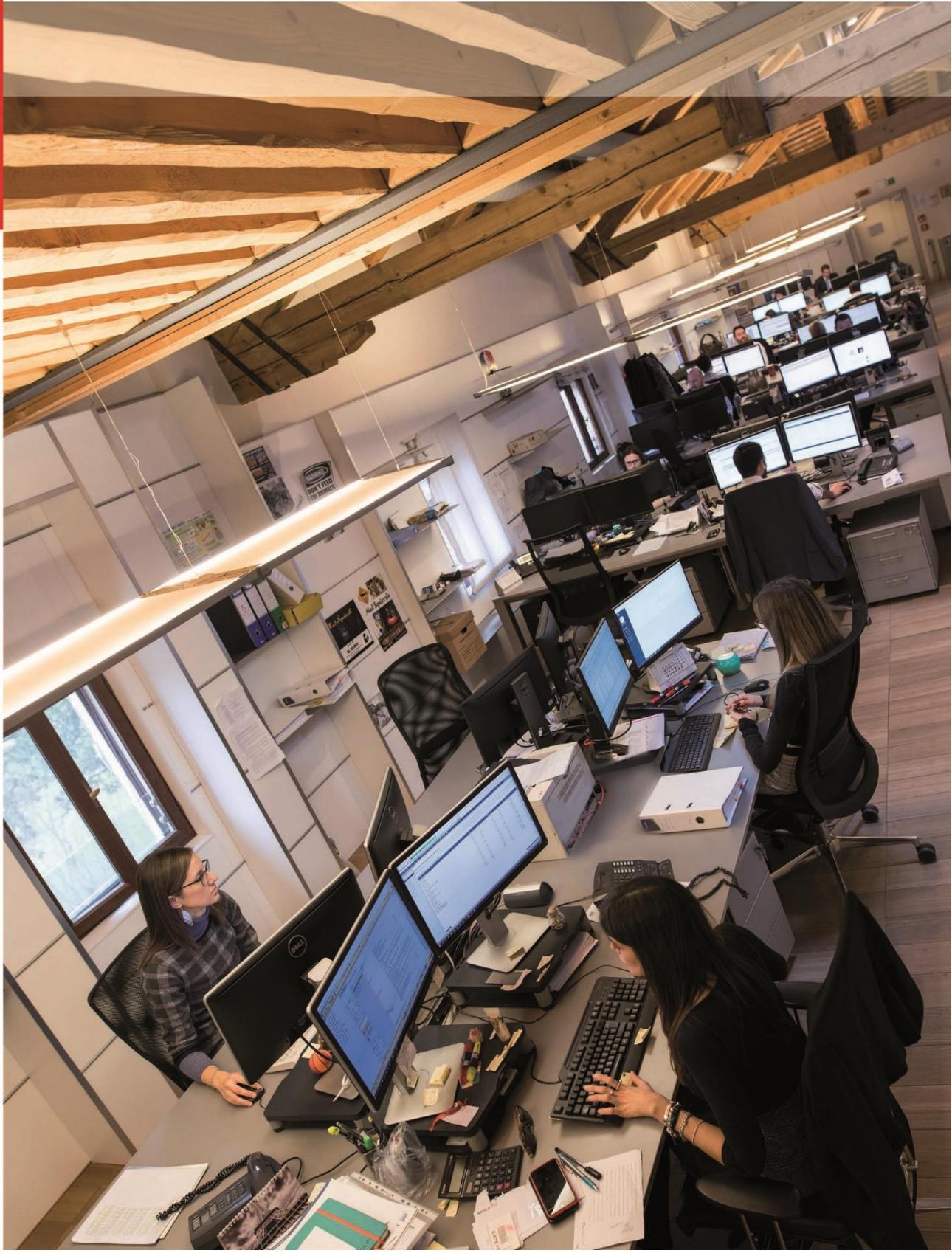
La politica di gestione delle contestazioni, applicata a livello di Gruppo, definisce le linee guida per la corretta e tempestiva gestione dei reclami ricevuti dalle società del Gruppo, ispirandosi a principi di equo trattamento dei clienti e nel rispetto della normativa vigente.

Il processo di gestione dei reclami ha come obiettivo gestire tempestivamente e con efficacia qualsiasi segnalazione di clienti insoddisfatti dei prodotti e servizi erogati o offerti, attuando azioni correttive e preventive per evitare che qualsiasi disservizio si ripresenti. Tali azioni possono prevedere tanto iniziative specifiche rivolte al singolo reclamante quanto l'attivazione di soluzioni generalizzate, volte a risolvere le cause alla base del singolo reclamo o di più reclami attinenti allo stesso ambito.

Il Gruppo ha costituito un Ufficio Reclami di Capogruppo che gestisce, in regime di accentramento, anche i reclami ricevuti dalle società controllate. Il presidio dedicato alla gestione dei reclami riceve e gestisce con la massima diligenza e imparzialità le contestazioni e informa e coinvolge le unità di business di volta in volta interessate. L'Ufficio reclami riporta funzionalmente alla Compliance e opera secondo le linee guida fornite da quest'ultima.

# 5.

## Ifis People



Il Gruppo Banca Ifis, nel corso del 2019, ha iniziato una fase di **consolidamento della propria struttura organizzativa**, a seguito delle acquisizioni che si sono succedute nell'ultimo triennio. Sono entrate a far parte del Gruppo, infatti, società diverse per natura, contesti territoriali oltre che per professionalità e formazione delle risorse facenti parte delle stesse.

Tali acquisizioni hanno comportato una **repentina trasformazione del contesto interno** alla Banca e al Gruppo, determinando così la necessità e la volontà, di armonizzare e migliorare la condizione dei dipendenti anche in un'ottica di più facile integrazione di realtà molto diverse tra loro. Su queste premesse, Risorse Umane e Comunicazione si sono impegnate nel progetto di integrazione tra le persone di Banca Ifis e quelle delle *legal entity* acquisite. Al fine di uniformare metodi, processi e strumenti di lavoro e di favorire la condivisione degli obiettivi e dei valori del nuovo Gruppo bancario, per tutto l'esercizio 2019, si sono tenute iniziative di Onboarding e di integrazione come elementi indispensabili di coesione.

A seguito dell'**indagine di clima di Gruppo**, svolta a fine 2018 in collaborazione con Doxa, a cui ha partecipato complessivamente l'82% dei dipendenti, nel corso del 2019 sono stati costituiti dei gruppi di lavoro per elaborare proposte e colmare i gaps rilevati. In relazione agli obiettivi di questa fase sono state condotte 4 sessioni di *Web Discussion* segmentate per target di tre giorni di durata, con circa 20 partecipanti cadauna.

In ciascuna *Web Discussion* è stato chiesto, tra l'altro, ai partecipanti di commentare il valore dello strumento dell'indagine di clima e i risultati della stessa. Trasversalmente l'indagine effettuata è stata giudicata utile e interessante in sé per Banca Ifis come:

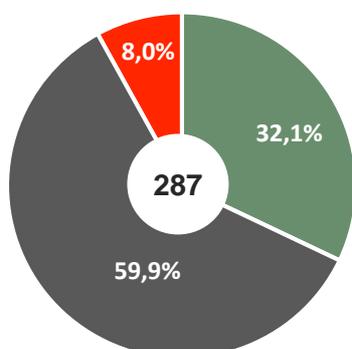
- strumento per ridefinire obiettivi e processi a fronte dei cambiamenti recenti;
- opportunità di conoscere e valorizzare il punto di vista dei dipendenti;
- segnale di avvicinamento di Banca Ifis alle nuove modalità di gestione aziendale.

Per quanto riguarda la **composizione del personale** al 31 dicembre 2019, il numero dei dipendenti risulta pari a 1.753 unità a fronte delle 1.638 unità di fine 2018, con un incremento rispetto all'esercizio precedente di 115 unità (circa 7%) grazie anche alle acquisizioni societarie effettuate nel corso dell'anno.

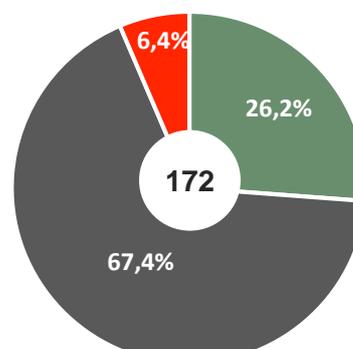
[GRI 401-1]

Analogamente all'esercizio precedente il tasso di nuovi assunti (16%) è superiore al tasso di cessazione (10%). In dettaglio, nel corso dell'anno sono entrate nel Gruppo Banca Ifis 287 persone di cui circa il 32% con meno di 30 anni, a riprova dell'attenzione a favorire il coinvolgimento e l'inserimento lavorativo dei giovani e dell'interesse a introdurre nuovi talenti all'interno dell'organizzazione.

**Nuovi dipendenti assunti  
per fasce d'età**



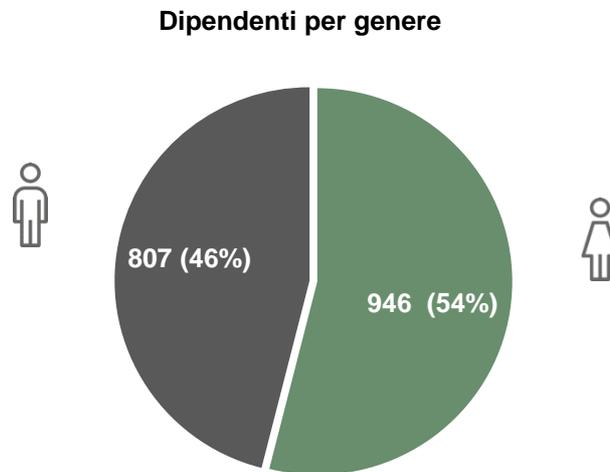
**Dipendenti che hanno lasciato  
l'organizzazione  
per fasce d'età**



■ sotto i 30 anni d'età    ■ tra i 30 e i 50 anni d'età    ■ oltre i 50 anni d'età

[GRI 405-1]

Per quanto riguarda le differenze tra generi, si osserva come il 54% dei dipendenti del Gruppo sia di genere femminile, in dettaglio ben il 41% dei dipendenti in posizioni di responsabilità (Dirigenti e Quadri) sono donne. Tali percentuali risultano in linea con gli esercizi precedenti.



Inoltre, analogamente agli esercizi precedenti, la quasi totalità dei dipendenti è assunta a tempo indeterminato, a testimonianza dell'impegno del Gruppo a garanzia della stabilità e sicurezza occupazionale.

 Per ulteriori informazioni sull'anagrafica dei dipendenti si consultino le tabelle a fine capitolo.

## 5.1 Benessere dei dipendenti

---

### Politiche e altra documentazione di riferimento

- Codice Etico
- Politica di gruppo per la gestione del personale dipendente
- Manuale integrato Sicurezza e Ambiente
- Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)
- Linee guida interne Smart working - Lavoro agile

La promozione del benessere psico-fisico dei collaboratori, la salubrità e il comfort degli ambienti di lavoro, politiche e strumenti di welfare aziendale, la flessibilità nel lavoro e l'equilibrio tra vita privata e vita professionale, sono alcune delle tematiche che possono contribuire positivamente al benessere organizzativo e contribuire a migliorare le performance dell'organizzazione, ad esempio in termini di riduzione del turnover, aumento della produttività e minori incidenti sul lavoro.

Alcune delle iniziative dell'esercizio 2019 legate alla promozione del benessere dei dipendenti hanno avuto l'obiettivo di estendere i programmi di welfare aziendale alle società recentemente entrate nel perimetro di Gruppo.

### Salute e sicurezza sul lavoro

Tutte le attività e i momenti della vita aziendale devono in primo luogo soddisfare adeguati requisiti di sicurezza. Banca Ifis esplicita e rende noti, mediante la Politica della Sicurezza contenuta all'interno del Manuale Integrato Sicurezza e Ambiente, i principi e i criteri fondamentali in base ai quali vengono prese le decisioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro limitatamente ai reati previsti dal D. Lgs. 231/2001.

Le società del Gruppo garantiscono, nel rispetto della normativa vigente, un ambiente di lavoro adeguato dal punto di vista della sicurezza e della salute. Alle persone del Gruppo è, allo stesso tempo, richiesto di rispettare scrupolosamente le prescrizioni in materia di salute e sicurezza e di seguire la formazione obbligatoria prevista. Nel corso del 2019 sono state erogate oltre 1.440 ore di formazione obbligatoria sulle pratiche e procedure in materia di salute e sicurezza.

La riduzione della formazione sicurezza rispetto all'anno 2018 (corrispondente a circa 2.500 ore) è legata alla sospensione temporanea dell'attività di aggiornamento sulla parte specifica svolta dall'ente esterno con la finalità di erogarla internamente in futuro. Inoltre, la riduzione del numero degli ingressi da formare e la raccolta degli attestati relativi alla formazione sicurezza pregressa per i neoassunti ha contribuito ad una ulteriore contrazione del dato. Infine, avendo rappresentato il 2018 un anno con una elevata esigenza formativa legata all'aggiornamento antincendio, nel 2019 non si è ripresentata la necessità di tale aggiornamento.

Le responsabilità sul presidio dei temi di salute e sicurezza sono affidate al Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP), all'Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione (ASPP) e alle funzioni Risorse Umane e Servizi Generali, su delega del Datore di Lavoro, ciascuna per gli ambiti di propria competenza. Servizi Generali, in particolare, organizza e sovrintende alle attività e gestisce le strutture e attrezzature delle sedi e degli uffici commerciali per quanto riguarda gli aspetti relativi alla salute e alla sicurezza.

La responsabilità ultima per l'individuazione e la gestione delle misure per la protezione della salute e per la sicurezza dei lavoratori è in capo al Datore di Lavoro.

[GRI 403-2]

Gli indicatori di sicurezza di seguito descritti vengono costruiti in conformità alla norma UNI 7249 e riguardano il numero di infortuni (inclusi quelli in itinere), l'indice di frequenza e l'indice di gravità.

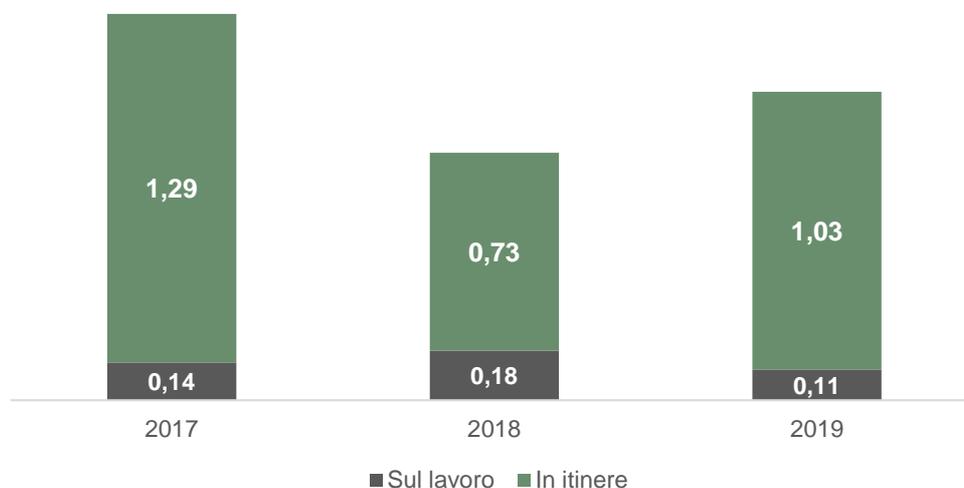
[GRI 403-2]

Numero totale infortuni <sup>17</sup>	N.	2019	2018	2017
			20	15
Uomini	N.	6	6	11
Donne	N.	14	9	10

In dettaglio, nel corso del 2019 solo 2 infortuni si sono verificati sul luogo di lavoro, mentre 18 sono da considerarsi in itinere. La tipologia più frequente di infortunio è l'infortunio in itinere dall'abitazione al luogo di lavoro e viceversa (tamponamenti in generale). Nell'anno non si sono verificati infortuni riguardanti il personale interinale.

Analogamente all'esercizio precedente non si sono verificati casi di malattie professionali né decessi connessi al lavoro.

#### Tasso di infortuni\* per tipologia



\* Rapporto tra il numero di infortuni registrati e il numero totale di dipendenti al 31/12

<sup>17</sup> I dati non sono comprensivi delle Società Cap.Ital.Fin. S.p.A. e Credifarma S.p.A., FBS S.p.A. e dei dipendenti dell'estero.

	2019 <sup>18</sup>	2018
<b>Indice di frequenza degli infortuni (totale)</b>	<b>6,9</b>	<b>5,2</b>
Uomini	4,4	4,5
Donne	9,1	5,8
<b>Indice di gravità degli infortuni (totale)</b>	<b>0,1%</b>	<b>0,1%</b>
Uomini	0,1%	0,1%
Donne	0,2%	0,1%
<b>Tasso di assenteismo (totale)</b>	<b>2,3%</b>	<b>2,1%</b>
Uomini	1,5%	1,4%
Donne	3%	2,7%
<b>Tasso di malattie professionali (totale)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Uomini	<b>0</b>	<b>0</b>
Donne	0	0

Indice di frequenza = n° infortuni x 1.000.000 / n° ore lavorabili

Indice di gravità = n° giorni totali infortuni x 1.000 / n° ore lavorabili

tasso di assenteismo = rapporto percentuale tra il numero di giorni persi (per malattia, infortunio, incarichi pubblici, permessi donazione sangue e altri, handicap, assemblee/scioperi, ...) e giorni teorici lavorativi

## Salubrità e comfort degli ambienti di lavoro

A verifica dell'efficacia dell'approccio di gestione adottato, Servizi Generali effettua monitoraggi e indagini ambientali con il fine di valutare il benessere interno degli ambienti di lavoro, tra cui analisi della qualità dell'aria negli ambienti e dei campi elettromagnetici presso i siti principali del Gruppo. Sempre nell'ottica del miglioramento continuo, sono stati effettuati monitoraggi del livello di rumore e del microclima che hanno portato all'adozione di soluzioni migliorative.

Il Servizio di Prevenzione e Protezione invece effettua audit sugli aspetti di sicurezza con cadenze regolari, in particolare in occasione di aperture di nuove sedi o uffici, a fronte di considerevoli modifiche dei layout degli ambienti di lavoro o durante le prove di evacuazione annuali. Inoltre, dal 2016 il Gruppo sta rivedendo le proprie sedi in ottica di flessibilità e sostenibilità, anche ambientale, a conferma della grande attenzione e dell'impegno preso dalla Banca per favorire comportamenti ecologici.

Le recenti ristrutturazioni delle sedi sono state pensate e realizzate per fornire ambienti funzionali e confortevoli, con una particolare attenzione al design. Uffici, sale riunioni e spazi comuni sono dotati di arredi mobili e nuove tecnologie, per favorire lo scambio e la condivisione:

- L'edificio che ospita la sede di Firenze, inaugurato nel 2016, è stato completamente ristrutturato secondo i più alti standard di eco-compatibilità e sostenibilità ambientale ed è dotato di un ampio parco fotovoltaico.
- La sede di Roma, situata in zona Eur ed inaugurata nel 2017, trova spazio in un moderno palazzo immerso nel verde: una struttura che coniuga design, innovazione ed efficienza degli spazi.
- Per l'immobile di Mondovì, nell'ottica di ospitare in spazi adeguati i dipendenti e creare ambienti di lavoro rivolti allo *smart working*, sono stati progettati diversi interventi di ristrutturazione e riqualifica rispondendo alle esigenze di miglioramento emerse nel sondaggio interno sul benessere organizzativo delle persone che lavorano in banca, condotto a ottobre 2018.
- Il nuovo edificio a Venezia Mestre, i cui lavori di costruzione sono stati avviati nel corso del 2019 e di cui si prevede la conclusione verso metà 2022, sarà caratterizzato da impianti ad alta efficienza

<sup>18</sup> Per il calcolo dell'indice di frequenza e di gravità, dal numero totale dei dipendenti sono stati sottratti i 217 dipendenti (40 Credifarma, 42 Cap.Ital.Fin., 106 FBS e 29 estero) di cui: 91 uomini e 126 donne.

energetica con sistemi di riscaldamento e condizionamento alimentati da fonti rinnovabili, si rimanda per approfondimenti al capitolo “Impatti ambientali diretti”.

## Politiche di welfare aziendale

Da settembre 2018 è in vigore un duplice accordo con i sindacati per l'introduzione di politiche e strumenti innovativi di incentivazione, con il contestuale accrescimento del sistema di welfare aziendale.

La proposta nasce dalla consapevolezza che, solo favorendo il bilanciamento e la conciliazione tra le esigenze di carattere lavorativo con quelle personali e familiari, si possono permettere la piena espressione e lo sviluppo delle potenzialità professionali e favorire la creazione di valore condiviso e stabile nel tempo. Per favorire la conciliazione vita-lavoro il Gruppo offre soluzioni come il part time, riconosciuto soprattutto per favorire le neomamme, e lo *smart working* verso il quale vi è una crescente attenzione da parte dell'azienda.

L'accordo firmato prevede inoltre la definizione di nuove modalità di erogazione del premio variabile di risultato (per le categorie di personale di riferimento) con l'obiettivo di determinare un maggior coinvolgimento dei dipendenti nella realizzazione degli obiettivi aziendali, favorendo allo stesso tempo incrementi di redditività, produttività, competitività ed efficienza del Gruppo. I criteri di attribuzione fanno leva sul ruolo ricoperto, il raggiungimento degli obiettivi di redditività e la valutazione delle performance. Il premio è focalizzato su un incremento del risultato netto della gestione finanziaria 2019 rispetto al 2018 percentualmente superiore all'eventuale incremento dei costi operativi 2019 rispetto al 2018.

Tra le iniziative legate all'armonizzazione e ad una sempre maggiore attenzione nei confronti del personale dipendente, nel corso dell'anno è stato sottoscritto l'Accordo sindacale di passaggio al CCNL Credito con riferimento alle società FBS S.p.A. e FBS Real Estate S.p.A. che ha comportato un netto miglioramento dei trattamenti economici e normativi delle società all'insegna dell'integrazione, equità e benessere dei dipendenti.

Dal 1° gennaio 2019, per la prima volta, previo relativo accordo sindacale, è stato messo a disposizione dei dipendenti un paniere di beni e servizi costruito attorno ai bisogni individuali e familiari. Tali offerte, suddivise per ambiti come prevede il legislatore (spese per istruzione, previdenza complementare, mutui, cassa sanitaria, trasporto pubblico, tempo libero e buoni acquisto), sono state messe a disposizione di dipendenti e familiari sia nella modalità “servizio a rimborso” sia come acquisto diretto o versamento.

Questo strumento, che sarà disponibile anche nel 2020, completa l'ampia proposta di benefit già offerta ai dipendenti, che spazia, tra gli altri, dalle coperture assicurative, alla garanzia di pensione complementare, ai mutui agevolati.

Da marzo 2019, all'interno della intranet aziendale, è stato introdotto il nuovo **progetto Corporate Benefits**: un nuovo portale di convezioni aziendali dove trovare offerte riservate su viaggi, tecnologia sconti e offerte su un'ampia gamma di prodotti e servizi dei più prestigiosi marchi e delle migliori aziende. Il portale non mette a disposizione un credito erogato dalla banca ma di acquistare beni e servizi scontati sia online che usufruire di alcune scontistiche presso rivenditori commerciali locali.

[GRI 401-2 a.]

I dipendenti possono beneficiare di alcuni benefit, aventi diversa gradazione in relazione al ruolo aziendale e/o a motivi di servizio, riconducibili a:

- polizza sanitaria (per i dipendenti con contratto a tempo indeterminato e gli apprendisti);
- polizza infortuni professionali ed extra professionali;
- polizza vita;
- buoni pasto;
- autovettura aziendale;

- contribuzione aziendale alla previdenza complementare (per i dipendenti con contratto a tempo indeterminato e gli apprendisti);
- mutui agevolati per prima casa;
- accesso all'assistenza fiscale per la compilazione della Dichiarazione 730.

[GRI 102-41]

<b>Dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva</b>		<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Dipendenti coperti da CCNL	N.	1.724	1.613	1.457
Percentuale sul totale dei dipendenti	%	98% <sup>19</sup>	98%	99%

<sup>19</sup> Il dato rappresenta tutto il personale operante in Italia. Il rimanente 2% è rappresentato dai dipendenti esteri a cui si applica la normativa locale, che non prevede contrattazione collettiva.

## 5.2 Valorizzazione e sviluppo dei dipendenti

### Politiche e altra documentazione di riferimento

- Codice Etico
- Politica di gruppo per la gestione del personale dipendente

La Banca ed il mondo del credito tout-court stanno attraversando un'epoca complessa che richiede grande cambiamento, sia in termini di nuove tecnologie che di competenze. Banca Ifis si impegna a sviluppare piani formativi basati sull'apprendimento continuo e sulla gestione dinamica delle competenze delle risorse umane e delle loro carriere.

Centrale è anche la garanzia di sistemi di valutazione trasparenti, percorsi di crescita professionale chiari per tutta la popolazione aziendale per far sì che ogni dipendente sia in grado di lavorare al meglio delle sue capacità.

Verso la fine del 2019 è stato reso disponibile a tutti i dipendenti<sup>20</sup> un nuovo corso e-learning volto a promuovere una maggior consapevolezza all'interno della nostra Banca sulle buone prassi da seguire per garantire la *Business Continuity* e preservare la performance aziendale in situazioni di crisi.

Sempre nel corso dell'anno, la Banca ha lanciato il progetto "*Digital Collaboration*" finalizzato a promuovere l'utilizzo di strumenti digitali di lavoro condivisi. Per approfondimenti in merito alle attività di formazione interna in ambito digital si rimanda al capitolo "Innovazione digitale" del presente documento.

### Formazione

**Chi sarà in grado di pensare a programmi di sviluppo e valorizzazione delle risorse umane mettendo a riparo i giovani, ma non solo, da dinamiche di obsolescenza professionale, riuscirà ad attirare i migliori talenti.**

**Stefano Micelli** – Docente di Management Internazionale presso l'Università Ca' Foscari di Venezia  
*Opinion leader coinvolto nel processo di analisi di materialità*

Per il Gruppo Banca Ifis la formazione è di primaria importanza, poiché è lo strumento chiave per garantire lo sviluppo continuo delle competenze del personale, leva fondamentale per sostenere la crescita del business e la retention dei talenti. Un'adeguata formazione ha un impatto positivo sulle performance e sull'efficacia del personale e degli operatori esterni, sulla diffusione della cultura aziendale e sul grado di coinvolgimento. Questo si riflette positivamente anche sul cliente, poiché il rispetto degli standard professionali, la diffusione della cultura della prevenzione dei rischi e la responsabilizzazione degli operatori della rete incidono sulla qualità del servizio offerto. Un ruolo fondamentale è coperto anche dalla formazione obbligatoria a norma di legge, che tutela il personale e la Banca dalla commissione, anche inconsapevole, di atti riconducibili a fattispecie di reato.

Banca Ifis si impegna a promuovere la formazione di tutto il personale con degli investimenti sul triennio di 3 milioni di euro per favorire la partecipazione a corsi di aggiornamento e a programmi formativi affinché,

<sup>20</sup> Con l'eccezione di FBS S.p.A. e FBS Real Estate S.p.A.

nell'ambito del contributo di ognuno agli obiettivi aziendali, le capacità e le legittime aspirazioni dei singoli trovino piena realizzazione.

#### IFIS Week Up

IFISWeekUp è il podcast con cui la Banca ogni venerdì racconta le notizie principali della settimana, che riguardano la realtà della banca, ma anche l'attualità in generale a tutti i dipendenti. Dalla viva voce dei colleghi è possibile ascoltare le ultime notizie sulla tecnologia, il mondo finanziario e le curiosità dei mercati in cui operiamo.

[GRI 404-2 a.]

Annualmente, sulla base degli esiti della valutazione delle performance e dei fabbisogni formativi individuati, Banca Ifis progetta, pianifica e realizza il Piano di formazione per tutto il personale dipendente, proposto dalla funzione Sviluppo Risorse Umane e approvato dal Direttore Generale.

Lo sviluppo professionale del personale viene perseguito tramite:

- la formazione di base, finalizzata ad acquisire le conoscenze generali relative al funzionamento dell'azienda, ai prodotti, ai servizi e alle procedure;
- la mobilità su diverse posizioni di lavoro, finalizzata ad accrescere le competenze specialistiche, commerciali e manageriali;
- la modulazione di specifici progetti di sviluppo professionale per tipologia di ruolo / famiglia professionale o per cluster di dipendenti.

Per il 2019, il Gruppo conta al suo attivo 31.897 ore di formazione e cospicui investimenti che hanno raggiunto più di 2,8 milioni nell'ultimo triennio.

Ore di formazione erogate (h)	2019	2018	2017
<b>Totale</b>	<b>31.897,4</b>	<b>39.719,7</b>	<b>32.362,7</b>
<b>per genere:</b>			
Uomini	15.886,5	18.372,4	16.164,0
Donne	16.010,9	21.347,3	16.198,7
<b>per categoria professionale:</b>			
Dirigenti	693,4	1.491,6	1.076,9
Quadri	6.930,8	12.525,6	9.219,1
Impiegati	24.273,1	25.702,5	22.066,7

[GRI 404-1]

Ore di formazione medie pro capite (h)	2019	2018	2017
<b>Totale</b>	<b>18,2</b>	<b>24,2</b>	<b>22,0</b>
<b>per genere:</b>			
Uomini	19,7	24,6	23,9
Donne	16,9	23,9	20,4
<b>per categoria professionale:</b>			
Dirigenti	9,4	24,5	18,9
Quadri	13,6	25,8	20,3
Impiegati	20,8	23,6	22,9

Ore di formazione erogate per tipologia/ambito (h)	2019	2018	2017
<b>Totale</b>	<b>31.897,4</b>	<b>39.719,7</b>	<b>32.362,7</b>
Totale su Salute e sulla Sicurezza	1.440,5	2.498,0	2.820,0
Totale su politiche e procedure di anti-corruzione	732,5	1.313,5	630,0
Totale "Altro"	29.724,4	35.908,2	28.912,7

La contrazione delle ore di formazione, avvenuta nel 2019 è principalmente dovuta alla riduzione dell'esigenza formativa conseguente alla compensazione dei gaps svolta precedentemente ed alla assunzione di personale con formazione pregressa coerente con le richieste aziendali. In particolare:

- per la formazione obbligatoria, come nel caso della formazione anticorruzione, il corso e-learning "La responsabilità degli enti ed. 2018" era stato reso disponibile a partire da Luglio 2018 e, per questo, completato da una parte dei dipendenti già nel corso del 2018;
- per la formazione manageriale, nel 2018 sono stati effettuati dei corsi specifici sia per i responsabili già in carica sia per i responsabili di nuova nomina. Nel 2019 sono state realizzate ore di follow-up dell'importante percorso sviluppato nel 2018.

[GRI 404-2]

I programmi di formazione possono riguardare tre macro-ambiti:

- formazione manageriale, comportamentale e tecnica, derivante dal processo di valutazione del personale;
- formazione obbligatoria relativamente a: responsabilità amministrativa degli enti ex D. Lgs. 231/2001, adempimenti operativi legati alla disciplina della trasparenza bancaria, disciplina antiriciclaggio, salute e sicurezza dei lavoratori, sicurezza informatica, normativa sulla protezione dei dati personali e continuità operativa;
- corsi di formazione per necessità contingenti o emergenti, quali cambiamenti organizzativi, normativi o nuove priorità di business, che possono rendere necessario l'approfondimento di alcune tematiche per garantire l'acquisizione di specifiche competenze in tempi brevi.

In funzione del tipo di area tematica da approfondire e del livello di conoscenza che si intende far raggiungere alla persona, la funzione Sviluppo Risorse Umane identifica la modalità didattica più efficace ed efficiente tra quelle attivabili, come workshop e laboratori di formazione comportamentale e manageriale (interna ed esterna), formazione tecnica mirata (interna ed esterna), corsi on-line, seminari / convegni di informazione esterni, training on the job, coaching e colloqui One-to-One. La funzione Sviluppo Risorse Umane verifica, svolgendo interviste a campione, il gradimento e l'efficacia dei corsi proposti.

Per i neoassunti, ed i dipendenti delle società che vengono acquisite nel corso dell'anno, è previsto un percorso di *Onboarding* che consiste in una serie di appuntamenti individuali e/o di gruppo, volto a favorire un'ottimale integrazione della persona all'interno dell'organizzazione della Banca e nella propria struttura di appartenenza. Nel corso del 2019 hanno preso parte al percorso complessivamente 245 dipendenti, di cui 152 neoassunti e 93 a seguito dell'acquisizione di FBS S.p.A., per cui sono state previste sessioni *ad hoc* di *Onboarding*.

## Valutazione delle performance

Le persone rappresentano la chiave per il conseguimento degli obiettivi del Gruppo Banca Ifis. Pertanto, la gestione del personale è orientata alla valorizzazione delle competenze e delle capacità di ognuno offrendo effettive opportunità per la loro realizzazione.

In quest'ottica, sistemi di valutazione chiari e trasparenti hanno impatto diretto sul livello di integrazione e valorizzazione di ogni persona del Gruppo all'interno della nuova organizzazione aziendale e sul grado di riconoscimento delle specifiche competenze personali percepito da ciascuno, con influenza positiva sul senso di appartenenza e il coinvolgimento. Banca Ifis prevede un attento processo di valutazione periodica del personale, regolato dalla Politica di Gruppo per la Gestione del personale dipendente. Gli aspetti presi in considerazione nella valutazione includono, oltre al corretto svolgimento del lavoro, elementi quali l'integrità, la professionalità, l'impegno, la correttezza, la disponibilità e l'intraprendenza.

### IFIS Talent

Per un'azienda che innova diventa strategico porre l'attenzione sullo sviluppo delle persone e su azioni che possano sostenere il potenziale umano. Per questo motivo, è nato IFIS Talent, il Talent Management System di Banca Ifis: una piattaforma progettata per migliorare i processi di reclutamento, sviluppo e gestione delle persone per soddisfare le esigenze organizzative e di ciascun dipendente attuali e future.

IFIS Talent è stato lanciato nel 2017 per rispondere ad alcune fondamentali esigenze, della Banca e dei colleghi che ne condividono obiettivi e valori. Con questo progetto, i dipendenti hanno a disposizione una sola piattaforma per tutti i processi di Sviluppo Risorse Umane, dove possono trovare gli strumenti necessari per dare continuità alla propria crescita professionale. La piattaforma rappresenta, inoltre, un altro passo in avanti nel continuo processo di digitalizzazione della Banca. IFIS Talent è uno strumento a misura di IFIS People: immediato, intuitivo, facile da usare.

Con un click, ogni dipendente può entrare nel "suo mondo" e avere così maggiore consapevolezza e autonomia sul percorso in Banca. Ma è anche uno strumento innovativo per i manager, che possono visionare e conoscere la "storia" dei propri collaboratori. Un'opportunità eccezionale, quindi, per far crescere il potenziale professionale e manageriale della Banca. Il processo di digitalizzazione dello Sviluppo Risorse Umane è in continua evoluzione.

Nel corso dell'anno precedente sono stati rilasciati una serie di strumenti/processi legati al Performance Management, alla formazione, alla possibilità di aumentare il dialogo tra le Risorse Umane e i dipendenti e infine il «Continuous Feedback».

In particolare, in merito alla funzionalità del Continuous Feedback, i manager possono rilasciare diverse tipologie di feedback ai propri collaboratori (raggiungimento degli obiettivi, competenze acquisite, suggerimenti per migliorarsi e valutazione di competenze extra rispetto agli obiettivi fissati) utilizzando modalità più vicine al mondo dei social network e della comunicazione istantanea, come i "like" o il "rating di stelline". Per sponsorizzare lo strumento, nel corso del 2019, sono stati premiati tramite un evento ad hoc, quattro manager che si sono distinti per quantità e qualità dei feedback forniti attraverso dello strumento.

Sempre nel 2019 sono avvenuti ulteriori cambiamenti importanti, tra cui la digitalizzazione del sistema premiante per cui sulla base della valutazione finale relativa all'anno precedente, vengono consegnati i relativi premi di risultato ai dipendenti. La qualità del lavoro e dell'impegno nella digitalizzazione di molti processi relativi alle Risorse Umane è stata riconosciuta anche dall'Osservatorio HR Innovation Practice del Politecnico di Milano. Banca Ifis, infatti, si è distinta fra i casi presentati, vincendo l'HR Innovation Award 2019 nella categoria Performance Management.

Il processo di valutazione è gestito dalle Risorse Umane e viene attuato nel rispetto dei principi di equità valutativa, semplicità e immediatezza della rappresentazione dei giudizi.

Annualmente ogni responsabile di Unità Organizzativa opera una formale valutazione delle performance delle persone assegnate alla struttura che sovrintende. L'efficacia dell'approccio di gestione viene verificata tramite lo svolgimento di alcune analisi interne all'Ufficio Risorse Umane: la verifica del rispetto della distribuzione delle valutazioni attese e l'assolvimento da parte dei manager dell'obbligo contrattuale di effettuare la valutazione dei collaboratori.

[GRI 404-3]

<b>Totale dipendenti valutati nell'anno per genere</b>		<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
<b>Totale</b>	N.	<b>1.411</b>	<b>1.226</b>	<b>941</b>
	%	<b>80%</b>	<b>75%</b>	<b>64%</b>
<b>Per genere:</b>				
Uomini	%	642	572	420
	N.	80%	77%	62%
Donne	%	769	654	521
	N.	81%	73%	66%
<b>Per categoria professionale:</b>				
Dirigenti	N.	41	16	7
	%	55%	26%	12%
Quadri	N.	469	451	218
	%	92%	93%	48%
Impiegati	N.	901	759	716
	%	77%	70%	74%

Il processo di valutazione delle prestazioni che si è svolto nel corso del 2019 è legato alla performance del 2018. Tale processo coinvolge i dirigenti, impiegati e quadri del Gruppo Banca Ifis assunti entro il 30 settembre dell'anno precedente e che quindi abbiano prestato servizio almeno 3 mesi nel corso della precedente annualità.

## 5.3 Diversità e Inclusione

### Politiche e altra documentazione di riferimento

- Codice Etico
- Relazione sulla remunerazione (Politiche di Remunerazione ed incentivazione)
- Politica di Gruppo per la gestione delle segnalazioni delle violazioni (Whistleblowing)

Garantire equità nei meccanismi di selezione, gestione e remunerazione del personale e promozione della diversità e delle pari opportunità nei luoghi di lavoro è fondamentale per una maggiore diffusione della cultura dell'inclusione sociale delle persone e per la massimizzazione del loro potenziale.

Nel processo di selezione e in tutti gli aspetti della gestione del personale il Gruppo rifiuta con decisione comportamenti discriminatori rispetto al sesso, all'età, al credo religioso o politico e alla militanza sindacale, nonché ogni forma di nepotismo e favoritismo.

Come chiaramente enunciato nel Codice Etico, riferimento principe per i criteri di condotta ed etica aziendali, i comportamenti di tutte le persone del Gruppo devono essere improntati alla massima correttezza, nel rispetto della dignità e della personalità morale di ciascuno.

Tali regole si applicano anche ai collaboratori esterni.

Eventuali comportamenti contrari a questi principi possono essere segnalati, con garanzia di tutela della riservatezza dei dati personali del segnalante e del presunto responsabile della violazione, attraverso il meccanismo del *Whistleblowing*, aperto sia ai dipendenti sia a collaboratori e liberi professionisti che collaborino in maniera regolare con il Gruppo.

[GRI 405-1]

Composizione del personale		2019	2018	2017
<b>Totale</b>	<b>N.</b>	<b>1.753</b>	<b>1.638</b>	<b>1.470</b>
<b>per genere:</b>				
Uomini	N.	807	746	677
	%	46%	46%	46%
Donne	N.	946	892	793
	%	54%	54%	54%
<b>per fasce d'età:</b>				
Età inferiore a 30 anni	N.	211	193	249
	%	12%	12%	17%
Età compresa tra i 30 e i 50 anni	N.	1.253	1.180	994
	%	71%	72%	68%
Età superiore ai 50 anni	N.	289	265	227
	%	16%	16%	15%

Numero totale di dipendenti per categoria e genere		2019	2018	2017
	N.	1.753	1.638	1.470
<b>Totale Dirigenti</b>	<b>N.</b>	<b>74</b>	<b>61</b>	<b>57</b>
Uomini	N.	57	47	44
	%	77%	77%	77%
Donne	N.	17	14	13
	%	23%	23%	23%
<b>Totale Quadri</b>	<b>N.</b>	<b>511</b>	<b>486</b>	<b>450</b>
Uomini	N.	287	282	262
	%	56%	58%	58%
Donne	N.	224	204	188
	%	44%	42%	42%
<b>Totale Impiegati</b>	<b>N.</b>	<b>1.168</b>	<b>1.091</b>	<b>963</b>
Uomini	N.	463	417	371
	%	40%	38%	39%
Donne	N.	705	674	592
	%	60%	62%	61%

Numero totale di dipendenti per categoria e fasce di età		2019	2018	2017
	N.	1.753	1.638	1.470
<b>Totale Dirigenti</b>	<b>N.</b>	<b>74</b>	<b>61</b>	<b>57</b>
Età inferiore a 30 anni	N.	0	0	0
	%	0%	0%	0%
Età compresa tra i 30 e i 50 anni	N.	38	32	29
	%	51%	52%	51%
Età superiore ai 50 anni	N.	36	29	28
	%	49%	48%	49%
<b>Totale Quadri</b>	<b>N.</b>	<b>511</b>	<b>486</b>	<b>450</b>
Età inferiore a 30 anni	N.	3	3	5
	%	1%	1%	1%
Età compresa tra i 30 e i 50 anni	N.	358	340	310
	%	70%	70%	69%
Età superiore ai 50 anni	N.	150	143	135
	%	29%	29%	30%
<b>Totale Impiegati</b>	<b>N.</b>	<b>1.168</b>	<b>1.091</b>	<b>963</b>
Età inferiore a 30 anni	N.	208	190	244
	%	18%	17%	25%
Età compresa tra i 30 e i 50 anni	N.	857	808	655
	%	73%	74%	68%
Età superiore ai 50 anni	N.	103	93	64
	%	9%	9%	7%

La popolazione ESTERO (29 risorse, 15 donne e 14 uomini) sono stati classificati come impiegati in quanto non altrimenti riconducibili alle categorie tipiche del diritto italiano.

Individui appartenenti alle categorie protette		2019	2018
<b>Totale</b>	<b>N.</b>	<b>84</b>	<b>72</b>
<b>Sotto i 30 anni di età</b>	<b>N.</b>	<b>7</b>	<b>5</b>
Uomini	N.	4	4
Donne	N.	3	1
<b>Tra i 30 e 50 anni di età</b>	<b>N.</b>	<b>60</b>	<b>51</b>
Uomini	N.	24	18
Donne	N.	36	33
<b>Sopra i 50 anni di età</b>	<b>N.</b>	<b>17</b>	<b>16</b>
Uomini	N.	5	4
Donne	N.	12	12
% individui appartenenti alle categorie protette sul totale dei dipendenti	%	4,8%	4,4%
<i>% individui appartenenti alle categorie protette sul totale dei dipendenti (inclusi nella base di calcolo)</i>	%	6,0%	5,8%

Il dato relativo alla % di individui appartenenti alle categorie protette sul totale dei dipendenti è stato calcolato sulla base delle Società Banca Ifis - IFIS NPL - IFIS Rental in riferimento alle loro basi di computo, come comunicato con i rispettivi prospetti L. 68/99.

[GRI 406-1]

Analogamente all'esercizio precedente, nel 2019 non sono pervenute segnalazioni relative a episodi di discriminazione.

Un'adeguata **remunerazione** delle competenze è una delle leve principali per attrarre e trattenere i migliori talenti, elemento chiave per le esigenze di sviluppo del business.

Le politiche di remunerazione e incentivazione applicate da Banca Ifis sono definite in accordo con gli obiettivi e i valori aziendali, le strategie di lungo periodo e le politiche di prudente gestione del rischio del Gruppo, coerentemente con quanto definito nell'ambito delle disposizioni sul processo di controllo prudenziale.

Il sistema di remunerazione ed incentivazione del Gruppo Banca Ifis, infatti, mira a bilanciare gli obiettivi di competitività e raggiungimento degli obiettivi con la garanzia di un buon governo del Gruppo, la promozione di una gestione sana ed efficace del rischio, la trasparenza e la correttezza nelle relazioni con la clientela, e la ricerca del migliore allineamento possibile tra gli interessi dei diversi stakeholder.

Il Gruppo Banca Ifis prevede un sistema premiante annuale che segue alla valutazione delle performance, oltre a sistemi incentivanti focalizzati prevalentemente sulla forza commerciale che prevedono erogazioni periodiche sulla base del raggiungimento di obiettivi prefissati. Come previsto dalle disposizioni della Relazione sulle Remunerazioni, che viene annualmente deliberata dall'Assemblea degli Azionisti previo passaggio dal Consiglio di Amministrazione, per il personale considerato Material Risk Taker viene utilizzato un sistema incentivante ad hoc.

La politica di remunerazione e la Relazione annuale sulla remunerazione sono sottoposte a verifica da parte delle funzioni Internal Audit e Compliance (verifica riguardo, rispettivamente, la rispondenza del disegno remunerativo alle politiche interne e alla normativa e la completezza delle informazioni riportate nella Relazione rispetto alle richieste normative). Le evidenze riscontrate e le eventuali anomalie sono portate a conoscenza del Comitato Remunerazioni e del Consiglio di Amministrazione e delle funzioni competenti per l'adozione di eventuali misure correttive, nonché, in forma sintetica, all'Assemblea dei Soci in occasione dell'approvazione del Bilancio.

[GRI 405-2]

<b>Rapporto tra la retribuzione base delle donne rispetto a quella degli uomini per categoria professionale (%)<sup>21</sup></b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Dirigenti	91%	79%	89%
Quadri	90%	93%	91%
Impiegati	97%	99%	98%

L'analisi del rapporto tra la retribuzione base delle donne rispetto a quella degli uomini evidenzia sostanziale parità per la categoria degli Impiegati e una limitata discrepanza per le posizioni di Quadro e Dirigente.

<sup>21</sup> Sono esclusi nel calcolo gli importi aggiuntivi pagati ai lavoratori (es. quelli basati sugli anni di servizio, bonus, straordinari, ulteriori indennità per trasporti, trasferimenti, ecc)


**Ulteriori informazioni sulla composizione del personale**

[GRI 401-1]

		2019	2018	2017
<b>Totale dipendenti assunti</b>	<b>N.</b>	<b>287</b>	<b>318</b>	<b>282</b>
	<b>%</b>	<b>16%</b>	<b>19%</b>	<b>19%</b>
<b>per genere:</b>				
Uomini	N.	139	145	148
	%	17%	19%	22%
Donne	N.	148	173	134
	%	16%	19%	17%
<b>per fasce d'età:</b>				
Età inferiore ai 30 anni	N.	92	124	153
	%	44%	64%	61%
Età compresa tra i 30 e i 50 anni	N.	172	153	134
	%	14%	13%	13%
Età superiore ai 50 anni	N.	23	42	3
	%	8%	16%	1%

		2019	2018	2017
<b>Totale dei dipendenti che hanno lasciato l'organizzazione</b>	<b>N.</b>	<b>172</b>	<b>150</b>	<b>135</b>
	<b>%</b>	<b>10%</b>	<b>9%</b>	<b>9%</b>
<b>per genere:</b>				
Uomini	N.	78	76	95
	%	10%	10%	14%
Donne	N.	94	74	40
	%	10%	8%	5%
<b>per fasce d'età:</b>				
Età inferiore ai 30 anni	N.	45	43	15
	%	21%	22%	6%
Età compresa tra i 30 e i 50 anni	N.	116	92	80
	%	9%	8%	8%
Età superiore ai 50 anni	N.	11	15	40
	%	4%	6%	18%

[GRI 102-8]

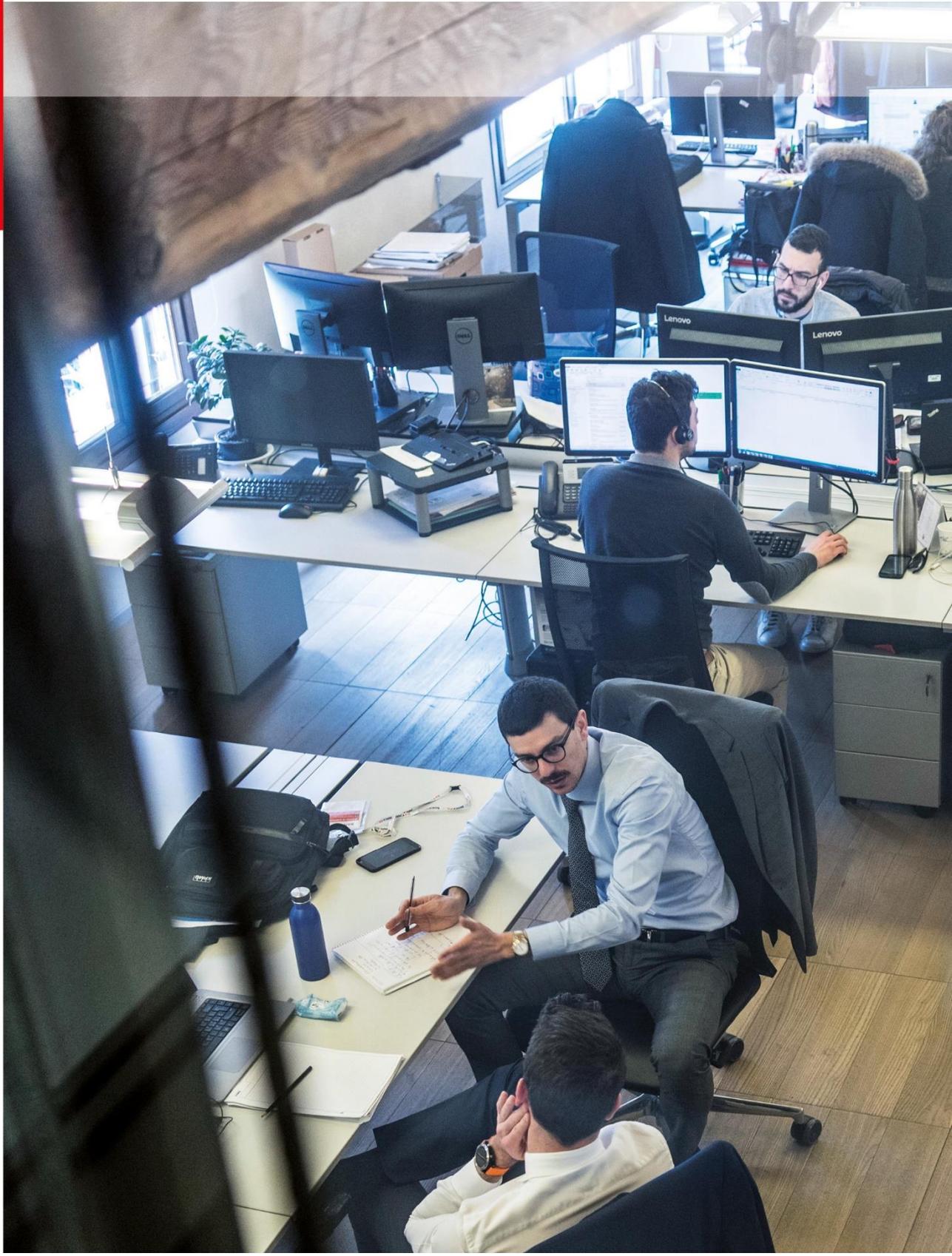
		2019	2018	2017
		N.		
<b>Totale dipendenti</b>		<b>1.753</b>	<b>1.638</b>	<b>1.470</b>
<b>A tempo indeterminato (totale)</b>		<b>1.682</b>	<b>1.549</b>	<b>1.367</b>
Uomini	N.	769	708	621
	%	46%	46%	45%
Donne	N.	913	841	746
	%	54%	54%	55%
<b>A tempo determinato (totale)</b>		<b>71</b>	<b>89</b>	<b>103</b>
Uomini	N.	38	38	56
	%	54%	43%	54%
Donne	N.	33	51	47
	%	46%	57%	46%

		2019	2018	2017
		N.		
<b>Totale dipendenti</b>		<b>1.753</b>	<b>1.638</b>	<b>1.470</b>
<b>Full Time (totale)</b>		<b>1.664</b>	<b>1.571</b>	<b>1.419</b>
Uomini	N.	803	743	674
	%	48%	47%	47%
Donne	N.	861	828	745
	%	52%	53%	53%
<b>Part Time (totale)</b>		<b>89</b>	<b>67</b>	<b>51</b>
Uomini	N.	4	3	3
	%	4%	4%	6%
Donne	N.	85	64	48
	%	96%	96%	94%

I lavoratori non dipendenti non rappresentano una porzione significativa per le attività dell'organizzazione.  
Nel corso del 2019 non si sono verificate variazioni significative del numero di dipendenti.

# 6.

## Ifis Responsibility



## 6.1 Impegno per il territorio

---

### Politiche e altra documentazione di riferimento

- Codice Etico

[GRI 413-1]

Il Gruppo Banca Ifis rivolge particolare attenzione al rafforzamento della relazione con i territori nei quali opera e con gli stakeholder a livello regionale e nazionale, manifestando non solo la volontà di promuovere lo sviluppo imprenditoriale e di diffondere la cultura d'impresa, ma anche l'impegno a supportare enti e associazioni impegnate nel sociale, a realizzare progetti con scuole e Università e ad aprire gli spazi della Banca ad iniziative ed eventi di interesse per la cittadinanza o rivolti alla business community.

La funzione Comunicazione, Marketing e Relazioni Esterne pianifica e organizza gli eventi, le iniziative e le donazioni del Gruppo in tali ambiti, assicurando il pieno rispetto dei principi e delle regole di condotta enunciati nel Codice Etico relativamente a trasparenza, osservanza delle leggi, scelta dei beneficiari e registrazione dei pagamenti effettuati.

Di seguito le principali iniziative realizzate nel corso del 2019.

### Sospensione rate mutuo e leasing in caso di calamità naturali

Nel corso del 2019 Banca Ifis ha sospeso le rate dei mutui e dei contratti di leasing a fronte di calamità naturali ed eventi sismici. Le sospensioni, attuate in ottemperanza alle relative delibere del Consiglio dei Ministri, hanno interessato contratti stipulati su immobili sgomberati o gestione di attività di natura commerciale ed economica svolta in immobili sgomberati, nonché edifici distrutti o resi inagibili dagli eventi naturali che nel corso dell'anno hanno colpito:

- i comuni di Zafferana Etnea, Viagrande, Trecastagni, Santa Venerina, Acireale, Aci Sant'Antonio, Aci Bonaccorsi, Milo, Aci Catena della provincia di Catania (evento sismico del 26 dicembre 2018);
- i territori delle Province di Brescia, Lecco e Sondrio (eventi metereologici eccezionali dell'11 e 12 giugno 2019);
- i territori della provincia di Alessandria (eventi metereologici eccezionali dal 19 al 22 ottobre 2019);
- i territori del Comune di Venezia (eventi metereologici eccezionali a partire dal 12 novembre 2019).

### #RaccontamItalia

Nel 2019 Banca Ifis ha celebrato la bellezza dell'Italia e delle sue città attraverso l'iniziativa #RaccontamItalia. L'obiettivo del progetto era la valorizzazione del territorio italiano, dando importanza alle imprese locali che costituiscono il punto di forza dell'economia nazionale attraverso lo storytelling. In particolare, sono state realizzate delle riprese aeree con un drone e i video realizzati sono stati pubblicati sui social della Banca. #RaccontamItalia ha svelato quindi i segreti del territorio italiano attraverso il lavoro, i prodotti tipici, la bellezza, le tradizioni e la lingua locale. Il progetto ha fatto tappa in 19 città, superando le 200.000 visualizzazioni e guadagnandosi numerose riprese sugli organi di informazione locali.

## Donazioni e sponsorizzazioni

<b>Attività Team-Building con finalità benefiche</b>	<p>In occasione del meeting interno dedicato alle società di recupero di cui si avvale IFIS NPL, svoltosi a Roma durante il mese di febbraio, è stata organizzata un'attività di team-building, in collaborazione con UNICEF che prevedeva la realizzazione delle Pigotte, le bambole di pezza UNICEF. Ogni Pigotta sostiene l'UNICEF nel suo compito importante di raggiungere ogni bambino in pericolo, ovunque si trovi, portando vaccini, alimenti terapeutici, costruendo pozzi, scuole e portando assistenza.</p> <p>Inoltre, in occasione del meeting dei call center e agenti Ifis NPL, svoltosi a Roma durante il mese di ottobre, è stata organizzata un'attività di team-building, con scopo aggregativo. L'attività prevedeva la realizzazione di orti in cassetta, donati successivamente ad alcune scuole di Roma.</p>
<b>Social goal</b>	<p>Banca Ifis ha partecipato al campionato di calcio a 5 "Social Goal", un campionato sportivo aziendale con una mission sociale sportiva e non, il cui ricavato sarà destinato all'organizzazione di diversi programmi sociali sportivi per bambini in difficoltà.</p>
<b>Contest "riempi la ciotola"</b>	<p>Riempi la ciotola è un progetto di solidarietà a favore degli animali in difficoltà, ospitati da diverse associazioni di tutta Italia, e si basa sul voto di una community. Iscrivendosi gratuitamente sul sito di Dogalize era possibile votare la propria associazione preferita. Le cinque associazioni con più voti hanno ottenuto alimenti per il sostentamento di cani e gatti. Il premio è stato offerto da Rendimax Assicurazioni – Gruppo Banca Ifis.</p>
<b>Cena di Natale Fondazione Don Gino Rigoldi</b>	<p>Banca Ifis ha partecipato all'evento a scopo benefico organizzato dalla Fondazione Don Gino Rigoldi di Milano, impegnata in ambito sociale, per aiutare bambini, famiglie e giovani svantaggiati. Parte del ricavato della cena viene dato alla Fondazione per finanziare i suoi progetti.</p>
<b>Omaggi di Natale Solidali</b>	<p>Banca Ifis ha deciso di trasformare le annuali feste di Natale aziendali in occasioni di solidarietà. Nello specifico a Natale 2019 Banca Ifis ha scelto di far confezionare gli omaggi natalizi ad una associazione locale, Advar – Casa dei Gelsi, che supporta i malati in fase terminale avanzata e le loro famiglie con degenza e cure gratuite all'interno dell'hospice.</p>

## Rapporti con scuole, università e cittadinanza

### Banca Ifis e Università

Banca Ifis ha sponsorizzato il convegno "Democrazia e bilancio pubblico - Il Convegno Nazionale di Contabilità Pubblica", organizzato dall'Università Ca' Foscari di Venezia in collaborazione con l'Università di Pisa, tenutosi il 28 e il 29 novembre 2019.

### Festival della Politica

Anche per l'edizione di settembre 2019 Banca Ifis ha sostenuto, in qualità di sponsor, il "Festival della Politica" di Mestre, organizzato da Fondazione Pellicani, rassegna che ha l'obiettivo di dar vita a un luogo di dibattito e confronto sui principali temi politici, economici e sociali dello scenario italiano e internazionale.

[GRI 413-1]

Per il 2019, il 17%<sup>22</sup> (5,2% nel 2018) del totale degli eventi organizzati, partecipati attivamente oppure sponsorizzati dalla Banca, hanno previsto il coinvolgimento delle comunità locali dei territori di volta in volta coinvolti. Le attività di coinvolgimento hanno avuto puramente finalità benefica, sociale, informativa o educativa.

L'incidenza delle sponsorizzazioni sulle comunità è stata pari al 66%<sup>23</sup> per un totale di 171.000 euro.

---

<sup>22</sup> La percentuale è stata calcolata considerando tutte le attività svolte nell'anno 2019 che hanno avuto finalità benefica / sociale / informativa / educativa - senza quindi obiettivi di business diretto - rivolte ad una platea ampia e generalista, espressione delle comunità locali dei territori di volta in volta coinvolti nello specifico pari a 58 eventi su 350 totali organizzati, partecipati o sponsorizzati dal Gruppo.

<sup>23</sup> Su un totale di 260.000 euro di sponsorizzazioni, 171.000 rientrano in questa categoria.

## 6.2 Finanza sostenibile

---

[FS2]

### Politiche e altra documentazione di riferimento

- Politica di Gruppo per la gestione delle Operazioni di Maggior Rilievo
- NO 112 – BU Leasing - Processo di istruttoria Leasing (Banca Ifis)

Il Gruppo Banca Ifis persegue il modello di finanza sostenibile attraverso presidi volti a mitigare potenziali impatti negativi su ambiente e società e lo sviluppo di prodotti che favoriscano comportamenti sostenibili da parte della clientela.

Il Gruppo Banca Ifis è sensibile agli impatti indiretti di tipo sociale e ambientale che l'attività d'impresa può generare. Pertanto, gestisce il tema degli impatti sociali e ambientali indiretti nei finanziamenti regolando i settori nei quali operare in relazione al tipo di prodotti e servizi offerti attraverso le sue Aree di business, tenuto conto anche dei potenziali riflessi reputazionali per il Gruppo stesso, in presenza di eventi negativi.

In ambito leasing, poiché è prevista la fornitura di asset in numerosi settori industriali, alcuni dei quali caratterizzati da potenziali impatti negativi, sociali e in particolare ambientali, sono previsti criteri per controparte e per tipologia di bene che regolano l'operatività, nell'ambito del processo di valutazione del merito creditizio, quali:

- criteri per controparte: settori dove il Gruppo ha deciso di non operare o di valutare scrupolosamente caso per caso, secondo processi che prevedono il coinvolgimento da parte delle competenti strutture di Banca Ifis Impresa (ad esempio il settore del trasporto di materiali tossici e amianto, il settore dello smaltimento dei rifiuti nucleari, il gioco d'azzardo ecc.);
- criteri per tipologia di bene: asset/beni specifici che il Gruppo ha deciso di escludere dalla propria attività poiché comportano un impatto ambientale negativo (es. macchinari e attrezzature per processi produttivi, come impianti di depurazione).

Il Gruppo Banca Ifis a partire dall'anno 2018 ha inoltre ampliato il perimetro di operatività a cui applicare meccanismi di gestione del tema degli impatti sociali e ambientali, estendendoli alle cosiddette operazioni di maggior rilievo, ossia quelle operazioni rilevanti le cui caratteristiche intrinseche potrebbero modificare la struttura ovvero il profilo di rischio delle società del Gruppo.

In particolare, è stata definita una lista di settori applicabili a tutte le operazioni realizzate dalle società del Gruppo con potenziali impatti ambientali o sociali che rientrano tra le operazioni di maggior rilievo. Tali operazioni di finanziamento nei confronti di controparti la cui operatività rientri in tali settori, vengono sottoposte ad un processo rafforzato di valutazione dell'operazione, che prevede oltre alla valutazione del merito creditizio da parte degli organi competenti, l'analisi del Risk Management che esprime il proprio parere consultivo.

La Politica di Gruppo per la gestione delle operazioni di maggior rilievo è entrata in vigore a settembre 2018, pertanto per l'anno 2018 è stata sottoposta al Risk Management una sola operazione per la quale il parere è stato positivo. Nel corso del 2019 sono state analizzate 7 Operazioni di Maggior Rilievo (OMR) relative a settori economici ad alto rischio reputazionale, per tutte la funzione Risk Management ha espresso parere positivo.

Nel corso del 2019 Banca Ifis Impresa ha intrapreso un importante progetto per la promozione della mobilità sostenibile.

**IFIS Leasing Green** è un pacchetto di servizi interamente dedicato a chi vuole optare per veicoli green, che unisce diversi modelli di auto elettriche e ibride plug-in alla flessibilità del leasing, vantaggi fiscali come l'Ecobonus e un pacchetto di servizi che vanno dalla consulenza/assicurazione dell'auto fino all'assegnazione di voucher premianti, da utilizzare per le ricariche presso le stazioni attive e on demand o come buoni sconto per l'acquisto di infrastrutture di ricarica pubblica o domestica. Per strutturare l'offerta, Banca Ifis ha scelto di avere a fianco come partner i principali operatori della mobilità elettrica in Italia: Enel X, E-GAP ed E-Station.

[FS8]

Legal Entity/ Business Line	Prodotto/Servizio Leasing con Finalità Ambientali	Operazioni dell'anno 2019			Stock fine anno 2019	
		Numero di pratiche	Importo Finanziato (mln di euro)	% vs. pratiche complessive	Numero di pratiche	Capitale residuo (mln di euro)
Banca Ifis/Leasing	Leasing Green - leasing veicoli elettrici (dati da ottobre 2019)	673	33,2	1,75	938	47,46

Il futuro della mobilità è legato anche alla capacità di aziende come la nostra di introdurre nuove variabili ambientali nelle politiche di credito, supportando le strategie di investimento di privati e imprese.

Il nostro obiettivo è sensibilizzare l'opinione pubblica a sposare le nuove tecnologie.

La mobilità elettrica non è l'unica soluzione, ci sono anche ibridi di nuova generazione e una serie di veicoli più sostenibili che sono il futuro.

L'insieme di tali mezzi genererà una nuova mobilità ecologica per tutto il Paese e noi vogliamo fare la nostra parte per orientare e agevolare il cambiamento.

**Massimo Macciocchi** – Direttore Leasing di Banca Ifis Impresa.

## 6.3 Impatti ambientali diretti

---

### Politiche e altra documentazione di riferimento

- Politica del Gruppo in materia ambientale
- Codice etico
- Manuale integrato Sicurezza e Ambiente

Il Gruppo Banca Ifis si impegna a diffondere e consolidare una cultura di tutela dell'ambiente, sviluppando la consapevolezza degli aspetti ambientali e promuovendo comportamenti responsabili, dando adeguata informazione e formazione, e chiedendo di segnalare tempestivamente le eventuali carenze o il mancato rispetto delle norme applicabili.

Tutti i collaboratori sono tenuti al rispetto pieno e sostanziale delle prescrizioni legislative in materia ambientale, come esplicitato nel Codice Etico e nella Politica di Gruppo in materia ambientale. In tale ottica, ogni collaboratore deve valutare attentamente le conseguenze ambientali di ogni comportamento adottato nel compimento della propria attività lavorativa, sia in relazione al consumo di risorse sia alla produzione di emissioni e rifiuti.

Banca Ifis e tutte le Società controllate del Gruppo, nell'ambito dell'applicazione del Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/01 e ai fini della prevenzione dei reati ambientali, ha adottato, attraverso recepimento nei rispettivi Consigli di Amministrazione il "Manuale integrato Sicurezza e Ambiente" (redatto per la prima volta nel 2009, ultimo aggiornamento 2019). Il Manuale viene periodicamente aggiornato e allineato recependo:

- modifiche delle normative cogenti in materia;
- adeguamenti della struttura del Gruppo e delle figure di gestione dell'aspetto ambientale e della sicurezza.

Il Manuale riunisce tutte le procedure relative alla gestione degli impatti ambientali (in ottemperanza al D. Lgs. 3 aprile 2006 n. 152), di salute e sicurezza. La responsabilità di esplicitare, rendere noti e promuovere i principi e criteri fondamentali in base ai quali vengono prese le decisioni in materia di tutela ambientale per la prevenzione dei reati ambientali, diffusi mediante la Politica Ambientale, e il suo aggiornamento periodico, fa capo al Datore di Lavoro, mentre la verifica del corretto recepimento dei suoi principi, per quanto attiene alla gestione ambientale, mediante l'applicazione delle procedure del Manuale, è responsabilità dell'Ufficio Ambiente e Sicurezza all'interno dell'Unità Organizzativa di primo livello Servizi Generali. La gestione degli impatti prodotti dalle attività del Gruppo è condotta in coerenza con il Manuale integrato e nel pieno rispetto delle normative vigenti.

Gli impatti ambientali diretti più significativi sono il consumo di energia elettrica per la climatizzazione e alimentazione dell'attrezzatura di ufficio, il consumo di gas metano per il riscaldamento degli immobili ed emissioni in atmosfera dovuti alla presenza del parco auto aziendale.

[GRI 302-1]

Consumi di energia suddivisi per fonte <sup>24</sup> (GJ)	2019	2018
<b>Totale</b>	<b>41.791</b>	<b>40.433</b>
Consumo di Gas naturale per riscaldamento autonomo	6.005	5.887
Consumo di benzina per la flotta	-	146
Consumo di diesel per la flotta	21.903	20.420
<b>Totale consumi di combustibili</b>	<b>27.908</b>	<b>26.453</b>
Consumo da energia elettrica acquistata (non rinnovabile)	13.433	13.711
Consumo di energia da pannelli fotovoltaici (rinnovabile)	450	269
<b>Totale consumi di energia elettrica</b>	<b>13.882</b>	<b>13.980</b>

[GRI 305-1]

[GRI 305-2]

Emissioni di gas effetto serra <sup>25</sup> (Ton. CO2 eq.)	2019	2018
Scope 1	1.977	1.855
Scope 2 (location based)	1.204	1.229
Scope 2 (market based)	1.166	1.155

Il Gruppo Banca Ifis ha dichiarato il suo impegno, a conferma della grande attenzione nei confronti dell'ambiente, attraverso una serie di progetti studiati per favorire una riduzione degli impatti ambientali diretti connessi alle attività aziendali.

I progetti di sostenibilità ambientale **#IFISGREEN**, rappresentano il percorso di crescita in ottica ecosostenibile del Gruppo, che si impegna così a contribuire al raggiungimento dell'obiettivo europeo di riduzione delle emissioni del 40% entro il 2030.

**#IFISGREEN** si riassume quindi in una serie di iniziative a sostegno dell'ambiente e dello sviluppo sostenibile: mobilità elettrica, riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, diminuzione dell'utilizzo di plastica. Le iniziative avviate dalla Banca nel 2019 sono state:

- **Partnership con Seclan per Skywell**

Banca Ifis ha avviato la partnership con SECLAN per il noleggio di Skywell, una nuova tecnologia che genera acqua potabile dall'atmosfera. Distribuiti in esclusiva in Italia da Sharp Electronics Italia S.p.A., i generatori Skywell raccolgono l'umidità presente nell'aria tramite condensazione. Un sistema di monitoraggio avanzato che, in abbinamento con sei filtri, due luci ultraviolette e il trattamento all'ozono, garantisce la purezza di ogni goccia d'acqua e ne assicura qualità, limpidezza e sapore.

- **Iniziative per una banca sempre più green**

Banca Ifis ha scelto di crescere riducendo il proprio impatto ambientale e lo fa partendo dagli ambienti di lavoro.

- Per diminuire le emissioni di anidride carbonica, la Banca ha scelto energia elettrica pulita. Attraverso un contratto con Enel Energia, dal 1° gennaio 2020 la Banca impiegherà in tutte le sedi e filiali d'Italia (per un totale di 41 unità immobiliari) solo energia verde proveniente al 100% da fonti rinnovabili: eolica, fotovoltaica, geotermica, idroelettrica, biogas, biomasse. Sulla base dei consumi pari a 3,7 milioni di Kwh per il 2020, si stima un abbattimento di CO<sub>2</sub> pari a oltre mille tonnellate.

24 Vedi sezione "Note per la raccolta ed il calcolo dati dei consumi energetici [GRI 302-1]" a fine capitolo

25 Per i fattori di conversione ed emissione si veda la sezione "Note per il calcolo delle emissioni – Scope 1 e Scope 2 – [GRI 305-1 e 305-2]" a fine capitolo.

- Nei primi mesi del 2020 partiranno i lavori della nuova sede di Via Gatta 11. L'edificio comprenderà impianti ad alta efficienza energetica con l'impiego di sistemi di riscaldamento e condizionamento alimentati anche da fonti rinnovabili. In quest'occasione Banca Ifis si è impegnata al rimboschimento di circa 4 mila metri quadri di suolo pubblico nella provincia di Venezia.
- Con l'obiettivo di ridurre dell'80% l'uso di plastica in tutte le proprie sedi, in occasione dei festeggiamenti natalizi ogni dipendente ha ricevuto una borraccia termica in acciaio inox targata #IFISGREEN. Il cambiamento parte dalle piccole cose e con questo dono Banca Ifis ha voluto sensibilizzare tutti i dipendenti sull'importanza della riduzione della plastica nei luoghi di lavoro.

### Note per la raccolta ed il calcolo dati dei consumi energetici [GRI 302-1]

Energia consumata da benzina per la flotta aziendale: per l'anno 2019 il dato non è considerato significativo in funzione della mancanza di auto a benzina nella flotta aziendale.

### Note per il calcolo delle emissioni – Scope 1 e Scope 2 – [GRI 305-1] e [GRI 305-2]

Il perimetro di rendicontazione dei consumi e delle relative emissioni si basa sul concetto di controllo. L'anno di riferimento è il 2018.

La fonte del fattore di conversione sono le linee guida ABI sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI (Global Reporting Initiative) versione GRI standards - Dicembre 2018.

I Gas inclusi nel calcolo - e specificati all'interno della guida - sono CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O.

La fonte dei fattori di emissione utilizzati per il calcolo delle emissioni di CO<sub>2</sub> equivalente, secondo il metodo "location based", è il registro ISPRA 2016. Per i GWP (Global Warming Potential), utilizzati per CH<sub>4</sub> e N<sub>2</sub>O, la fonte è il report dell'IPCC "Climate Change 2013: The Physical Science Basis". I riferimenti sono stati scelti secondo indicazioni definite da ABI – Associazione Bancaria Italiana – all'interno del documento "Linee Guida sull'applicazione in banca degli indicatori Ambiente del GRI (Global Reporting Initiative)" [Versione GRI Standards – Dicembre 2018].

Per il calcolo delle emissioni secondo il metodo "market based" sono state considerate le emissioni residue attribuibili all'energia acquistata non da fonti rinnovabili. Sono stati utilizzati i fattori di conversione presenti nell'European Residual Mixes 2018 di AIB (Association of Issuing Bodies) nella versione 1.1 del 2019.

# Nota metodologica



## Metodologia di rendicontazione

La Dichiarazione Non Finanziaria è stata redatta in conformità ai “Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards” (nel seguito GRI Standards), definiti nel 2016 dal Global Reporting Initiative, secondo l’approccio “GRI-core”, con riferimento alla selezione di GRI Standards specificati nella tabella che segue.

[GRI 102-54]

In particolare, per ciascun tema rilevante, la descrizione delle politiche praticate e dei processi di dovuta diligenza è basata sulle richieste del D.Lgs 254/2016 e dei GRI Standards relativi alla “Disclosure on Management Approach”, mentre gli indicatori di performance sono stati scelti, tra quelli proposti dal GRI, in base a criteri di rilevanza e rappresentatività rispetto alla realtà e ai business del Gruppo.

## Indice dei contenuti GRI

La tabella di seguito riporta il dettaglio dei GRI Standards selezionati per la Dichiarazione Non Finanziaria, compresi i “GRI G4 Financial Services Sector Disclosure”. In tutti i casi le disclosure del Global Reporting Initiative (GRI) fanno riferimento agli standard pubblicati nell’anno 2016, ad eccezione delle disclosure da supplemento specifico per il settore finanziario i cui standard sono stati pubblicati nel 2013.

Capitoli	Tema Material	GRI Standards a cui si fa riferimento nella Dichiarazione Non Finanziaria 2019	Numero di pagina/Note	Omissioni
Informazioni generali	Profilo dell’organizzazione			
	102-1	Nome dell’organizzazione	Pag. 2	
	102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	Pag. 14, 15	
	102-3	Sede centrale dell’organizzazione	Pag. 2	
	102-4	Paesi in cui l’organizzazione opera	Pag. 97	
	102-5	Assetto proprietario e forma legale	Pag. 2	
	102-6	Mercati serviti	Pag. 14, 15	
	102-7	Dimensioni dell’organizzazione	Pag. 12, 16	
	102-8	Informazioni su dipendenti e su altri lavoratori	Pag. 76	Non viene riportata una suddivisione dei dati per area geografica in funzione dell’operatività prevalentemente concentrata su suolo italiano in quanto i dipendenti esteri corrispondono all’1,7% del totale.
	102-9	Catena di fornitura	Pag. 21	
	102-10	Cambiamenti significativi	Pag. 11	

Capitoli	Tema Material	GRI Standards a cui si fa riferimento nella Dichiarazione Non Finanziaria 2019	Numero di pagina/Note	Omissioni
		nell'organizzazione e nella catena di fornitura		
		102-11 Spiegazione dell'applicazione dell'approccio prudenziale	Pag. 18	
		102-12 Iniziative esterne	Pag. 4	
		102-13 Adesione ad Associazioni	Pag. 16	
<b>Strategia</b>				
		102-14 Dichiarazione di un alto dirigente	Pag. 4, 5	
<b>Etica e integrità</b>				
		102-16 Descrizione dei valori, dei principi, degli standard e delle norme di comportamento	Pag. 15, 20	
<b>Governance</b>				
		102-18 Struttura di governance	Pag. 16	
<b>Coinvolgimento degli stakeholder</b>				
		102-40 Elenco dei gruppi di stakeholder	Pag. 24	
		102-41 Accordi di contrattazione collettiva	Pag. 65	
		102-42 Individuazione e selezione degli stakeholder	Pag. 24, 98	
		102-43 Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Pag. 24	
		102-44 Temi e criticità chiave sollevati	Pag. 99	
<b>Parametri del report</b>				
		102-45 Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato	Pag. 13	
		102-46 Processo di definizione dei contenuti del report	Pag. 23, 97	
		102-47 Elenco degli aspetti identificati come materiali	Pag. 25	
		102-48 Spiegazione degli effetti di modifiche nel report	Pag. 97	
		102-49 Spiegazione di eventuali cambiamenti rispetto al precedente bilancio rispetto ai temi materiali e al perimetro	Pag. 23, 99	

Capitoli	Tema Material	GRI Standards a cui si fa riferimento nella Dichiarazione Non Finanziaria 2019		Numero di pagina/Note	Omissioni
		102-50	Periodo di rendicontazione	Pag. 97	
		102-51	Data di pubblicazione del report più recente	Pag. 97	
		102-52	Periodicità di rendicontazione	Pag. 97	
		102-53	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report e i suoi contenuti	Pag. 97	
		102-54	Indicazione dell'opzione "In accordance" selezionata	Pag. 88	
		102-55	Tabella dei contenuti GRI	Pag. 88 - 96	
		102-56	Assurance esterna del report	Pag. 101	
Ifis Integrity	Integrità aziendale e lotta alla corruzione	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Pag. 25	
		103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Pag. 31 - 36	
		103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	Pag. 34, 35	
		205-2	Comunicazione e formazione su politiche e procedure anti-corruzione	Pag. 33, 34	Non è attualmente possibile rendicontare il numero totale e la percentuale di partner commerciali a cui sono state comunicate le politiche e le procedure di anticorruzione, suddivisi per tipologia di partner commerciali e regione. Il dato sarà disponibile a partire dai prossimi esercizi.
		205-3	Episodi di corruzione riscontrati e attività correttive intraprese	Pag. 34	
		103-1	Spiegazione della	Pag. 25	

Capitoli	Tema Material	GRI Standards a cui si fa riferimento nella Dichiarazione Non Finanziaria 2019		Numero di pagina/Note	Omissioni	
	Qualità del credito		materialità del tema e del suo perimetro			
		103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Pag. 37, 38		
		103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	Pag. 38		
	Data protection	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Pag. 25		
		103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Pag. 39 - 41		
		103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	Pag. 41		
		418-1	Reclami documentati relativi a violazioni della privacy e alla perdita dei dati dei clienti	Pag. 41		
	Brand reputation	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Pag. 25		
		103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Pag. 42, 43		
		103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	Pag. 27 - 29, 42		
		102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	Pag. 27 - 29, 42		
	Ifis Customers	Sostegno all'imprenditoria e inclusione finanziaria dei clienti	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Pag. 25	
			103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Pag. 45 - 49	
103-3			Valutazione dell'approccio gestionale	Pag. 47		
FS7			Valore monetario di prodotti e servizi con finalità sociale	Pag. 47		
FS16			Iniziative per rafforzare l'alfabetizzazione finanziaria per tipologia di beneficiario	Pag. 46 - 49		
Innovazione digitale		103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Pag. 25		
		103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Pag. 50 - 52		

Capitoli	Tema Material	GRI Standards a cui si fa riferimento nella Dichiarazione Non Finanziaria 2019		Numero di pagina/Note	Omissioni
		103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	Pag. 50, 52	
	Qualità dei prodotti e servizi	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Pag. 25	
		103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Pag. 53 - 55	
		103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	Pag. 53	
		FS15	Politiche per un corretto sviluppo e commercializzazione di prodotti e servizi finanziari	Pag. 53	
		103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Pag. 25	
	Trasparenza delle informazioni su prodotti e servizi	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Pag. 56, 57	
		103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	Pag. 56	
		417-2	Episodi di non conformità concernenti le informazioni e l'etichettatura di prodotti e servizi	Pag. 56	
		417-3	Episodi di non conformità concernenti le comunicazioni pubblicitarie	Pag. 56	
			103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Pag. 25
<b>Ifis People</b>	Benessere dei dipendenti	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Pag. 61 - 65	
		103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	Pag. 62, 63, 65	
		401-1	Assunzioni e turnover del personale dipendente	Pag. 59, 75	Non viene riportata una suddivisione dei dati per area geografica in funzione dell'operatività prevalentemente concentrata su

Capitoli	Tema Material	GRI Standards a cui si fa riferimento nella Dichiarazione Non Finanziaria 2019		Numero di pagina/Note	Omissioni
					suolo italiano in quanto i dipendenti esteri corrispondono all'1,7% del totale.
		401-2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time	Pag. 64, 65 401-2 b) La definizione utilizzata per "sedi significative di operazioni" fa riferimento al Gruppo Banca Ifis: i benefit applicabili ai soli dipendenti a tempo indeterminato (che rappresentano la quasi totalità degli occupati nel Gruppo) sono infatti definiti dalle determinazioni aziendali, che si applicano al Gruppo nella sua interezza.	
		403-1	Collaboratori rappresentati nei comitati formali azienda lavoratori per la salute e sicurezza	I Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), nominati in numero proporzionato alla dimensione dell'azienda come stabilito in sede di contrattazione collettiva, rappresentano il personale del Gruppo nella misura dell'78,9%. Non sono inclusi nella percentuale il personale estero e i dipendenti di IFIS NPL e IFIS Rental Services in quanto non è stata indetta nuova elezione degli RLS a seguito dei cambiamenti societari avvenuti nel 2018.  Il confronto tra azienda e personale sulla salute e la sicurezza sul lavoro avviene attraverso la riunione periodica e le altre riunioni di consultazione che si svolgono durante l'anno nelle diverse società del Gruppo.	
		403-2	Tipologia di infortuni e tasso di infortunio,	Pag. 62, 63	

Capitoli	Tema Material	GRI Standards a cui si fa riferimento nella Dichiarazione Non Finanziaria 2019		Numero di pagina/Note	Omissioni
			malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro		
		405-1	Diversità negli organi di governo e dipendenti	Pag. 17, 60, 71, 72	
	Valorizzazione e sviluppo dei dipendenti	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Pag. 25	
		103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Pag. 66 - 70	
		103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	Pag. 67, 68, 70	
		404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente	Pag. 67, 68	
		404-2	Programmi per l'aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di mantenimento delle condizioni di occupabilità	Pag. 67, 68 404-2 b) Il Gruppo non prevede programmi di assistenza alla transizione e la gestione della fine carriera.	
		404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono revisione periodica sui risultati e sullo sviluppo di carriera	Pag. 70	
		Diversità e inclusione	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Pag. 25
	103-2		L'approccio gestionale e le sue componenti	Pag. 71 - 74	
	103-3		Valutazione dell'approccio gestionale	Pag. 74	

Capitoli	Tema Material	GRI Standards a cui si fa riferimento nella Dichiarazione Non Finanziaria 2019		Numero di pagina/Note	Omissioni
		405-2	Rapporto tra la paga base delle donne e degli uomini	Pag. 74 La definizione utilizzata per "sedi significative di operazioni" fa riferimento al Gruppo Banca Ifis.	Per il 2019 il Gruppo ha riportato il rapporto dello stipendio base delle donne rispetto agli uomini per ciascuna categoria di dipendenti. Il rapporto della retribuzione delle donne rispetto agli uomini per ciascuna categoria di dipendenti sarà disponibile a partire dai prossimi esercizi.
		406-1	Episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese	Pag. 73	
Ifis Responsibility	Impegno per il territorio	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Pag. 25	
		103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Pag. 78 - 80	
		103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	Pag. 78	
		413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	Pag. 78, 80	
	Finanza sostenibile	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Pag. 25	
		103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Pag. 81, 82	
		103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	Pag. 82	
		FS2	Procedure per valutare e verificare i rischi sociali e ambientali nelle linee di business	Pag. 81	

Capitoli	Tema Material	GRI Standards a cui si fa riferimento nella Dichiarazione Non Finanziaria 2019		Numero di pagina/Note	Omissioni
		FS8	Valore monetario di prodotti e servizi con finalità ambientale	Pag. 82 Il prodotto a finalità ambientale è un prodotto leasing sviluppato da Banca Ifis Impresa.	
	Impatti ambientali diretti	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Pag. 25	
		103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Pag. 83 - 86	
		103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	Pag. 84	
		302-1	Consumi energetici all'interno dell'organizzazione	Pag. 84	
		305-1	Emissioni di gas a effetto serra dirette (Scope1)	Pag. 84	
		305-2	Emissioni di gas a effetto serra indirette (Scope2)	Pag. 84	

[GRI 102-46]

[GRI 102-48]

[GRI 102-50]

[GRI 102-51]

[GRI 102-52]

[GRI 102-53]

## Processo di rendicontazione e metodologie di calcolo

Dal punto di vista del processo, le funzioni aziendali e le principali Aree di business sono state coinvolte sia nella fase di definizione dei temi su cui focalizzare la rendicontazione sia nella raccolta di contenuti qualitativi e dati quantitativi necessari alla redazione della Dichiarazione.

La raccolta delle informazioni è avvenuta attraverso un processo centralizzato, che ha visto le funzioni di Banca Ifis consolidare i dati provenienti da tutte le società controllate, sotto il coordinamento della funzione Finance.

La predisposizione della Dichiarazione Non Finanziaria ha periodicità annuale e prevede un raffronto con le informazioni fornite negli esercizi precedenti. Il report fa riferimento al periodo compreso tra il 1° gennaio 2019 e il 31 dicembre 2019 (l'ultimo report è stato pubblicato a Marzo 2019).

I dati sono calcolati in modo puntuale sulla base delle risultanze contabili, extracontabili e degli altri sistemi informativi in uso presso le funzioni competenti, e validati dai relativi responsabili. Non si registrano revisioni dei dati forniti nei report precedenti.

[GRI 102-4]

Il Gruppo opera prevalentemente sul suolo italiano e presenta, attraverso Banca IFIS Impresa, una sede in Romania ed una società controllata in Polonia. In ragione della concentrazione delle attività a livello nazionale, i dati all'interno del documento non vengono presentati con suddivisione per area geografica.

La Dichiarazione Non Finanziaria è sottoposta a revisione limitata da parte di una società indipendente, EY S.p.A., incaricata anche della revisione legale dei bilanci del Gruppo Banca Ifis.

Per informazioni circa i contenuti della Dichiarazione Non Finanziaria è possibile contattare il seguente indirizzo: [comunicazione@bancalifis.it](mailto:comunicazione@bancalifis.it)

## Metodologia di analisi di materialità

Il processo di analisi di materialità è stato basato sui riferimenti metodologici forniti dai *GRI Sustainability Reporting Standards 2016* e dalla Comunicazione 2017/C 215/01 della Commissione Europea ("Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario"). Sono stati inoltre tenuti in considerazione il supplemento di settore *Financial Services Sector Supplement* del GRI e le Linee guida ABI (Associazione Bancaria Italiana) sull'applicazione in banca degli indicatori del GRI e i Principi di redazione del Bilancio Sociale del GBS (Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale).

Ai fini dell'analisi di materialità 2019, sono stati confermati i temi individuati "potenzialmente rilevanti" nel corso del 2018. I temi sono ricondotti a sei macro-ambiti di cui cinque coincidenti con gli ambiti richiesti dal D. Lgs. 254/2016. Il sesto ambito – relativo ai "temi di *business*" – racchiude quei temi che, anche se non richiesti espressamente dal Decreto, sono risultati rilevanti al fine di assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo ai propri stakeholder.

Secondo gli "Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario" della Commissione Europea ciascuna impresa valuta – tra i temi potenzialmente significativi per la propria realtà – quali siano rilevanti ai fini della disclosure non finanziaria, sulla base di una propria analisi della misura in cui tali informazioni siano importanti per la comprensione dell'andamento dell'impresa, dei suoi risultati,

della sua situazione e dell'impatto della sua attività. Tale valutazione della rilevanza dovrebbe tener conto tanto di fattori interni quanto di fattori esterni<sup>26</sup>.

Anche i GRI Sustainability Reporting Standards suggeriscono di considerare una combinazione di fattori interni ed esterni nella valutazione della rilevanza dei diversi temi, e suggeriscono diversi "test di materialità" da tenere in considerazione<sup>27</sup>.

I fattori o "test" di rilevanza possono includere:

- mission dell'impresa, strategia, principali rischi e opportunità;
- approcci e sistemi di gestione già in essere;
- sfide ambientali, sociali e di governance considerate da altre imprese nello stesso settore;
- preoccupazioni, richieste e aspettative espresse dagli stakeholder, sia nei confronti dell'impresa sia, a livello più ampio, nei confronti del settore o delle imprese in generale;
- impegni presenti o prevedibili alla luce dell'adesione a standard volontari o del rispetto di vincoli normativi.

In linea con questi riferimenti, per prioritizzare i temi potenzialmente rilevanti e identificare quelli da trattare all'interno della Dichiarazione Non Finanziaria 2019, sono stati raccolti diversi elementi utili per valutare due dimensioni della rilevanza (interna ed esterna). Le modalità di indagine utilizzate per la Dichiarazione Non Finanziaria 2019, affinate per quanto riguarda dimensione di valutazione della rilevanza esterna, sono state le seguenti:

- la **rilevanza interna** è stata indagata attraverso incontri con il Top Management e i principali referenti delle società controllate al fine di valutarne la rilevanza strategica per il Business di Banca Ifis e la possibilità di generare impatti;

[GRI 102-42]

- per indagare la **rilevanza esterna**:
  - è stata realizzata un'iniziativa di engagement diretto nei confronti dei clienti attraverso la condivisione di una survey sui temi potenzialmente rilevanti<sup>28</sup>
  - sono state realizzate interviste One-to-One in profondità con Opinion-Leader per valutare le aspettative dello stakeholder "Comunità"
  - si è effettuata una "valutazione mediata" degli interessi e delle aspettative degli stakeholder, che non sono stati ascoltati direttamente, attraverso incontri con le principali funzioni aziendali maggiormente coinvolte nel dialogo con i principali stakeholder (dipendenti, investitori, agenti);
  - è stata effettuata un'analisi desk dell'iniziativa «Fattore I» (utilizzo del web listening come metodo innovativo di ascolto) con l'obiettivo di valorizzare le aspettative dello stakeholder "clienti", in particolare PMI.

Preso a riferimento la Comunicazione 2017/C 215/01 della Commissione Europea "Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario", secondo cui nell'identificazione e valutazione dei temi rilevanti è opportuno considerare diversi fattori – in aggiunta alla valutazione di rilevanza interna ed esterna – sono state realizzate le seguenti attività di analisi desk per integrare le valutazioni dirette dei manager di Banca Ifis («ponderazione»). In dettaglio sono state analizzate:

- politiche, procedure formalizzate, presidi organizzativi;
- principali rischi legati ai temi non finanziari;

<sup>26</sup> Comunicazione 2017/C 215/01 "Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario", Commissione Europea, 2017

<sup>27</sup> GRI 101: Foundation, Global Reporting Initiative, 2016

- esiti di iniziative di ascolto e coinvolgimento già realizzate;
- temi considerati dai principali competitor;
- trend emergenti del settore;
- politiche pubbliche / evoluzioni normative per il settore.

La fase finale ha consistito nel portare a sintesi tutte le analisi e le valutazioni effettuate, al fine di determinare la rilevanza complessiva dei temi analizzati e di identificare, così, quelli più rilevanti da considerare all'interno della Dichiarazione Non Finanziaria 2019.

I punteggi di rilevanza interna ed esterna sono stati quindi disposti all'interno di una matrice.

Infine, è stata confermata una soglia di rilevanza ai fini della Dichiarazione Non Finanziaria 2019 pari a 3,5, (in linea con lo scorso anno), in grado di rappresentare in maniera significativa tanto la strategicità dei temi per il Business di Banca Ifis quanto per i bisogni e le aspettative dei propri stakeholder.

[GRI 102-44]

[GRI 102-49]

A seguito delle evidenze emerse nel percorso di ascolto esterno ed interno, si è ritenuto opportuno effettuare le seguenti modifiche:

- accorpamento del tema "Sviluppo di prodotti e servizi con impatti ambientali e sociali" e del tema "Finanziamenti responsabili" in un unico tema "**Finanza sostenibile**" con l'obiettivo di valorizzare le iniziative e le politiche della Banca in materia, all'interno di un unico macro-tema che ripercorra gli aspetti della catena del valore (credito e sviluppo prodotti);
- inclusione del tema "**Ascolto e coinvolgimento dei dipendenti**" negli altri temi legati alla gestione del personale in quanto il tema è stato essere concettualizzato trasversalmente ad altre tematiche legate alle risorse umane del Gruppo (benessere dei dipendenti, valorizzazione e sviluppo dei dipendenti e diversità e inclusione).

Inoltre, a differenza degli esercizi precedenti, dall'analisi di materialità 2019 è risultato come rilevante il tema "Impatti ambientali diretti" a dimostrazione della crescente sensibilità nei confronti della tematica da parte del Gruppo e degli stakeholder.

# Relazione della società di revisione



## Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione di Banca IFIS S.p.A,

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Banca IFIS S.p.A. e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 12 marzo 2020 (di seguito "DNF").

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

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal *GRI - Global Reporting Initiative* (di seguito "GRI Standards"), come indicato nel capitolo "Nota metodologica", all'interno del paragrafo "Indice dei contenuti GRI" della DNF, da essi individuato come standard di rendicontazione.

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

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

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

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

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

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

direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

## Responsabilità della società di revisione

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontate 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 ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo Banca IFIS S.p.A.
4. comprensione dei seguenti aspetti:
  - o modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
  - o politiche praticate dal Gruppo connesse ai temi indicati nell'art. del 3 Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - o 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 e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a).

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.  
In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della Banca IFIS S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la

trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

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

- a livello di Gruppo (Banca IFIS S.p.A. e le sue controllate),
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e 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 per IFIS NPL S.p.A., FBS S.p.A., Credifarma S.p.A., Cap. Ital. Fin. S.p.A., Finance Sp Zoo, IFIS Rental Services S.r.l., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività e del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per determinare gli indicatori.

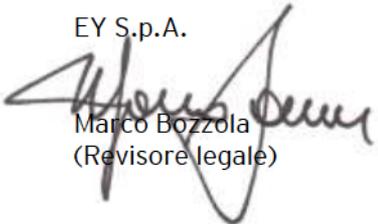
6. Lettura della DNF, al fine di verificarne la coerenza con le informazioni acquisite e le limitate verifiche svolte.

## Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Banca IFIS S.p.A. relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Verona, 25 marzo 2020

EY S.p.A.



Marco Bozzola  
(Revisore legale)



[www.bancaifis.it](http://www.bancaifis.it)