



Dichiarazione non finanziaria consolidata

2021

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

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

Partita IVA 04570150278- Numero REA: VE - 247118
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]



Nell'anno che si è appena concluso, caratterizzato da segnali di ripartenza e dall'accelerazione di fenomeni come la transizione ecologica e la digitalizzazione del settore bancario, Banca Ifis ha avviato iniziative concrete in tutti gli ambiti della sostenibilità - ambientale, economica e sociale - in linea con l'Agenda 2030 dell'ONU e i 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile. Queste iniziative ci hanno permesso di ottenere il rating "A" dalla società MSCI, a conferma dell'impegno del nostro Istituto in ambito ESG.



Siamo la prima banca italiana ad aver aderito alla Net Zero Banking Alliance, l'iniziativa delle Nazioni Unite che ha l'obiettivo di accelerare la transizione sostenibile del settore bancario. Banca Ifis si è impegnata a raggiungere l'obiettivo di azzerare le emissioni nette del proprio portafoglio impieghi entro il 2050, e a fissare target intermedi sui settori prioritari ad alta intensità di emissioni entro il 2030. Per sostenere la transizione energetica delle piccole e medie imprese, la Banca ha avviato il progetto Change PMI che prevede l'offerta di prodotti e servizi

dedicati, come prestiti agevolati e servizi di "scoring" sulle performance ESG dei propri clienti. Lo scorso dicembre, rafforzando la partnership con la Banca Europea per gli Investimenti (BEI), Banca Ifis ha messo a disposizione delle PMI italiane 100 milioni di euro da investire in nuovi progetti per la transizione sostenibile.

Iniziative significative sono state avviate anche nel pilastro Social del framework ESG, in particolare nell'area NPL, con il rafforzamento del modello di recupero etico e sostenibile della Banca per agevolare la re-inclusione finanziaria delle persone e delle famiglie, con particolare attenzione alle categorie più fragili. Banca Ifis ha inoltre costituito un Social Impact Lab focalizzato su tre ambiti - cultura, comunità e salute - per lo sviluppo e la promozione di progetti che generano un impatto sociale positivo all'interno e all'esterno dell'azienda. In questo anno, la Banca ha continuato a investire nella formazione e benessere delle proprie persone ottenendo - come primo Istituto in Italia - la certificazione per la parità di genere dal Women Winning Institute.

È stato, infine, costituito il Comitato Sostenibilità, presieduto dal Vice Presidente Ernesto Fürstenberg Fassio, per supportare le attività di indirizzo strategico e definire le progettualità più rilevanti in ambito sostenibilità/ESG, assicurando il monitoraggio sul raggiungimento degli obiettivi.

Siamo orgogliosi di questi risultati, che si inseriscono nella roadmap di sostenibilità di lungo periodo già integrata nel nuovo piano industriale 2022-2024. Proseguiremo questo percorso con ancora più determinazione, consapevoli che realizzare un modello di sviluppo sostenibile è la chiave del successo per tutti i nostri stakeholder.

Sebastien Egon Fürstenberg

Presidente Banca Ifis

Frederik Geertman

Amministratore Delegato di Banca Ifis

Sommario

Premessa metodologica	VIII
1. Il Gruppo Banca Ifis	1
<i>1.1 Profilo del Gruppo</i>	2
Highlights di Gruppo	2
Chi siamo	3
Storia del Gruppo	4
Struttura societaria	5
<i>1.2 Valori e Modello di Business</i>	6
Visione, missione e valori	6
La Sostenibilità in Banca Ifis	7
Modello di business	8
Posizionamento competitivo	10
Principali riconoscimenti	12
Coinvolgimento degli Stakeholder	13
<i>1.3 Governance e presidio dei rischi</i>	14
Il sistema dei controlli interni e gestione dei rischi	16
La catena di fornitura	21
2. L'analisi di materialità	23
<i>2.1 L'analisi di materialità 2021</i>	24
Definizione della matrice di materialità	26
Validazione della matrice di materialità	27
<i>2.2 Principali rischi legati ai temi non finanziari</i>	28
3. Ifis Integrity	31
<i>3.1 Integrità aziendale e lotta alla corruzione</i>	33
Politiche e altra documentazione di riferimento	33
La prevenzione alla corruzione	34
La prevenzione al riciclaggio e finanziamento al terrorismo	37
Gestione delle segnalazioni (Whistleblowing)	39
<i>3.2 Qualità del credito</i>	41
Politiche e altra documentazione di riferimento	41
<i>3.3 Data protection</i>	44
Politiche e altra documentazione di riferimento	44
Sicurezza informatica	44
Tutela dei dati personali	45
4. Ifis Customers	47
Supporto alla clientela nell'ambito dell'emergenza sanitaria da Covid-19	48
<i>4.1 Sostegno all'imprenditoria e inclusione finanziaria dei clienti</i>	50
Politiche e altra documentazione di riferimento	50
<i>4.2 Innovazione digitale</i>	56
Politiche e altra documentazione di riferimento	56
<i>4.3 Qualità dei prodotti e servizi</i>	58
Politiche e altra documentazione di riferimento	58

<i>4.4 Trasparenza delle informazioni su prodotti e servizi</i>	<i>61</i>
Politiche e altra documentazione di riferimento	61
Raccolta di segnalazioni e reclami	62
Gestione dei reclami	62
5. Ifis People	63
Supporto ai dipendenti nell'ambito dell'emergenza sanitaria da Covid-19	64
<i>5.1 Benessere dei dipendenti</i>	<i>66</i>
Politiche e altra documentazione di riferimento	66
Salute e sicurezza sul lavoro	66
Salubrità e comfort degli ambienti di lavoro	69
Politiche di welfare aziendale	69
<i>5.2 Valorizzazione e sviluppo dei dipendenti</i>	<i>71</i>
Politiche e altra documentazione di riferimento	71
Formazione	71
Valutazione delle performance	74
Coinvolgimento dei dipendenti	75
<i>5.3 Diversità e Inclusione</i>	<i>77</i>
Politiche e altra documentazione di riferimento	77
Remunerazione e incentivazione	78
6. Ifis Responsibility	85
<i>6.1 Impatti ambientali diretti</i>	<i>87</i>
Politiche e altra documentazione di riferimento	87
<i>6.2 Finanza sostenibile</i>	<i>91</i>
Politiche e altra documentazione di riferimento	91
<i>6.3 Impegno per la comunità</i>	<i>93</i>
Politiche e altra documentazione di riferimento	93
Economia della bellezza	93
Progetti di riforestazione sul territorio	94
Donazioni e sponsorizzazioni	94
Rapporti con scuole, università e cittadinanza	95
Nota metodologica	97
Metodologia di rendicontazione	98
Indice dei contenuti GRI	98
Processo di rendicontazione e metodologie di calcolo	103
Metodologia di analisi di materialità	103
Informativa ai sensi del Regolamento Tassonomia UE	107
<i>La Tassonomia europea delle attività ecosostenibili</i>	<i>108</i>
Approccio adottato	108
Risultati	110
Relazione della società di revisione	113

Premessa metodologica

Il D. Lgs. 254/2016, con il quale l'Italia ha recepito la Direttiva 2014/95/UE¹, ha introdotto nell'ordinamento italiano l'obbligo, per le società o gruppi di grandi dimensioni e per gli enti di interesse pubblico², 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 2021 viene redatta a livello consolidato dalla Capogruppo Banca Ifis S.p.A. e include tutte le società consolidate³ integralmente nel perimetro del Bilancio Consolidato. In particolare, rispetto all'esercizio precedente risulta integrata nel perimetro Farbanca S.p.A., non inclusa nella Dichiarazione del 2020 in quanto acquisita nel mese di novembre 2020 e pertanto inclusa per la prima volta nel 2021 nel perimetro di rendicontazione della Dichiarazione Non Finanziaria.

Il presente documento considera quanto indicato nel Public Statement di ESMA⁴ dell'ottobre 2021, riportato da Consob⁵ nella sua newsletter di novembre, circa gli impatti del Covid-19; i presidi adottati in relazione alle questioni climatiche; e l'attenzione agli obblighi informativi previsti dall'articolo 8 del "Regolamento Tassonomia", in vigore dal 1° gennaio 2022.

Nel documento, i termini "Banca Ifis", "Banca" 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 2021.

¹ 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.

² 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.

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

⁴ [Public Statement ESMA](#)

⁵ [Newsletter Consob](#) – Novembre 2021

1.

Il Gruppo Banca Ifis



1.1 Profilo del Gruppo

Highlights di Gruppo

[GRI 102-7]



* Le rettifiche/riprese di valore nette su crediti afferenti al Settore Npl sono state riclassificate fra gli Interessi attivi e proventi assimilati nella misura in cui rappresentativi dell'operatività di tale business e parte integrante del rendimento dell'attività di business.

Chi siamo

[GRI 102-2]

[GRI 102-6]

Banca Ifis è una challenger bank fatta di persone, esperienza e tecnologia che sviluppa soluzioni specializzate per il mondo delle imprese e dei privati con l'obiettivo di creare valore duraturo e sostenibile. Risponde alle esigenze di persone e Piccole Medie Imprese, grazie ad un modello di business unico specializzato e diversificato.

Una banca smart, flessibile ed efficace, con una strategia che fa leva su competenze e capacità di visione. Un lavoro continuo fatto di innovazione, studio e osservazione delle dinamiche del mercato per riuscire a generare il **miglior impatto possibile sulla comunità e l'ambiente.**

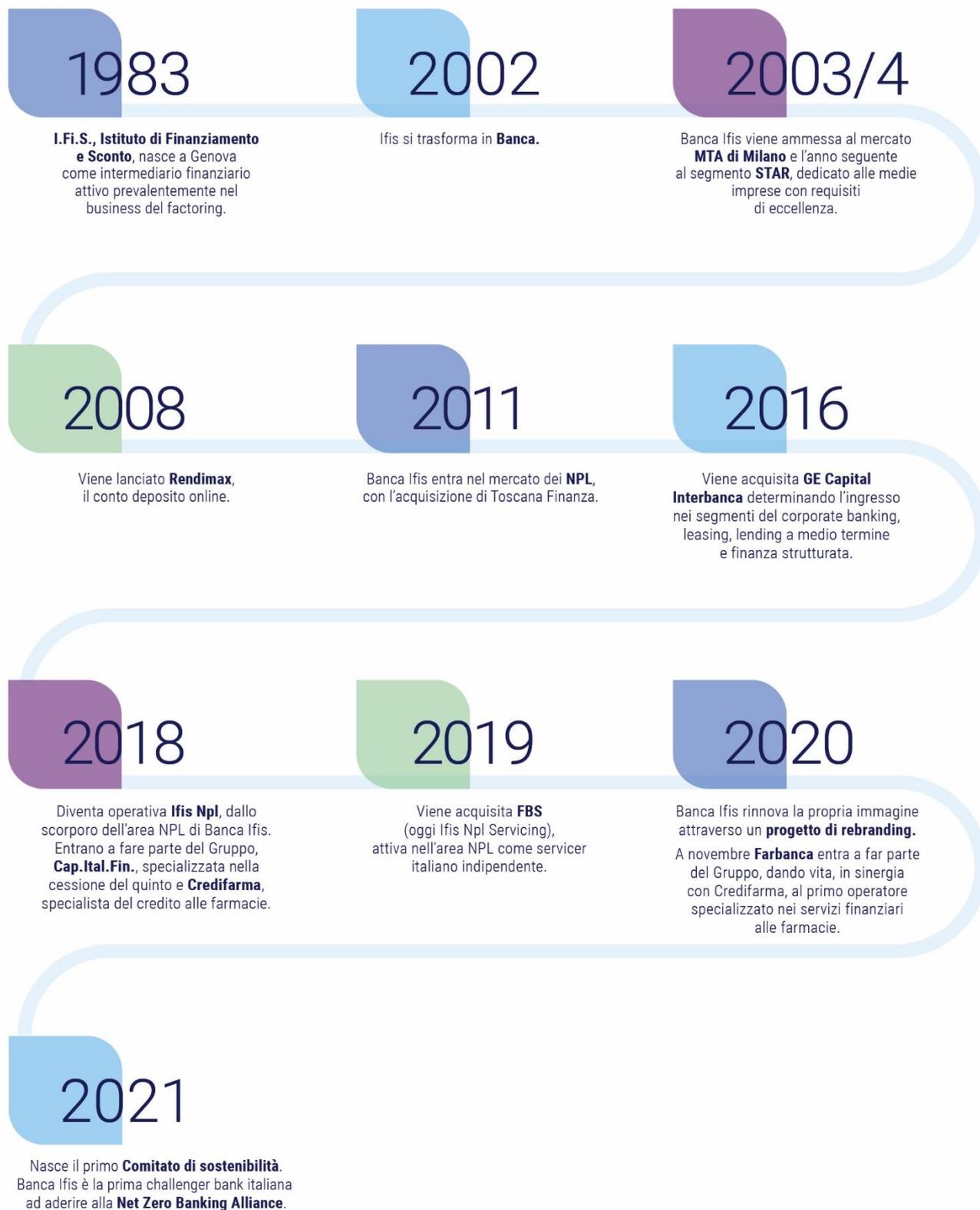
Occupa una posizione unica nel panorama bancario italiano. Nata nel 1983 come operatore specializzato nel factoring e quotata alla Borsa di Milano (segmento Star) dal 2003, ha saputo evolversi cogliendo, con velocità e flessibilità, le nuove opportunità di mercato nello "specialty finance".

Il Gruppo risponde alle esigenze finanziarie delle imprese con un'**offerta sempre più diversificata e strutturata di Commercial e Corporate Banking.** Sostenere le piccole e medie imprese è da sempre nel DNA della Banca che opera a servizio dell'economia reale, accompagnando le imprese in tutte le loro necessità finanziarie.

Tra le prime società in Italia a entrare nel **mercato dei Npl (Non Performing Loans)**, Banca Ifis opera come investitore primario, nonché proprietario di uno dei migliori servicer oggi attivi su scala nazionale, combinando in modo unico capacità di acquisto e gestione dei portafogli Npl, con un modello etico di recupero.

Storia del Gruppo

[GRI 102-10]



Struttura societaria⁶

[GRI 102-2]

[GRI 102-6]

[GRI 102-45]



In data 23 maggio 2021, Banca Ifis ha effettuato l'acquisizione del ramo d'azienda dell'ex Aigis Banca, posta in liquidazione coatta amministrativa dal Ministero dell'Economia e delle Finanze. La Banca d'Italia, che ha nominato il Commissario Liquidatore dell'ex Aigis Banca, ha approvato la cessione di attività, passività e rapporti giuridici della stessa in favore di Banca Ifis.

* A partire dal 1° gennaio 2021, anche al fine di un miglior sviluppo dei processi, è stato riorganizzato il settore NPL all'interno del Gruppo. In particolare:

- Ifis Npl Servicing S.p.A. (già FBS S.p.A.), è stata fusa per incorporazione in Ifis Npl S.p.A. (società incorporante);
- Ifis Npl S.p.A., ha contestualmente mutato denominazione in Ifis Npl Investing S.p.A.;
- Ifis Npl Investing S.p.A. (già incorporante la precedente Ifis Npl Servicing S.p.A., già FBS S.p.A.) ha conferito alla neocostituita società Ifis Npl Servicing S.p.A. (prima denominata Gemini S.p.A.) controllata interamente da Ifis Npl Investing S.p.A., il ramo d'azienda relativo alle attività di servicing e di gestione dei crediti. La titolarità dei crediti NPL resta invece in capo a Ifis Npl Investing S.p.A..

** La Società Ifis Finance IFN SA è divenuta attiva a marzo 2021, in seguito alla chiusura dell'Ufficio di Rappresentanza di Banca Ifis e alla successiva iscrizione della stessa nel Registro Speciale.

La Società ha iniziato ad operare sul mercato di riferimento a partire dal 1° marzo 2021.

⁶ La struttura societaria qui rappresentata fa riferimento al 31 dicembre 2021

1.2 Valori e Modello di Business

Visione, missione e valori

Il Gruppo Banca Ifis si identifica come una banca digitale, sostenibile, e autentica, basata su solidi principi di integrità, trasparenza, e competenza, alla costante ricerca del miglioramento e dell'eccellenza, per dare un supporto concreto alle imprese.

[GRI 102-16]

Il nostro modo di operare ci rende unici perché ci contraddistinguono concretezza, eccellenza, integrità, trasparenza e competenza.



La Sostenibilità in Banca Ifis

Ambiente, inclusione, etica e trasparenza



Ci prendiamo cura dei progetti delle piccole e medie imprese e dei nostri clienti. Vogliamo che il nostro lavoro crei valore per le persone e le comunità, generando un impatto tangibile e positivo. Per costruire un futuro più sostenibile e inclusivo.

[GRI 102-12]

Banca Ifis ha intrapreso un percorso importante per integrare sempre di più i criteri ESG nel suo modello di business. Con una visione chiara: la sostenibilità, in tutte le sue declinazioni, rappresenta una leva di creazione di valore e un driver di sviluppo fondamentale, che guarda agli impatti tangibili su persone, ambiente e comunità. Per questo è stato definito nel nuovo Piano Industriale un progetto di Banca Sostenibile che fissa degli obiettivi e degli impegni precisi sulle tre dimensioni ESG – Environment, Social e Governance – con connessioni dirette sul business. Alcuni interventi sono stati già realizzati: il Gruppo si è dotato di un Comitato Sostenibilità, per indirizzare la strategia e consolidare la cultura aziendale, basata su inclusione e diversità. Inoltre, nel 2021 Banca Ifis ha aderito alla Net Zero Banking Alliance (NZBA), l’iniziativa promossa dalle Nazioni Unite per accelerare la transizione sostenibile del settore bancario internazionale, A riprova del grande impegno del Gruppo per la sostenibilità, a Banca Ifis è stato riconosciuto da MSCI il rating “A”. Queste sono le linee di azione che guideranno l’operato della Banca nel periodo 2022-2024 per contribuire al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile (Sustainable Development Goals – SDGs) fissati dall’Agenda 2030 dell’Onu.

Pilastro	Obiettivo Piano Industriale	SDG
Environment 	Net-Zero Banking Alliance Prima banca italiana ad aderire alla Net-Zero Banking Alliance per azzerare le emissioni nette sul portafoglio crediti entro il 2050, fissando obiettivi intermedi sui settori prioritari entro il 2030	
	Change PMI Supportare la transizione energetica delle PMI attraverso prestiti agevolati, servizi di consulenza e di scoring ESG (anche con altri partner)	
Social 	Social impact lab Progetti di diversità e inclusione sociale attraverso un Social Impact Lab incentrato su Cultura, Comunità e Salute	
	Reinclusione finanziaria Definire il nuovo standard di mercato nel supportare la reinclusione finanziaria dei debitori: modello etico di recupero, accesso al credito, sostegno alle famiglie fragili	
	Ifis People Investire nella crescita e nello sviluppo di una forza lavoro giovane e dinamica: formazione, programmi di inclusione, smart working e orario di lavoro flessibile	

Pilastro	Obiettivo Piano Industriale	SDG
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Governance</p> 	<p>ESG governance Rafforzare ulteriormente l'inclusione e la diversità (la nazionalità/eredità e il genere) e potenziare la governance ESG attraverso il Comitato Sostenibilità</p> <p>ESG Rating Migliorare il livello di rating già ottenuto nel corso del Piano</p>	 

Modello di business

[GRI 102-2]

[GRI 102-6]

Banca Ifis opera nel panorama bancario italiano **come player attivo nello specialty finance**.

Il Gruppo è presente in segmenti di business altamente profittevoli, con comprovate capacità di gestione, know-how esclusivi, affermati e riconosciuti. Un modello di business solido e sostenibile nel tempo che poggia sui seguenti pilastri: specializzazione e diversificazione.

La **specializzazione** nei servizi finanziari alle imprese e nell'acquisizione e gestione di crediti deteriorati assicura un vantaggio competitivo: la forza di poter giocare un ruolo di primo piano, grazie a un positivo track record. La **diversificazione**, inoltre, assicura stabilità e permette di ridurre il rischio d'impresa. Il tutto supportato dall'**innovazione digitale del business**, al fine di migliorare la relazione con il cliente, garantendogli facilità e immediatezza nell'accesso ai servizi e nell'esecuzione delle operazioni, anche in completa autonomia. Un modo di operare che consente a Banca Ifis di offrire servizi sempre più personalizzati, essere veloce nell'erogare il credito a breve termine e attenta nella selezione dei clienti e dei settori. Questo consente di ampliare l'offerta di prodotti su piattaforma digitale e migliorare la customer experience dei clienti, con l'obiettivo di costruire con loro un rapporto di fiducia unico, distintivo e immediato.

Di seguito, una rappresentazione delle caratteristiche principali del modello di business:



Realizzazione di utili sostenibili, autofinanziamento, crescita e, nel contempo, distribuzione di dividendi attraenti.

A partire dal mese di ottobre 2020, la seconda ondata di Covid-19 ha indotto i governi di molti Paesi tra cui l'Italia a reintrodurre nuove restrizioni alla mobilità o veri e propri lockdown, al fine di contenere la crescita dei contagi. Tali misure sono continuate nei primi mesi del 2021.

La situazione economica legata alle restrizioni prescritte è stata molto differente dalle crisi precedenti, sia per la risposta immediata e rilevante di governi e banche centrali sia per il suo impatto diseguale sui settori produttivi. Nel 2021 lo scenario è rimasto incerto anche per l'impatto, ancora da definire nella sua interezza, dell'aumento dei costi di energia e materie prime, dei blocchi nelle catene distributive globali e delle tensioni geopolitiche. A gennaio 2022, l'indice di fiducia delle imprese ha subito un forte rallentamento con una marcata diminuzione della fiducia nei settori dei servizi e manifatturiero. Va però evidenziato che le politiche di bilancio rimangono espansive e il governo italiano ha privilegiato il sostegno alla crescita, rimandando il consolidamento dei conti agli anni successivi al 2024. Inoltre, l'Italia è fra i maggiori beneficiari del PNRR, il fondo speciale europeo volto a favorire la ripresa economica, che rappresenta un'opportunità per rilanciare la produttività e la crescita dell'Italia in una direzione più green e solidale.

In questo contesto, Banca Ifis è impegnata a realizzare il **Piano Industriale 2022-24** presentato a febbraio 2022 e focalizzato su digitalizzazione, partnership strategiche, efficienza e sostenibilità. Inoltre, proseguono le iniziative volte a proteggere la qualità dell'attivo ed i recuperi del portafoglio Npl oltre a portare avanti gli investimenti ed i progetti finalizzati all'innovazione del modello di business a supporto della crescita della Banca nei prossimi anni.

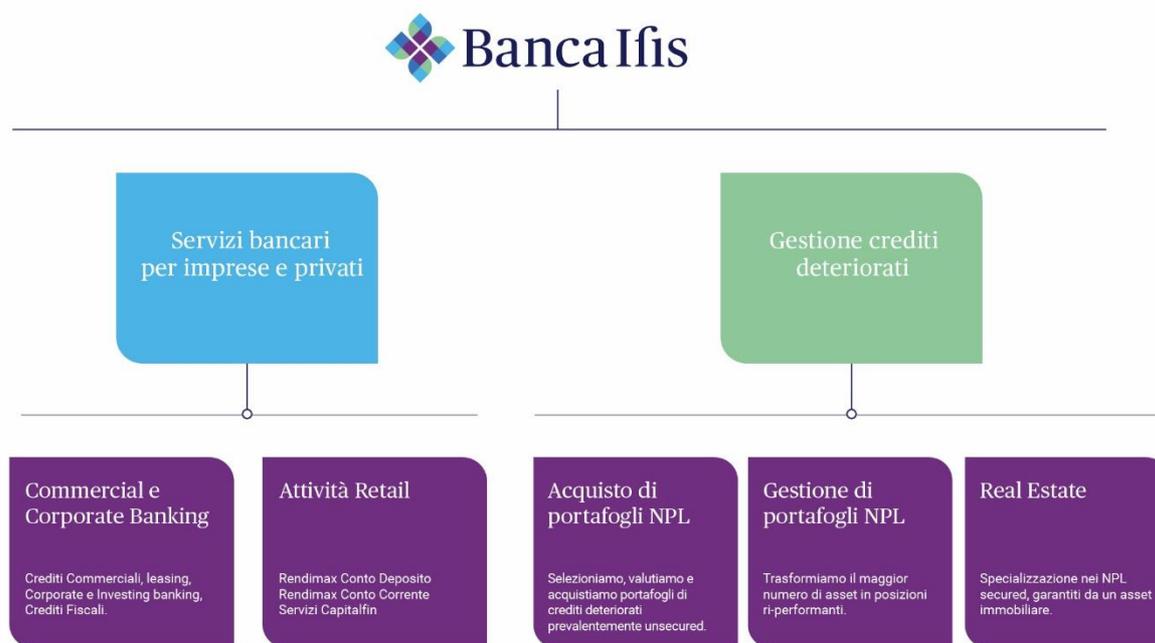
In merito al proprio modello di business, l'innovazione tecnologica è volta, nel business commerciale, allo sviluppo di una piattaforma di digital lending con l'obiettivo di digitalizzare tutti i processi di gestione e creare un market place ad hoc per le Piccole e Medie Imprese, con un servizio tecnologico che si estende a tutti i passaggi di istruttoria, valutazione ed erogazione del finanziamento. Nei primi mesi del 2021 è stato lanciato un nuovo servizio che consente ai clienti di richiedere e ottenere da remoto un mutuo garantito dal Fondo di Garanzia MCC in modalità completamente digitale. Inoltre, nell'ambito di Ifis 4 Business è stata digitalizzata l'intera filiera del factoring. In futuro, la piattaforma digitale verrà progressivamente estesa agli altri prodotti e servizi.

Allo stesso tempo, nel business Npl, l'innovazione tecnologica intende minimizzare le tempistiche di onboarding, di gestione e di monitoraggio dei crediti Npl. Nel 2021, anche grazie ad una riorganizzazione del settore⁷, si è continuato a

⁷ Per maggiori informazioni fare riferimento alla struttura societaria

ricercare soluzioni volte a ridurre le tempistiche di recupero dei crediti in sofferenza ed al contenimento dei costi di struttura.

Posizionamento competitivo



Commercial e corporate banking

Banca Ifis nasce come **operatore specializzato nel factoring** con un solido posizionamento competitivo nei servizi **e nel sostegno alle Piccole e Medie Imprese**, alle quali vengono proposte soluzioni tailor-made. Il Gruppo si posiziona come quinto operatore italiano nel factoring in termini di turnover, con una quota di mercato del 5,0%⁸, e con una quota di mercato dell'1,7%⁹ nel leasing finanziario e locazione operativa, top leader nel leasing su auto elettriche con una quota di mercato del 16,1% nel 2021. Specializzata anche nell'advisory per operazioni di corporate acquisition, M&A e finanziamenti a medio e lungo termine, con garanzia o senza, finalizzati a investimenti industriali.

Il Gruppo presenta una divisione interamente dedicata ai crediti fiscali, con un'importante presenza nel comparto della finanza per le farmacie, tramite le società **Credifarma e Farbanca**, per la quale si sta procedendo con un riposizionamento del modello di business al fine di rivedere l'offerta commerciale per il settore. Con l'ingresso di Farbanca nel Gruppo Banca Ifis, si è portata a compimento una tappa fondamentale del percorso di **realizzazione di un unico grande polo specializzato nei servizi finanziari alle farmacie**.¹⁰

Inoltre, il Gruppo Banca Ifis ha maturato una specifica competenza nel riconoscimento del merito creditizio delle PMI e gestisce l'anticipo fatture verso la Pubblica Amministrazione. Nel 2021 il Gruppo contava in totale circa 100.000 clienti imprese e liberi professionisti.

⁸ Fonte: Assifact – Dicembre 2021

⁹ Fonte: Assilea – Valore outstanding cumulato gennaio-novembre 2021

¹⁰ Tale percorso, in linea con le iniziative del Business Plan 2022-24, sta proseguendo tramite la fusione per incorporazione di Credifarma in Farbanca autorizzata da Banca d'Italia nel febbraio 2022. La riorganizzazione rappresenta il completamento del progetto avviato con l'acquisizione di Farbanca nel novembre 2020 e il punto di partenza di una nuova realtà dotata delle migliori competenze nell'erogazione del credito specializzato alle farmacie grazie allo sviluppo di servizi digitali integrati in un unico grande operatore.

Attività retail

Alle attività corporate il Gruppo affianca i servizi destinati alla clientela retail, con **Rendimax Conto Deposito**, un conto deposito online dedicato al risparmio delle famiglie e delle imprese, e **Rendimax Conto Corrente**. Dal 2018 il Gruppo opera nel settore del credito al consumo con **Cap.Ital.Fin. S.p.A.**, società di intermediazione finanziaria specializzata nella cessione del quinto dello stipendio/pensione ed attiva anche nella delegazione di pagamento.

NPL

il Gruppo Banca Ifis è il quarto operatore¹¹ in termini di masse gestite con 24,4 miliardi di euro di asset under management¹² ed è **leader nel segmento dei crediti non garantiti (*unsecured bad loans*)**, grazie alla sua presenza nel mercato dal 2011 è **tra le prime società a entrare nel mercato dei crediti non performing**.

Opera come primario investitore ed è proprietario di uno dei migliori servicer attivi su scala nazionale, con piattaforme di gestione del recupero crediti di proprietà e per conto terzi. Il principale vantaggio competitivo viene proprio dalla combinazione di capacità di acquisto e gestione dei portafogli Npl, con un database proprietario di oltre 1,5 milioni di debitori.

Nel mercato italiano, Banca Ifis è considerata un player di riferimento nelle attività di recupero, anche grazie alla costituzione di un modello di recupero degli NPE incentrato sulla customer assistance, che ha l'obiettivo di fornire un concreto percorso di re-inclusione finanziaria dei debitori. Tale modello si basa:

- sulla personalizzazione dei piani di rientro, in seguito a un attento screening della posizione finanziaria e patrimoniale dei singoli debitori;
- sull'offerta, ove necessario, di piani di rientro pluriennali con rate mensili modeste;
- sul rispetto delle preferenze del debitore in termini di orari e canali di contatto;
- sugli investimenti in strutture aziendali (contact center) e dotazioni tecnologiche per offrire flessibilità nel tempo per il debitore.

La qualità delle procedure di gestione dei portafogli viene monitorata con oltre 60mila telefonate annue di verifica della customer satisfaction. Inoltre, Banca Ifis si impegna in una formazione continuativa dedicata ai professionisti del credito.

¹¹ Fonte: Market Watch Npl febbraio 2022 dell'Ufficio Studi di Banca Ifis

¹² Al 31 dicembre 2021

Principali riconoscimenti

Nel 2021 Banca Ifis si è distinta nel panorama delle challenger bank per il suo impegno nella comunicazione digitale e nella diversità e inclusione. Quest'anno, infatti, Banca Ifis ha ottenuto la certificazione "Gender Equality" del Winning Women Institute, ed è stata identificata come la prima Banca Italiana nella comunicazione digitale da "Webranking by Comprend". Di seguito i principali riconoscimenti ottenuti da Banca Ifis.

Le aziende più attente al clima 2022



Banca Ifis entra a far parte della classifica di **Corriere della Sera e Statista**, delle aziende italiane più attente al clima. La classifica premia le aziende che hanno ridotto maggiormente l'intensità delle emissioni di CO₂.

Winning Women Institute



Siamo la prima Banca italiana certificata ad aver ottenuto l'**eccellenza nel campo della gender equality**. Il **Winning Women Institute** è un'organizzazione impegnata sul tema della Gender Equality, di cui è il primo ente certificatore italiano.

Best Star Company



Siamo la **prima Banca in Italia** nella comunicazione digitale nel "Webranking by Comprend", la classifica che valuta la trasparenza comunicativa dei canali digitali delle più grandi società quotate in Borsa. Abbiamo anche ottenuto il riconoscimento di **migliore azienda quotata del Segmento Star**.

Digital Star 2021/2022 settore Finanza



Banca Ifis è un'eccellenza nel mondo della digitalizzazione e dell'innovazione. Ad attestarlo la terza edizione dello studio **"Digital Stars 2021/2022"** redatto dall'**Istituto Tedesco di Qualità e Finanza – ITQF** e dal suo media partner **La Repubblica – Affari & Finanza**.

Best Improver 2020-2021 per Webranking



Ci siamo aggiudicati il titolo di **"Best Improver 2020-2021"** nella **classifica italiana "Webranking by Comprend"** che premia la trasparenza comunicativa dei canali digitali delle più grandi società quotate in Borsa.

Banking Awards 2021



La divisione Leasing ha ricevuto un importante riconoscimento in occasione dell'assegnazione dei **Banking Awards 2021**, evento organizzato da **Milano Finanza e Class CNBC**, a Banca Ifis è stato assegnato il prestigioso **premio Best Banks #1**, per aver ottenuto il **miglior risultato come player che opera nell'ambito del Leasing**.

Mediastars



Siamo stati premiati da "Mediastar – Il Premio Tecnico della Pubblicità Italiana" ottenendo il **primo posto nella categoria sigle audio-visuali** con il progetto "Audio Brand" e **due riconoscimenti speciali "Special Star" per la sezione Internet** per la Direzione Creativa e il Graphic Design.

Coinvolgimento degli Stakeholder

[GRI 102-40]

[GRI 102-43]

Trasparenza e dialogo sono da sempre **caratteristiche distintive nel processo di comunicazione** delle informazioni relative alla Capogruppo e alle altre società. Il Gruppo 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. 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 tool dedicati. Nello specifico, l'attività di relazione e dialogo con il mercato finanziario rappresenta una componente strategica per il Gruppo. Per questo 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.

Di seguito si riportano in tabella le principali attività di engagement continuativo, per stakeholder:

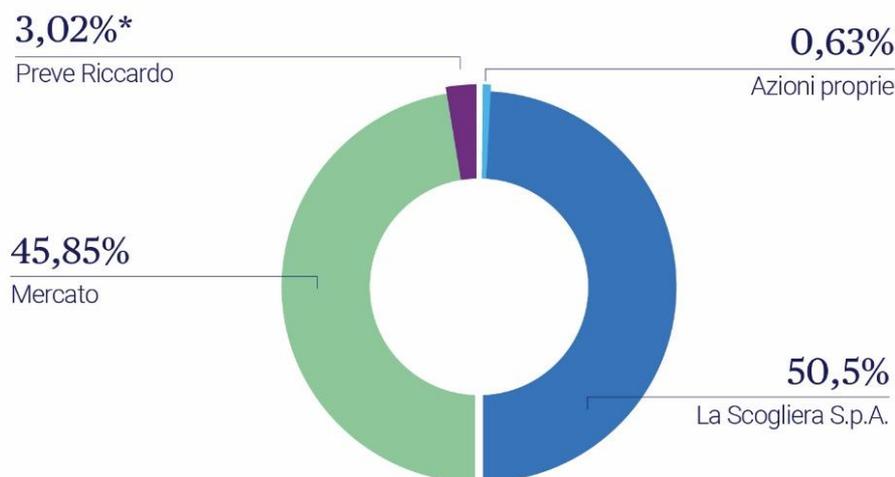
Stakeholder	Attività di Engagement
Dipendenti ¹³	<ul style="list-style-type: none"> Intranet aziendale (Ifis4you) con piano editoriale e redazione dedicata Storytelling interno con news dedicate alle iniziative interne della banca Live streaming interna Iniziative per coinvolgere i dipendenti ad eventi e attività legate alle sponsorizzazioni con lo scopo di coinvolgerli in ambiti di valore per la Banca e per loro stessi: Sport, Sostenibilità, Arte, Benessere e Salute Assegnazione di premi tramite l'interazione con i contenuti della Intranet Invio di gift box presso le abitazioni dei dipendenti in occasione delle festività e compleanni
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> Sondaggi periodici sulla qualità Eventi inerenti all'innovazione, al cambiamento e alla relazione anche connessi alla presentazione dei risultati delle analisi interne Video tutorial ed ebook di servizi e prodotti Canali social in cui la tempestività di risposta in ogni canale è assicurata Customer care web e social Ricerche e analisi del mercato italiano Osservatori continuativi su mercati ed ecosistemi produttivi Focus sulla sostenibilità e la trasformazione digitale
Azionisti, Investitori e analisti	<ul style="list-style-type: none"> Roadshow e conferenze in Italia, Europa e USA, conference call con il management Eventi dedicati al networking tra società quotate e mercato Relazioni finanziarie trimestrali e Bilancio annuale Highlights finanziari sui social network Ricerche e analisi del mercato italiano Comunicati stampa Incontri dedicati con investitori e analisti
Agenti	<ul style="list-style-type: none"> Eventi e convention
Istituzioni e Regolatori	<ul style="list-style-type: none"> Incontri con i rappresentanti delle istituzioni Partecipazione a comitati e tavoli di lavoro
Associazioni di Settore	<ul style="list-style-type: none"> Incontri istituzionali Esponenti del gruppo negli organi associativi
Media	<ul style="list-style-type: none"> Eventi (es. Npl Meeting, conferenze stampa) Incontri dedicati Comunicati stampa
Comunità	<ul style="list-style-type: none"> Supporto a interventi o progetti sociali Partnership ad iniziative locali Incontri ed eventi sul Territorio Collaborazioni con il mondo accademico
Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> Sito istituzionale con area dedicata per informazione su fatturazione e codice etico Incontri programmati a seconda delle necessità e della tipologia di fornitura

¹³ Per approfondimenti sulle iniziative di coinvolgimento dei dipendenti si rimanda alla relativa sezione all'interno del capitolo 5. *Ifis People*

1.3 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:



* In proprio per lo 0,23% e per il tramite di Preve Costruzioni per il 2,79%

[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. L'Amministratore Delegato dà esecuzione alle deliberazioni del Consiglio di Amministrazione, avvalendosi della collaborazione dei Condirettori Generali identificati nelle figure Chief Commercial Officer e Chief Operating Officer;
- la **funzione di controllo** è svolta dal Collegio Sindacale.

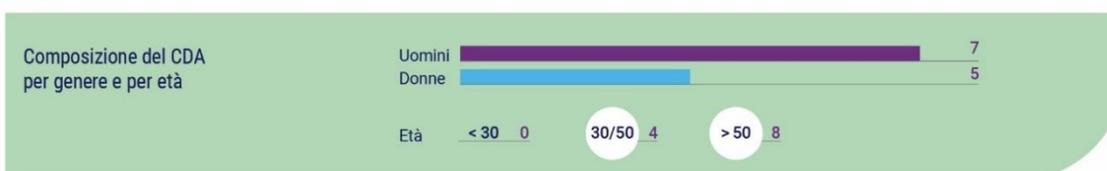
Le decisioni di carattere ambientale, sociale ed economico sono prese dall'Amministratore Delegato e dal Consiglio di Amministrazione per le rispettive aree di competenza.

Il Gruppo si è inoltre dotato di un Comitato Sostenibilità avente carattere prevalentemente istruttorio, propositivo e consultivo nell'ambito del processo valutativo e decisionale della Banca e del Gruppo avente ad oggetto Tematiche ESG.

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 2021.

[GRI 405-1]

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E COMITATI



Il 42% dei componenti dell'organo di governo è di genere femminile, il restante 58% è di genere maschile. Il 33% dei componenti ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni, mentre il restante 67% ha un'età superiore i 50 anni.

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 a Banca d'Italia e a 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, il Gruppo 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 **funzione 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 a Banca d'Italia e a Consob.

Riguardo alle normative per cui sono già previsti presidi specializzati (es: sicurezza sul lavoro o trattamento dei dati personali), i compiti della funzione 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 funzione 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, a partire dal 2020 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. I programmi di formazione sono stati messi a disposizione dei dipendenti del Gruppo anche per tutto l'esercizio 2021. 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.

La **funzione 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, produce Key Risk Indicator rappresentativi degli elementi di rischio più significativi da tenere sotto monitoraggio ed effettua l'esercizio di autovalutazione dei rischi di riciclaggio e finanziamento del terrorismo con cadenza annuale. 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.

La funzione di revisione interna (**Internal Audit**) controlla, in un'ottica di controlli di terzo livello, il regolare andamento dell'operatività e l'evoluzione dei rischi aziendali e valuta la completezza, l'adeguatezza, la funzionalità e l'affidabilità della

struttura organizzativa e delle diverse componenti del Sistema dei Controlli Interni. L'attività di revisione condotta dall'Internal Audit è, quindi, trasversale a tutti i processi aziendali.

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, all'Internal Audit è attribuita, in particolare, la **responsabilità delle verifiche sulla corretta applicazione delle disposizioni interne**.

L'Internal Audit opera sulla base della pianificazione approvata dal Consiglio di Amministrazione; a questa si aggiungono interventi non pianificati in funzione di specifiche necessità e/o richieste dei principali Organi aziendali o di vigilanza esterni. Gli esiti degli audit sono condivisi con l'unità organizzativa di riferimento e con le funzioni di controllo di secondo livello, quindi inviati al Collegio Sindacale ed al Comitato Controllo e Rischi. L'Internal Audit, inoltre, si relaziona periodicamente con gli Organi aziendali anche tramite la presentazione di specifiche rendicontazioni di sintesi (Relazioni annuali e Tableau de Bord trimestrali) che, ove previsto, sono oggetto di trasmissione anche a Banca d'Italia o a Consob.

[GRI 102-15]

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 di reputazione, il Gruppo effettua un **esercizio annuale di Risk Self Assessment** prendendo in considerazione i fattori sia endogeni sia esogeni che potrebbero generare potenziali impatti negativi in termini di reputazione 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 (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 di reputazione** 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 nell'esposizione della Banca e delle sue controllate ai rischi di reputazione** e, ove necessario, relative soglie di attenzione ed allarme. Tali indicatori riguardano, ad esempio, l'incidenza percentuale di commenti negativi rilevati sui diversi account social di Banca Ifis e delle Controllate, nonché degli articoli con sentiment negativo pubblicati dalla stampa e dai media

online; il numero e la variazione delle contestazioni ricevute e dei contenziosi passivi attivati da clienti o dipendenti nei confronti della Banca e delle altre società appartenenti al Gruppo; il tasso di turnover della clientela, eventuali pratiche commerciali in contrasto con il principio della diligenza professionale riguardanti agenti e recuperatori delle reti esterne.

Attraverso il monitoraggio nel continuo degli elementi sopra riportati, qualora vi siano risultati che superino le soglie di warning predefinite o che facciano emergere particolari criticità insite nei processi, viene di volta in volta valutata la necessità di porre in essere eventuali azioni di mitigazione.

Il valore dell'etica: Il Codice Etico

[GRI 102-16]

Il Gruppo Banca Ifis **aderisce** alle finalità e alle indicazioni del **Codice di Corporate Governance** 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** di Gruppo delinea l'insieme di principi, valori, diritti, doveri e responsabilità assunti e adottati nei confronti di tutti i portatori d'interesse con i quali le società del Gruppo entrano in relazione al fine di assicurare il perseguimento del proprio oggetto sociale.

Il Codice Etico fornisce un insieme di norme comportamentali fondate su principi di correttezza, lealtà e coerenza, volte al rafforzamento, nel continuo, degli standard etico-comportamentali dei suoi destinatari e alla creazione di una cultura comune all'interno del Gruppo. Inoltre, rappresenta uno strumento in costante aggiornamento, fondamentale per preservare la reputazione fondata sulla fiducia e sull'affidabilità delle persone, garantire una creazione di valore sostenibile nel tempo e, quando necessario, riconoscere i nuovi principi che l'evoluzione socio-culturale impone di considerare. I valori in esso contenuti guidano le scelte e le iniziative adottate dal Gruppo, la definizione dei processi interni e le condotte dei soggetti che in esso operano.

Il Codice Etico ad oggi in vigore è stato approvato il 22 dicembre 2016 ed **è stato oggetto di costante aggiornamento, da ultimo in data 5 agosto 2021**. Nello specifico, nel contesto di una complessiva revisione di forma che ha conferito al documento maggiore chiarezza espositiva e grafica, oltre all'allineamento alla nuova brand identity del Gruppo, le principali modifiche riguardano:

- la previsione circa l'efficacia vincolante del Codice Etico nei confronti di ciascun Destinatario e in particolare dei fornitori;
- l'esplicazione di principi etici che caratterizzano il Gruppo (es. Correttezza, Professionalità, Centralità della persona), alla luce dei valori aziendali già formalizzati in sede di re-branding;
- la precisazione dell'obbligo, in capo ai dipendenti, di esercitare i poteri di firma e rappresentanza entro i limiti previsti dalla regolamentazione interna;
- l'introduzione di sezioni relative a: (i) i fattori ambientali, sociali e di governance (cosiddetti "fattori ESG"); e (ii) le conseguenze in caso di violazioni del Codice, con indicazione del relativo quadro sanzionatorio;
- la previsione di specifiche "strike zone" valevoli per tutto il Gruppo, finalizzate a escludere la possibilità di intrattenere relazioni con clienti che operino in specifici settori in cui una presenza del Gruppo sarebbe del tutto inopportuna sotto il profilo etico.

Con particolare riferimento ai fattori ESG, il Gruppo Banca Ifis intende diffondere e consolidare una cultura di rispetto dell'ambiente e della correttezza sociale, promuovendo comportamenti responsabili, dando adeguata informazione e formazione e chiedendo di segnalare tempestivamente le eventuali carenze o il mancato rispetto delle norme applicabili. Il Gruppo Banca Ifis ha quindi identificato nel Codice Etico uno strumento utile alla diffusione di tali principi, in quanto

chiede ai destinatari di considerare le conseguenze ambientali e sociali di ogni comportamento adottato durante la propria attività lavorativa, favorendo azioni responsabili.

In linea con i principi previsti dal Codice Etico, tutte le persone del Gruppo devono mantenere un comportamento eticamente corretto nei rapporti con dipendenti e collaboratori, clienti, debitori, fornitori, la Pubblica Amministrazione, azionisti e con la comunità finanziaria. 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

Il Gruppo 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 il Gruppo, ha scelto di adottare un **Modello Organizzativo e di Gestione (MOG) 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 costituisca parte fondamentale degli strumenti di politica aziendale di Gruppo, estende gli strumenti organizzativi presenti al suo interno alle Società controllate, per quanto applicabili. 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 adottati dalle 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 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, reati ambientali e reati connessi alla tratta e allo sfruttamento di persone e all'impiego di cittadini stranieri il cui soggiorno è irregolare, nonché reati tributari.

A fronte degli aggiornamenti normativi intervenuti nel corso del 2019, il **Modello** del Gruppo **è stato oggetto di revisione** le cui modifiche sono state sottoposte all'Organismo di Vigilanza di Capogruppo e al Consiglio di Amministrazione e approvate rispettivamente nelle date 14 e 15 ottobre 2020. La revisione risponde all'esigenza di tutela della Banca, innanzitutto attraverso l'informazione dei fruitori, cioè i dipendenti, dirigenti e collaboratori della Banca chiamati a conformare la loro attività a quanto in Modello e, secondariamente, dei suoi lettori eventuali, cioè gli Inquirenti chiamati a valutarne effettività e adeguatezza. Nel corso del 2021 si è proceduto ad una ri-pubblicazione del Modello in occasione dell'aggiornamento del Codice Etico, allegato al documento. Il MOG, oltre all'aggiornamento dell'allegato e dei rispettivi rimandi allo stesso, non ha subito ulteriori modifiche.

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 del Gruppo 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 come la Politica di Gruppo per la gestione del Ciclo Passivo e la Procedura Organizzativa Gestione degli Acquisti di beni e servizi aziendali, aggiornate rispettivamente nel 2018 e 2019.

Nel corso del 2021 il Gruppo si è servito di **4.625 fornitori** (4.946 nel 2020), 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.

[GRI 403-7]

Il Gruppo Banca Ifis, nella gestione del rapporto con i fornitori, al fine di **minimizzare eventuali impatti negativi in materia di salute e sicurezza** derivati dall'interazione della propria attività con l'attività dei fornitori esterni¹⁴, attua diversi presidi in funzione dell'opera/prestazione concordata. Nello specifico, qualora di caso in caso ritenuto necessario, il Gruppo:

- come prescritto dal D.Lgs 81/08, definisce le modalità ottimali di gestione delle interferenze e redige appositi documenti quali il Piano di sicurezza e coordinamento, PSC o il Documento di valutazione dei rischi di interferenza, DUVRI;
- richiede al fornitore di recepire la Politica della sicurezza della Banca dichiarando di adottarla e rispettarla;
- richiede al fornitore di presentare eventuali abilitazioni necessarie allo svolgimento delle attività, autocertificando i requisiti di idoneità professionale e inviando alla committente il documento unico di regolarità contributiva, DURC;
- adotta ulteriori misure di protezione i cui costi sono indicati nei singoli contratti (Costi della Sicurezza).

¹⁴ La presente metodologia viene adottata per tutti gli interventi che richiedono l'utilizzo di imprese appaltatrici, lavoratori autonomi, servizi e forniture

2.

L'analisi di materialità



2.1 L'analisi di materialità 2021

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 stakeholder¹⁵.

Nel 2020, considerata l'**instabilità del contesto macroeconomico derivante dalla crisi pandemica da Covid-19, nonché la stretta correlazione tra le tematiche ritenute materiali per il Gruppo e la strategia aziendale di medio periodo**, il Gruppo Banca Ifis aveva confermato i risultati emersi dall'analisi di materialità del 2019. Tale scelta ha permesso di consolidare gli indicatori rendicontati e di fare un raffronto puntuale delle performance con l'esercizio precedente, a tutela della trasparenza delle informazioni.

Al fine di verificare, anche in seguito alla crisi sanitaria degli ultimi due anni, le possibili modifiche intercorse nelle aspettative dei suoi stakeholder, nel 2021, il Gruppo Banca Ifis ha deciso di aggiornare la propria materialità.

Il processo realizzato nel corso del 2021 per l'aggiornamento dell'analisi di materialità è stato sviluppato con la finalità di soddisfare 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 identificati;
- definizione della matrice di materialità;
- validazione della matrice di materialità.

Identificazione dei temi rilevanti

[GRI 102-49]

Ai fini dell'analisi di materialità 2021, sono stati confermati i temi individuati "potenzialmente rilevanti" nel corso del 2019, 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. Viene inoltre riconosciuta l'importanza di tematiche quali il Risk Management, la Corporate Governance e la Brand reputation, che vengono rappresentate nell'informativa non finanziaria come trasversali nei diversi contenuti. Infine, i temi sono connessi ai quattro pilastri della sostenibilità del Gruppo Banca Ifis, che costituiscono i successivi capitoli della presente dichiarazione.

Prioritizzazione dei temi identificati

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.

¹⁵ GRI 101 Foundation

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

- La rilevanza interna è stata elaborata modificando i punteggi assegnati ai temi individuati nel 2019 sulla base delle interviste effettuate nel marzo 2021 alle principali funzioni aziendali per la definizione del Framework ESG del Piano Industriale.
[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 rilevanti¹⁶. In particolare, è stata effettuata una "valutazione mediata" degli interessi e delle aspettative degli stakeholder del Gruppo Banca Ifis attraverso incontri con le funzioni aziendali maggiormente coinvolte nel dialogo con i principali stakeholder. Nell'ambito di tali interviste sono state analizzate e prese in considerazione iniziative di engagement dirette nei confronti di tali stakeholder, come ad esempio l'indagine in materia di smartworking sui dipendenti, e l'indagine "Fattore I" nei confronti dei clienti. Anche per la rilevanza esterna ha rappresentato particolare importanza l'analisi del Framework ESG del Piano Industriale.

Per indagare entrambe le rilevanze, i temi sono stati valutati attraverso una scala da 1 a 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 e interna, è stata svolta un'analisi desk per integrare le valutazioni dirette interne ed esterne considerando differenti fonti interne ed esterne. In dettaglio sono stati analizzati i temi considerati dai principali competitor, i trend emergenti del settore, e le evoluzioni normative che interessano il settore di appartenenza.

A seguito delle evidenze emerse nel percorso di ascolto esterno ed interno, sono state effettuate le seguenti modifiche circa i temi materiali:

- Valorizzazione del **carattere trasversale del tema "Brand reputation"**: in quanto tema trasversale all'operato del Gruppo Banca Ifis, la Brand reputation verrà trattata per l'anno 2021 non come tematica a sé stante ma trasversalmente agli altri temi, ove necessario.
- Ridenominazione del tema «**impegno per il territorio**» in «**impegno per la comunità**», al fine di rendere più chiaro e specifico l'oggetto del tema materiale.

¹⁶ I principali stakeholder coinvolti dal Gruppo sono: Clienti, Dipendenti, Agenti, Investitori

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** per il Gruppo Banca Ifis è la seguente:

[GRI 102-47]



Temi EX D. LGS. 254/16



TEMI MATERIALI

Ifis
Integrity

1. INTEGRITÀ AZIENDALE
E LOTTA ALLA CORRUZIONE



2. QUALITÀ DEL CREDITO*

3. DATA PROTECTION



Ifis
Customers

5. SOSTEGNO ALL'IMPREDITORIA
E INCLUSIONE FINANZIARIA



6. INNOVAZIONE DIGITALE



7. QUALITÀ DI PRODOTTI E SERVIZI



8. TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI
SU PRODOTTI E SERVIZI



Ifis
People

9. BENESSERE DEI DIPENDENTI



10. VALORIZZAZIONE E SVILUPPO
DEI DIPENDENTI



11. DIVERSITÀ E INCLUSIONE



Ifis
Responsibility

12. FINANZA SOSTENIBILE



13. IMPEGNO PER LA COMUNITÀ



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 con il Comitato di Sostenibilità e successivamente approvata dal Consiglio di Amministrazione del 16 dicembre 2021.

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
Integrità Aziendale e lotta alla corruzione	Reputazionali; Conformità / Operativi	<ul style="list-style-type: none"> Frode interna, riconducibile ai dipendenti del Gruppo e agli Agenti che collaborano col Gruppo Pratiche di recupero aggressive e/o comportamento anomalo da parte dei recuperatori esterni e degli agenti Coinvolgimento, anche inconsapevole, del Gruppo in attività di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo 	<ul style="list-style-type: none"> Codice etico Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001 Whistleblowing Presidi "ad hoc" rivolti agli agenti del Gruppo Controlli sistematici in materia di riciclaggio e finanziamento al terrorismo Formazione dei dipendenti
Qualità del Credito	Credito	<ul style="list-style-type: none"> Insolvenza o peggioramento del merito creditizio delle controparti verso cui il Gruppo è esposto Mancato recupero dei crediti vantati verso controparti in default 	<ul style="list-style-type: none"> Processi di valutazione analitica del merito creditizio e sistema di deleghe per l'assunzione del rischio Sistemi di scoring dei futuri utilizzatori dei beni (leasing) Sistemi di verifica dell'esigibilità delle posizioni a livello di portafoglio e sulla singola controparte (Npl) Procedure di monitoraggio del credito
Data protection	Reputazionali; Conformità / Operativi	<ul style="list-style-type: none"> Perdita o utilizzo inappropriato di dati del Gruppo derivanti da minacce interne o esterne che coinvolgono personale o sistemi informativi 	<ul style="list-style-type: none"> Presidio organizzativo accentrato per la gestione della Privacy e della Security del Gruppo Misure organizzative per la gestione dei dati personali Misure organizzative per la continuità operative Procedure per la gestione degli incidenti informatici Formazione dei dipendenti
Sostegno all'imprenditoria e inclusione Finanziaria	Reputazionali; Conformità / Operativi; Credito	<ul style="list-style-type: none"> Inadempienze ed errori nella gestione dell'operatività legata alle iniziative di inclusione finanziaria con conseguenti effetti reputazionali o in termini di rischio di credito 	<ul style="list-style-type: none"> Politica per la gestione del credito e procedure per la gestione della finanza agevolata Iniziative di info/formazione territoriali
Innovazione digitale	Reputazionali	<ul style="list-style-type: none"> Malfunzionamento o indisponibilità delle nuove tecnologie Insoddisfazione della clientela con potenziali contestazioni o perdita della clientela stessa 	<ul style="list-style-type: none"> Politica per la pianificazione strategica ICT Soluzioni digitali per migliorare l'esperienza dei clienti e monitoraggio
Qualità dei Prodotti e Servizi	Reputazionali	<ul style="list-style-type: none"> Aumento dell'insoddisfazione della clientela con conseguente turnover negativo Riduzione della percezione di affidabilità e sicurezza nei confronti del Gruppo e dei servizi offerti 	<ul style="list-style-type: none"> Processo per l'approvazione di nuovi prodotti e servizi, l'avvio di nuove attività, l'inserimento in nuovi mercati Comitato prodotti Ricerca continua nell'efficiamento dei processi operativi, al fine di ridurre i tempi di risposta alla clientela

Temi Banca Ifis	Natura dei rischi	Principali rischi	Principali presidi/azioni di mitigazione
Trasparenza delle Informazioni su Prodotti e Servizi	Reputazionali; Conformità / Operativi	<ul style="list-style-type: none"> Rischi operativi e conseguenti effetti reputazionali in ambito trasparenza, idoneità, informativa e rapporto fiduciario con la clientela 	<ul style="list-style-type: none"> Presidio organizzativo accentrato di gestione della comunicazione con la clientela Meccanismi per la gestione di reclami Procedura Organizzativa Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari
Benessere dei Dipendenti	Reputazionali; Conformità / Operativi	<ul style="list-style-type: none"> Infortunio di dipendente sul luogo di lavoro Malattie professionali Danni imputabili alla insufficiente sicurezza e/ o salubrità di luoghi e strumenti di lavoro Lamentele, contestazioni e turnover negativo del personale a seguito delle nuove modalità di full-remote working introdotte dalla Banca a seguito del perdurare dell'emergenza sanitaria Covid-19 	<ul style="list-style-type: none"> Manuale integrato Sicurezza e Ambiente Iniziative di formazione sulle pratiche e procedure in materia di salute e sicurezza Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) Linee guida Smart working – Lavoro agile
Valorizzazione e Sviluppo dei Dipendenti	Reputazionali	<ul style="list-style-type: none"> Contenziosi passivi legati alla gestione del rapporto di impiego o alla selezione del personale, relativamente ad aspetti retributivi, livelli di inquadramento 	<ul style="list-style-type: none"> Politica di gruppo per la gestione del personale dipendente Sistema di welfare aziendale
Diversità e Inclusione	Conformità / Operativi; Reputazionali	<ul style="list-style-type: none"> Risarcimenti per tutti i tipi di discriminazione motivati da identità di genere, disabilità, età, religione, nazionalità, razza, convinzioni personali, ecc. Controversie con il personale per diffamazione Controversie con il personale per molestie e mobbing 	<ul style="list-style-type: none"> Codice etico Whistleblowing
Finanza sostenibile	Reputazionali; Credito	<ul style="list-style-type: none"> Effetti reputazionali derivanti da eventi negativi che riguardano l'azienda (operante in settori ad alto impatto ambientale e/o sociale) finanziata dal Gruppo Insolvenza o peggioramento del merito creditizio delle controparti verso cui il Gruppo è esposto 	<ul style="list-style-type: none"> Leasing: settori di attività esclusi Identificazione di settori maggiormente a rischio reputazionale nell'ambito della politica delle OMR (Operazioni a Maggior Rilievo)
Impegno per la comunità	Reputazionali	<ul style="list-style-type: none"> Effetti reputazionali derivanti da eventi negativi, con impatto sociale, che riguardano i destinatari delle donazioni effettuate dal Gruppo 	<ul style="list-style-type: none"> Codice Etico Presidio organizzativo accentrato per la gestione delle iniziative
Impatti ambientali diretti	Reputazionali; Conformità / Operativi	<ul style="list-style-type: none"> Danni ambientali provocati dal mancato rispetto delle norme in materia di gestione ambientale o dall'adozione di prassi ed operatività non appropriate Percezione negativa dell'immagine e della reputazione del Gruppo derivante dagli eventi negativi sopra riportati 	<ul style="list-style-type: none"> Manuale integrato Sicurezza e Ambiente Politica del Gruppo in materia ambientale

3.

Ifis Integrity



Ci impegniamo a sviluppare e a diffondere la cultura e i valori aziendali, all'interno come all'esterno, e a portare avanti, con integrità, la lotta alla corruzione.

Ifis Integrity rappresenta l'integrità del Gruppo, il nostro costante impegno per garantire la **qualità del credito** e per diffondere la **cultura e i valori aziendali** all'interno e all'esterno del Gruppo. Promuoviamo comportamenti virtuosi e coerenti con i valori del Gruppo, quali la **lotta alla corruzione**, la **tutela della privacy** dei nostri clienti e l'attenzione per la sostenibilità.

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
- Politica di Gruppo per la gestione delle segnalazioni delle violazioni (Whistleblowing)
- Politica Antiriciclaggio di Gruppo
- Linee di Indirizzo di Gruppo sul sistema di Controlli Interni
- Procedura Organizzativa Adeguata verifica e profilatura della clientela per classi di rischio – nel continuo (Banca Ifis)
- Procedura Organizzativa per la Gestione dei crediti erariali (Banca Ifis)
- Procedura Organizzativa Gestione Rendimax Conto Corrente (Banca Ifis)
- Procedura Organizzativa Gestione Rendimax Conto Deposito (Banca Ifis)
- Procedura Organizzativa Gestione Conto Corrente Ifis Impresa (Banca Ifis)
- Procedura Organizzativa per la Gestione dei crediti erariali (Banca Ifis)
- Procedura Organizzativa Gestione Rendimax Conto Corrente (Banca Ifis)
- Procedura Organizzativa Gestione Rendimax Conto Deposito (Banca Ifis)
- Procedura Organizzativa Gestione Conto Corrente Ifis Impresa (Banca Ifis)
- Procedura Organizzativa Gestione e Concessione Finanza Strutturata
- Procedura Organizzativa Gestione e Concessione Special Situations
- Procedura Organizzativa Advisory
- Procedura Organizzativa Gestione della rete dei recuperatori stragiudiziali dei crediti distressed (Ifis Npl Servicing)
- Procedura Organizzativa Gestione della rete dei recuperatori stragiudiziali dei crediti distressed (Ifis Npl Servicing)
- Procedura Organizzativa di Adeguata Verifica e profilatura della Clientela NPL per classi di rischio (Ifis Npl Investing)
- Procedura organizzativa - Recupero del credito captive attraverso azioni giudiziali (ifis Npl Servicing)
- Procedura Organizzativa Gestione delle acquisizioni di portafogli di crediti (Ifis Npl Investing)
- Procedura Organizzativa Gestione dei pagamenti associati al recupero dei crediti distressed captive (Ifis Npl Servicing)
- Procedura Organizzativa Recupero del credito captive attraverso azioni stragiudiziali (Ifis Npl Servicing)
- Procedura Organizzativa Assegnazione delle pratiche NPL Captive ai bacini di recupero (Ifis Npl Servicing)
- Procedura Organizzativa - Adeguata verifica, profilatura della clientela e segnalazioni di operazioni sospette (Ifis Npl Servicing)
- Procedura Organizzativa Segnalazione di Operazioni Sospette (Banca Ifis)
- Manuale Antiriciclaggio Cap.Ital.Fin.
- Manuale Antiriciclaggio ed Antiterrorismo Credifarma
- Manuale Antiriciclaggio – Parte Procedurale Farbanca
- Manuale operativo Embargo e antiterrorismo: Controlli sui bonifici in entrata ed uscita (Banca Ifis)
- Manuale operativo Certificazione Posizioni in Liste Negative
- Politica di distribuzione (Cap.Ital.Fin)

Il **Codice Etico**, parte integrante del Modello Organizzativo e di Gestione previsto dal D. Lgs. 231/2001, delinea l'insieme di principi, valori, diritti, doveri e responsabilità assunti e adottati nei confronti di tutti gli stakeholder del Gruppo Banca Ifis, e rappresenta il **"manifesto" della cultura aziendale** di Banca Ifis e delle altre società del Gruppo. 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. La violazione del Codice Etico da parte dei destinatari costituisce violazione del rapporto contrattuale tra Banca Ifis e/o le Controllate e il destinatario, e attribuisce a Banca Ifis e/o le Controllate il diritto di intimare la risoluzione o il recesso dal contratto per giusta causa.

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.

ORGANISMO DI VIGILANZA



Il Codice Etico chiarisce che, **l'assunzione di impegni con la Pubblica Amministrazione e con le pubbliche istituzioni** è riservata alle unità organizzative del Gruppo preposte e autorizzate, le quali sono tenute ad assolvere ai propri compiti con integrità, indipendenza e correttezza. È vietato promettere od offrire a pubblici ufficiali o a dipendenti in genere della Pubblica Amministrazione o di pubbliche istituzioni (incluse le Autorità di Vigilanza), pagamenti o beni per promuovere o favorire gli interessi del Gruppo in sede di stipulazione di contratti ed erogazione di servizi, 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, i quali valuteranno l'adozione di eventuali ulteriori iniziative.

La prevenzione alla corruzione

Per la prevenzione del rischio di commissione dei reati di corruzione e concussione, il Gruppo si è dotato del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001 (MOG), oltre che di linee guida espresse nel Codice Etico.

A ottobre 2020 il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo della Capogruppo è stato aggiornato per dare particolare rilevanza all'intervento di riforma della Parte Speciale del Modello e procedere secondo le ordinarie direttrici che caratterizzano la strutturazione del documento quali: la rilevazione dei processi esistenti e la loro formalizzazione, la mappatura dei rischi inerenti, e la predisposizione o migliore esplicitazione dei relativi presidi.

Una parte dell'intervento è stata diretta ad un'individuazione delle aree di rischio, più dettagliata e concreta rispetto alla precedente versione del Modello, al fine di indirizzare l'agire di dirigenti, dipendenti e collaboratori della Banca e, di conseguenza, al fine di realizzare un Modello efficace ai sensi dell'art. 6 del D. lgs. 231/01.

I reati oggetto di maggiore e prioritaria attenzione nel contesto dell'aggiornamento del Modello Organizzativo della Banca sono stati, ad esempio: riciclaggio, reati societari, abusi di mercato, reati tributari.

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 Investing.

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 (per agenti in attività finanziaria e agenti iscritti all'OAM) 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;
- l'osservazione del "Codice di Condotta" redatto dal forum Unirec – Associazioni Consumatori.

Con riferimento alla rete distributiva di Cap.Ital.Fin., le Funzioni di Controllo svolgono verifiche periodiche in merito al rispetto della normativa di riferimento in materia di trasparenza e di antiriciclaggio. Sulla base delle evidenze che emergono dalle verifiche svolte, vengono quindi adottate iniziative specifiche (es. sessioni di formazione su determinate tematiche) al fine di garantire un elevato standard qualitativo e professionale da parte della rete distributiva.

Relativamente alla gestione del call center della società Ifis Npl Servicing S.p.a. dedicato alla phone collection, è stata ottimizzata l'organizzazione del lavoro interna e sono stati creati strumenti orientati al monitoraggio costante e all'analisi delle performance, i quali presentano tra gli obiettivi anche il contenimento del rischio di comportamenti "aggressivi" o pratiche commerciali scorrette da parte degli operatori. La società Ifis Npl Servicing S.p.a adotta diverse modalità di verifica dell'efficacia dell'approccio di gestione implementato:

- 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, quando è possibile, 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 Società;
- interviste a clienti che hanno risolto positivamente la pratica di cui al punto primo;
- ascolto continuo delle problematiche ed esigenze espresse dagli operatori della rete con incontri realizzati ad hoc.

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;
- Peculato, peculato mediante profitto dell'errore altrui;
- Traffico di influenze illecite;
- Abuso d'ufficio.

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.¹⁷ 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, Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001, protocolli e procedure in materia.

Il Gruppo assicura che tutti i dipendenti delle sedi italiane ricevano, ciclicamente e in caso di aggiornamenti nella normativa, adeguata formazione sulle politiche e le procedure anticorruzione di cui al Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/01. Nello specifico, da luglio 2020 è stato pubblicato nella Intranet aziendale la nuova edizione del corso di formazione obbligatoria sulla "Responsabilità amministrativa degli Enti ed. 2020", a disposizione anche per il 2021. La tabella di seguito riportata il dettaglio del numero di dipendenti che hanno svolto almeno un corso in materia di anticorruzione. La formazione sui temi dell'anticorruzione riguarda unicamente il personale presente sul suolo italiano e non il personale delle sedi estere.

Numero e percentuale di dipendenti che hanno ricevuto formazione sulla lotta alla corruzione, suddivisi per categoria di inquadramento		2021 ¹⁸	2020	2019
	N.	543	691	476
%	29,4%	40,0%	27,2%	
Dirigenti	N.	14	14	8
	%	15,7%	17,9%	10,8%
Quadri	N.	131	179	116
	%	24,0%	35,3%	22,7%
Impiegati	N.	398	498	352
	%	32,8%	43,6%	30,1%

I membri del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo nell'ottobre 2020 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 mentre nell'agosto 2021 hanno approvato l'aggiornamento del Codice Etico.

Inoltre, nel corso del 2021 è stato avviato un percorso formativo rivolto agli organi di vertice del Gruppo Banca Ifis articolato in più incontri in aula virtuale, che ha visto il coinvolgimento sia di docenti esperti e professionalità di eccellenza, individuati attraverso Abiformazione ed il Politecnico di Milano, sia di responsabili interni con l'obiettivo di allineare i partecipanti circa le progettualità e gli indirizzi della Banca. I contenuti previsti nel piano si sono focalizzati sugli elementi di cambiamento strategico e organizzativo con cui il settore bancario si sta confrontando e sul presidio dei rischi di maggior rilievo; i moduli hanno approfondito il ruolo e le responsabilità degli Organi di vertice, il mercato nel quale opera il

¹⁷ Il Gruppo Banca Ifis ad oggi non ha svolto moduli formativi specifici sui reati corruttivi rivolti ai Consiglieri di Amministrazione. I membri del CdA vengono a conoscenza dei presidi attuati sul tema in occasione dell'approvazione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01 e del Codice Etico. Nello specifico, nel corso del 2021 è stato approvato l'aggiornamento del Codice Etico, integrato alla "Parte Generale" del MOG.

¹⁸ Nel conteggio sono stati considerati i dipendenti che hanno svolto almeno una di queste attività:

- Corso e-learning "La responsabilità degli enti ed. 2020" reso disponibile a partire da ottobre 2020
- Corsi di formazione con fornitori esterni

Gruppo, le principali sfide che l'evoluzione del contesto pone al settore bancario. Nello specifico, i temi trattati nel 2021 sono stati:

- Scenari del settore bancario anche a livello internazionale;
- Le dimensioni ESG tra Rischi e Opportunità;
- La disciplina delle operazioni con parti correlate;
- Il Fintech e l'innovazione dei modelli di business;
- Le novità regolamentari fondamentali e le prospettive 2021-2022;
- Il rischio strategico.

Per garantire l'integrità dei comportamenti delle reti esterne vengono attuati diversi presidi, tra cui l'obbligo di osservanza del Codice Etico e del Modello di Organizzazione e Gestione ex. D. Lgs. 231/01, all'atto della sottoscrizione del contratto.

In particolare, a seguito dell'aggiornamento 2020 del Modello e del Codice Etico, a gennaio 2021 si è proceduto alla comunicazione via mail della nuova documentazione agli agenti e fornitori di Banca Ifis. Nel corso dell'anno, con l'ulteriore aggiornamento del Codice Etico è stata prevista l'integrazione di una clausola contrattuale che richiamerà espressamente il Codice quale documento vincolante nei confronti di ciascun destinatario e in particolare dei fornitori. La violazione del Codice Etico da parte dei destinatari costituisce violazione del rapporto contrattuale tra Banca Ifis e/o le Controllate e il destinatario e attribuisce a Banca Ifis e/o le Controllate anche il diritto di intimare la risoluzione o il recesso dal contratto per giusta causa qualora, ad insindacabile giudizio di Banca Ifis e delle Società, la violazione commessa sia tale da far venir meno il rapporto di fiducia ovvero venga arrecato un notevole pregiudizio per la Capogruppo e/o una delle sue Controllate. Resta ferma la facoltà della Capogruppo o delle sue Controllate di richiedere il risarcimento dei danni. Nei vari rapporti con i fornitori (sia già vigenti che nuovi) si stanno pertanto adeguando, ove possibile, i testi contrattuali a tali disposizioni.

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 2021, 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. Questo principio si traduce in **specifiche procedure e verifiche** nelle diverse aree di business:

- 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** e nei prodotti di conto, 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 rischio di riciclaggio e viene demandata all'appropriato livello gerarchico la decisione di procedere o meno con l'apertura/prosecuzione del rapporto;
- in **Capitalfin** viene effettuato uno screening per l'individuazione dei soggetti esposti politicamente o a rischio terrorismo. In caso di positività per le persone esposte politicamente, si procede con la verifica rafforzata e

autorizzazione dell'Alto dirigente¹⁹ e l'innalzamento del profilo di rischio. In caso di presenza confermata nelle liste terroristi si provvede all'immediato rigetto della richiesta nonché all'invio di una eventuale segnalazione di operazione sospetta. La società ha inoltre in uso liste per lo screening delle informazioni reputazionali negative, che sono valutate volta per volta sui soggetti positivi e strumenti per la verifica dei documenti di identità;

- in **Credifarma** vengono verificati i possibili soggetti esposti politicamente o a rischio terrorismo. In caso di riscontro positivo per le persone esposte politicamente si procede con approfondimenti volti alla valutazione dell'innalzamento del grado di rischio e all'autorizzazione dell'Alto dirigente. Sono in uso anche le liste sulle informazioni reputazionali negative, che sono sottoposte a verifica costante, come pure banche dati per il controllo dei documenti di identità. La società procede inoltre a identificare le intervenute variazioni societarie, in particolare riconducibili alla modifica della compagine e/o della denominazione sociale ed eventuali operazioni di finanza straordinaria effettuate;
- in **Farbanca** si applica lo screening delle liste per i soggetti esposti politicamente e per i terroristi. I gestori effettuano gli approfondimenti con il cliente e valutano in procedura Fastcheck, dando evidenza alla funzione AML degli esiti al fine della corretta gestione delle note anagrafiche. In caso di positività sulle persone esposte politicamente si attiva il processo di autorizzazione dell'Alto Dirigente per la prosecuzione dei rapporti e l'innalzamento del profilo di rischio. Tali controlli sulle liste sono effettuati nel continuo;
- 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 all'Alto Dirigente per la decisione sul mantenimento del rapporto in essere.

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.

L'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. Sia nel 2020 che nel 2021, la formazione in merito all'antiriciclaggio è stata svolta sia attraverso corsi in aula (in modalità virtuale) sia online tramite il corso e-learning "La disciplina antiriciclaggio ed. 2020" della durata di 4 ore, attivato sulla piattaforma Ifis Talent. Nel corso dell'anno è stato erogato un totale di 2.312,5 ore di formazione antiriciclaggio (circa 4.217 nel 2020 e 2.366 ore nel 2019). In particolare, il corso in e-learning è stato fruito da 332 dipendenti del Gruppo.

- per Banca Ifis sono state organizzate 12 sessioni formative in aula virtuale da due ore ciascuna su "La prevenzione del riciclaggio ai tempi dell'emergenza Covid-19", sia per gli addetti della funzione Antiriciclaggio, sia per i dipendenti delle funzioni commerciali, di valutazione e di gestione della Banca, per un totale di 341 dipendenti. La stessa classe è stata proposta ai responsabili di Business Unit e agli addetti delle funzioni di controllo (47 partecipanti), ai quali sono state dedicate 3 sessioni formative di due ore ciascuna;
- ulteriori sessioni formative sono state organizzate nella fase di On-boarding di 30 nuovi dipendenti tra apprendisti e nuovi sviluppatori commerciali e, per specifici argomenti operativi, per 21 addetti della gestione dei debitori e pagamenti e monetica;
- per Credifarma e Farbanca è stata organizzata una sessione formativa di due ore sulla "Prevenzione e gestione dei rischi di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo" a 57 dipendenti.

Parimenti, la funzione Antiriciclaggio ha erogato specifiche sessioni formative di un'ora ciascuna in tema di "Collaborazione attiva e Segnalazione di Operazioni Sospette" a tutta la rete terza della Banca (agenti in attività finanziaria iscritti all'OAM che collocano il prodotto leasing) e di Ifis Npl Servicing (agenti in attività finanziaria iscritti all'OAM, società di recupero del credito, recuperatori ex art.115 TULPS); e ai nuovi agenti e recuperatori di Ifis Npl Investing.

¹⁹ Con "Alto Dirigente" si fa riferimento ad una figura introdotta dalla normativa antiriciclaggio identificabile in un amministratore, direttore generale, o altro dipendente delegato dall'organo con funzione di gestione o dal direttore generale, a seguire i rapporti con la clientela a rischio elevato. Tale figura ha una conoscenza idonea del livello di rischio di riciclaggio o finanziamento del terrorismo cui è esposto il destinatario ed è dotato di un livello di autonomia sufficiente ad assumere decisioni in grado di incidere su tale livello di rischio.

Gestione delle segnalazioni (Whistleblowing)

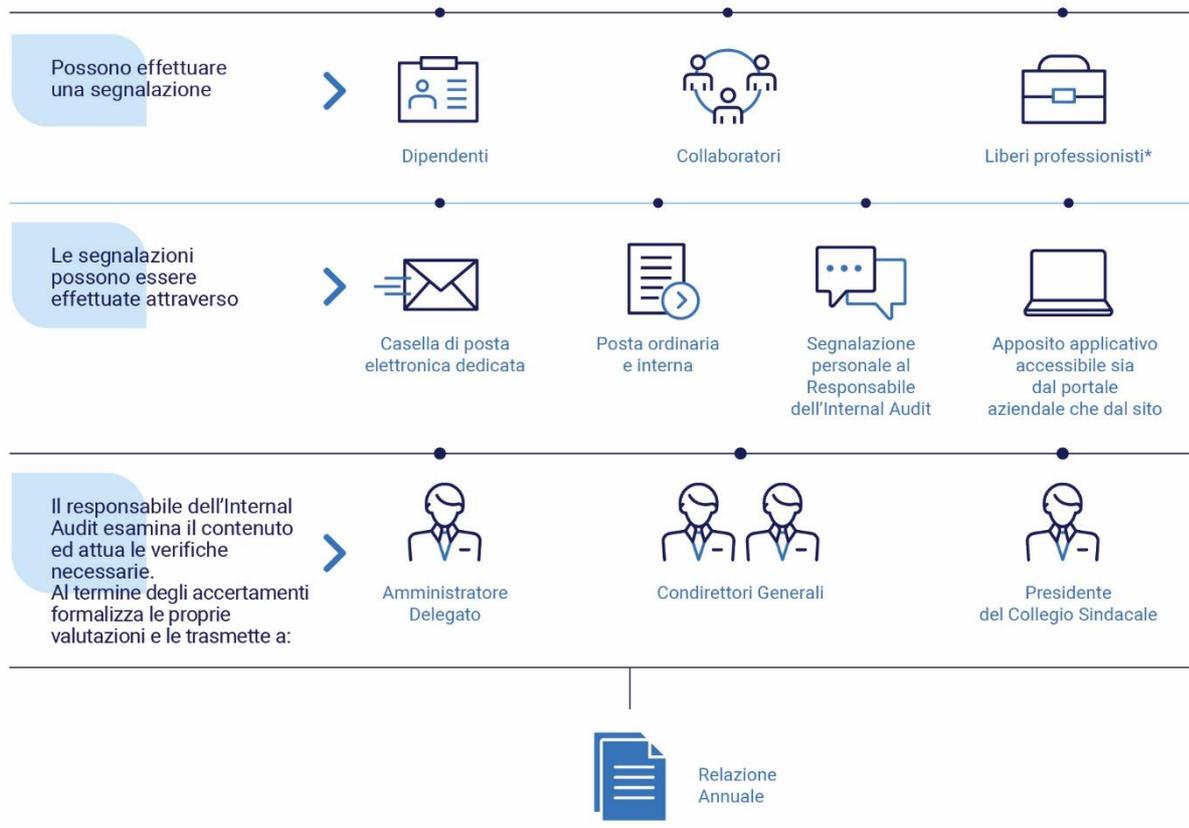
Banca Ifis, in qualità di Capogruppo, in coerenza con le disposizioni regolamentari e le best practices del settore, ha definito un sistema interno volto a permettere la segnalazione di atti, fatti e omissioni che possono costituire una violazione delle leggi e delle procedure interne disciplinanti l'attività 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, che possano 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 (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 2021, sono state registrate 2 segnalazioni tramite il sistema di *Whistleblowing*.



*Liberi professionisti che collaborano in modo prevalente e continuativo con il Gruppo

3.2 Qualità del credito

Politiche e altra documentazione di riferimento

- Sistema delle deleghe di gruppo in materia di gestione del rischio di credito
- Sistema delle Deleghe di gruppo assunzione del credito
- Sistema delle deleghe di gruppo in materia di assunzione e gestione del rischio di credito (Cap.Ital.Fin.)
- Sistema delle deleghe di assunzione e gestione Ifis Finance IFN SA
- Sistema delle deleghe per l'assunzione e la gestione del rischio di credito IFIS FINANCE
- Politica di Gruppo per la gestione delle operazioni di maggior rilievo (OMR)
- Politica di Gruppo per la valutazione delle attività aziendali
- Politica di gestione del credito ordinario: BU PHARMA (Banca Ifis)
- Politica di gestione del credito ordinario: BU Farmacie (Banca Ifis)
- Politica di gestione del credito ordinario: Impresa Italia (Banca Ifis)
- Politica di gestione del recupero dei crediti distressed captive (Ifis Npl Servicing)
- Politica di impairment
- 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)
- Politica di monitoraggio e recupero (Cap.Ital.Fin.)
- Politica di monitoraggio e recupero (Credifarma)
- Politica per la gestione del processo di verifica del corretto monitoraggio e dell'adeguatezza del processo di recupero (Banca Ifis)
- Manuale metodologico valutazione analitica del credito deteriorato (Banca Ifis)
- Procedura Organizzativa Gestione dei crediti erariali (Banca Ifis)
- Nota Operativa 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 dei portafogli di crediti distressed e del relativo monitoraggio (Ifis Npl investing)
- Politica di distribuzione (Cap.Ital.Fin.)
- Politica di gestione del recupero dei crediti distressed captive (Ifis Npl Servicing)
- Procedura di Assegnazione delle pratiche Npl ai bacini di recupero (Ifis Npl Servicing)
- Procedura Organizzativa Recupero del credito attraverso azioni giudiziali (Ifis Npl Servicing)
- Procedura organizzativa di Recupero del credito attraverso azioni stragiudiziali (Ifis Npl Servicing)
- Procedura Organizzativa Gestione dei pagamenti associati al recupero dei crediti distressed (Ifis Npl Servicing)
- Procedura Organizzativa – Concessione e Gestione Finanza Strutturata (Banca Ifis)
- Procedura Organizzativa – concessione e Gestione Special Situations (Banca Ifis)
- Procedura Organizzativa Gestione della rete dei recuperatori stragiudiziali dei crediti distressed (Ifis Npl Servicing, Ifis Npl Investing)
- Politica attività di distribuzione assicurativa svolta dalla Banca (Banca Ifis)

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**.

Allo scopo di recepire gli impatti dell'emergenza sanitaria, sono state effettuate analisi ed implementate nuove logiche prudenziali, oltre alle misure istituzionali introdotte per il sostentamento temporaneo dell'economia nazionale. Per maggiori informazioni sugli impatti del Covid-19 sulla situazione finanziaria e la performance dell'impresa si prega di far riferimento al paragrafo "Rischi, incertezze e impatti dell'epidemia Covid-19", Parte A – Politiche contabili (A.1 – Parte generale, Sezione 5 – Altri aspetti) del documento "Relazioni e bilancio consolidato 2021".

La qualità del credito può avere impatti significativi sul valore del titolo azionario, sul livello del rating creditizio della Banca e del Gruppo, 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 del Gruppo di fare fronte ai propri impegni, importante soprattutto per i risparmiatori retail del prodotto Rendimax.

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, il Gruppo 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.

Le società del Gruppo operanti nel Settore **Npl**, la specificità delle quali è l'acquisizione e la gestione di crediti deteriorati, sono focalizzate sulla verifica della lavorabilità dei crediti e sul disegno di piani di rientro compatibili con la specifica situazione debitoria, attraverso **diversi meccanismi di verifica lungo le fasi dell'acquisizione del credito**:

- primo controllo 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.

L'identificazione dei **Settori operativi** è coerente con le modalità adottate dalla Direzione per l'assunzione di decisioni operative e si basa sulla reportistica interna, utilizzata ai fini dell'allocazione delle risorse ai diversi segmenti e dell'analisi delle relative performance.

L'informativa per Settore si articola, coerentemente con la struttura utilizzata dalla Direzione per l'analisi dei risultati del Gruppo, in:

- **Settore Commercial & Corporate Banking**, rappresenta l'offerta commerciale del Gruppo dedicata alle imprese e si sostanzia nelle Aree di Business Factoring, Leasing e Corporate Banking & Lending;

- **Settore Npl**, dedicato all'acquisizione pro-soluto e gestione di crediti di difficile esigibilità, di servicing e nella gestione dei crediti non performing secured;
- **Settore Governance & Servizi e Non Core**, che fornisce ai settori operativi nei core business del Gruppo le risorse finanziarie ed i servizi necessari per lo svolgimento delle rispettive attività. Il Settore comprende l'attività di tesoreria e il desk titoli di proprietà, l'attività di erogazione di finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio o pensione e alcuni portafogli di prestiti personali, oltre a taluni portafogli creditizi corporate posti in run-off in quanto ritenuti non strategici allo sviluppo del Gruppo.

Nel corso del 2020 sono state introdotte talune modifiche ai Settori operativi, al fine di dare piena attuazione al modello di business del Gruppo. Pertanto, i valori riportati nel presente documento risultano essere in linea con la nuova presentazione dei settori di attività.

Di seguito si riportano i valori del Gross e del Net NPE ratio del Settore Commercial & Corporate Banking. Il Gross Ratio risulta allineato al 2020 mentre il Net Ratio risulta in aumento rispetto al 31 dicembre 2020.

GROSS E NET NPE RATIO		2021	2020	2019
Gross	%	5,9%	5,9%	8,5%
Net	%	3,6%	2,7%	4,2%

Complessivamente i ratio calcolati sui crediti verso la clientela, al netto del Settore Npl e dei Titoli di stato compresi in tale voce, sono pari a:

- Gross Ratio: 6.4% (6.4% al 31.12.2020)
- Net Ratio: 3.9% (3.2% al 31.12.2020)

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 (Cap.Ital.Fin., Ifis Rental Service, Ifis Npl Servicing, Ifis Npl Investing, Ifis Real Estate, Farbanca, Credifarma)
- 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
- Regolamento di Gruppo 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, Farbanca, Ifis Finance)
- Procedura Organizzativa Gestione dello sviluppo, dell'acquisizione e della manutenzione del software applicativo e dell'infrastruttura tecnologica
- Politica di gruppo per il monitoraggio e la misurazione delle performance (Banca Ifis, Ifis Finance)
- 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, Ifis Finance)

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 2020 il Gruppo ha ulteriormente consolidato i presidi richiesti dal Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (General Data Protection Regulation, GDPR).

Sicurezza informatica

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

La sensibilizzazione dei dipendenti ed il programma sulla cybersecurity

Il Gruppo Banca Ifis, per sensibilizzare tutti i colleghi sul tema della cybersecurity, nel corso del 2021 ha effettuato molteplici comunicazioni volte ad allertare circa i rischi delle campagne in corso. In continuità con il periodo di riferimento precedente è stata lanciata una campagna di awareness sui dipendenti del Gruppo attraverso l'iniziativa "Ifis Talks – La tecnologia con gli occhi di un hacker: la Cyber Security riguarda tutti" per promuovere tra i dipendenti la conoscenza e la consapevolezza sulle più recenti minacce informatiche, fornendo informazioni aggiornate in materia di protezione cyber e per fornire utili suggerimenti per contrastarle. Tale iniziativa è stata attuata in occasione del mese dedicato al tema della sicurezza informatica nel quale Banca Ifis aderisce alla campagna ECSM (European Cybersecurity Month) dell'Unione Europea.

È stata data continuità ai servizi di Cyber Intelligence e ricerche OSINT a supporto delle attività in capo alla struttura e a sostegno dell'awareness interno all'azienda. Il Gruppo 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.

Sono state adottate, inoltre, stringenti misure di protezione, volte a ridurre ulteriormente il livello di rischio su specifici ambiti:

- dell'infrastruttura e-mail della banca, attraverso l'introduzione di un sistema anti-phishing per l'individuazione di email malevole in maniera maggiormente efficace;
- delle password aziendali, attraverso una maggior complessità delle stesse, con la contestuale introduzione progressiva della Multi Factor Authentication a tutta la popolazione aziendale;

Infine, nel corso dell'anno 2021 è stata effettuata una campagna di simulazione di attacco di phishing volta alla sensibilizzazione dei dipendenti sul tema della sicurezza informatica.

La campagna rientra nell'ambito di un più ampio **più ampio programma di iniziative avviato dalla Banca al fine di aumentare il livello di compliance normativo e la cyber security posture necessaria al raggiungimento degli obiettivi di evoluzione digitale prefissati.**

Tra le attività di miglioramento del livello di sicurezza delle informazioni si citano:

- l'introduzione di misure di network security ad ulteriore protezione del perimetro tecnologico della banca;
- l'ampliamento del perimetro dei test di sicurezza, attività volta ad individuare eventuali vulnerabilità e porvi rimedio;
- l'effettuazione di attività di Red Teaming e cioè attività che si caratterizzano per la capacità di simulare un avversario reale che tenta di violare il perimetro tecnologico dei servizi esposti, delle applicazioni web, ecc. Ciò permette all'azienda di allenare i team preposti a rispondere agli attacchi informatici, individuando anche gli eventuali ambiti di miglioramento;
- la simulazione di campagne di ransomware mirate al fine di rafforzare la consapevolezza circa i rischi legati a questo tipo di minaccia.

Il **processo di gestione degli incidenti di sicurezza delle informazioni** è volto a garantire che eventuali eventi anomali con possibili ripercussioni sul livello di sicurezza aziendale (fisica e logica) 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 Governance 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:

- predisporre e aggiornare la documentazione interna prevista dalla normativa in materia di privacy;
- monitorare e controllare periodicamente l'osservanza della normativa e l'implementazione delle misure di sicurezza previste dalla legge;
- analizzare 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 e svolge periodiche sessioni formative destinate al personale (dipendente e non).

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 2021, a livello di Gruppo, analogamente all'esercizio precedente, sono stati accolti 4 reclami relativi a violazioni della privacy legati per la quasi totalità ad errori operativi/umani che, in ogni caso, non hanno comportato la divulgazione di dati sensibili.

Reclami documentati su violazioni della privacy e perdita di dati dei clienti		2021	2020	2019
Numero totale di reclami documentati ricevuti in merito a violazioni della privacy dei clienti	N.	4	4	4
<i>da terzi e documentati dall'organizzazione</i>	N.	4	4	4
<i>da parte di organismi di regolamentazione</i>	N.	0	0	0
Numero totale di eventi relativi a perdite e furti documentati dei dati dei clienti	N.	49 ²⁰	32	10

La crescita del numero di incidenti che hanno comportato la perdita, l'accesso o la divulgazione non autorizzata di dati personali nel 2020 era principalmente dovuta ad un incremento dei pericoli e del rischio di attacchi informatici in relazione alle nuove modalità di lavoro da remoto. Al fine di mitigare l'esposizione a tali rischi, la Banca nel corso del 2020 ha avviato una campagna di sensibilizzazione interna sul tema della cybersecurity.

In seguito alle molteplici attività di awareness e sensibilizzazione messe in atto nel corso dell'anno, i dipendenti di Banca Ifis hanno sviluppato una maggior attenzione circa l'identificazione e la segnalazione di incidenti riguardanti i dati personali. Per questa ragione, nel 2021 si conferma, rispetto al periodo di riferimento precedente, il trend crescente del numero di incidenti, che non hanno comunque dato corso ad alcuna comunicazione verso l'Autorità Garante o verso gli interessati. Ad ulteriore giustificazione del trend crescente, si segnala che sono state effettuate attività di verifica su alcuni processi aziendali che hanno permesso di rilevare con maggior accuratezza le violazioni di dati personali. Gli incidenti rilevati nel 2021 riguardano soprattutto la perdita o il furto di dispositivi aziendali, l'errato invio di documentazione via posta ordinaria o via e-mail, lo smarrimento o il furto di documentazione cartacea.

²⁰ Il dato rappresenta il numero totale di incidenti occorsi nel 2021 che hanno comportato la perdita, l'accesso o la divulgazione non autorizzata di dati personali. Gli eventi sono suddivisibili tra le società del Gruppo come segue: 19 incidenti per Banca Ifis, 24 incidenti per Ifis Npl Servicing, 4 incidenti per Ifis Npl Investing, 1 incidente per Cap.Ital.Fin., 1 incidente per Credifarma.

4.

Ifis Customers



Il cliente è al centro di tutte le nostre attività. Attraverso il nostro modello di lavoro ci impegniamo a sostenere l'imprenditoria e a migliorare l'inclusione finanziaria delle persone.

Ifis Customers esprime la centralità del cliente, l'inclusione finanziaria e il sostegno all'imprenditoria. Vogliamo essere l'operatore italiano di riferimento nel supporto finanziario alle piccole e medie imprese (PMI) italiane: sosteniamo l'economia reale in qualità di Banca delle PMI e, nel settore dei Npl (Non Performing Loans), offriamo a famiglie e imprese la possibilità di concordare e gestire piani di rientro sostenibili.

Guidati dall'innovazione digitale, e con una gestione trasparente delle informazioni, garantiamo ai nostri clienti velocità nelle risposte, servizi e prodotti di qualità.

Supporto alla clientela nell'ambito dell'emergenza sanitaria da Covid-19

Nello scenario dell'emergenza Covid-19, il Gruppo Banca Ifis ha tempestivamente implementato una serie di attività e misure a tutela, oltre che della salute e della sicurezza di dipendenti, anche di tutti i clienti, garantendo la continuità operativa. Per affrontare e superare la crisi innescata dalla pandemia, il Gruppo ha accelerato i propri progetti di evoluzione digitale, puntando su servizi sempre più personalizzati anche dal punto di vista tecnologico, con particolare attenzione ai bisogni dell'ecosistema delle piccole e medie imprese, alla velocità di erogazione del credito a breve termine e alla necessità contingente del distanziamento e della limitazione degli spostamenti (*Si veda il capitolo "Innovazione Digitale" per approfondimenti in merito ai progetti di evoluzione digitale*).

Di seguito si riportano i principali interventi a favore dei clienti, contestuali ai contributi e agli aiuti di Stato, introdotti per far fronte all'emergenza Covid-19, per supportarli attivamente nella fase di emergenza:

TIPOLOGIA INTERVENTO	DESCRIZIONE
IMPRESE	
<p>Piena adesione alle disposizioni del decreto Cura Italia</p>	<p>Predisposizione di materiale informativo, a disposizione di tutta la rete commerciale interna ed esterna e al Servizio Clienti, per supportare adeguatamente i clienti e fornire delucidazioni in merito alla proroga della moratoria fino al 31 dicembre 2021 come disposto dall'art. 16 del Decreto Legge 25 maggio 2021, n. 73. Inviare comunicazioni ai clienti per informarli della possibilità di richiedere la proroga, specificando la procedura da seguire per poterne beneficiare e allegando anche le risposte ai quesiti più frequenti (FAQ). Nel 2021 si contano un totale di 13.257 pratiche inerenti alla moratoria del Decreto Cura Italia (17.215 nel 2020). Nell'ottica di sostegno dell'imprenditoria, sono inoltre state valutate tutte le richieste di sospensione della quota capitale pervenute oltre i termini massimi previsti dalla normativa sopra richiamata o non rientranti nei criteri di esigibilità. In particolare, è stata concessa la sospensione della quota ai clienti che hanno stipulato contratti di leasing e di locazione operativa (noleggio), tipologia di prodotto esclusa dal perimetro di applicazione della moratoria, per un totale di 117 pratiche nell'anno (358 pratiche nel 2020).</p>
<p>Piena adesione alle disposizioni del decreto Liquidità</p>	<p>Promozione nel 2020 del rifinanziamento dei contratti in ambito leasing in applicazione dell'art. 13 del Decreto Legge n. 23/2020 (cd. Decreto Liquidità), che consente alle imprese di rifinanziare il debito residuo derivante dai contratti stipulati in precedenza con aggiuntati un nuovo investimento pari almeno al 25% del capitale residuo dei contratti rifinanziati a condizioni economiche migliorative e con assistenza del Fondo di Garanzia. Nel 2020 i clienti hanno avuto la possibilità di prolungare la durata dei contratti, acquistare tramite leasing nuovi beni necessari per l'attività e beneficiare di una riduzione del tasso sull'intera operazione di rifinanziamento (16 pratiche di rifinanziamento dei contratti di leasing finanziario nel 2020). Avvio nel settembre 2020 della concessione di finanziamenti con Garanzia Italia SACE per supportare le imprese di ogni dimensione e settore di operatività (tranne le Banche e i soggetti abilitati all'esercizio del credito) colpite dall'emergenza Covid-19.</p> <p>Prosecuzione nel 2021 del supporto al mondo imprese con tutti i prodotti della Banca: factoring, mutui e leasing rafforzando la propria operatività con la garanzia del Fondo di Garanzia per le PMI e le Mid Cap (fino a maggio 2021).</p>

TIPOLOGIA INTERVENTO	DESCRIZIONE
IMPRESE	
Accordo per il credito ABI	Adesione all'Accordo per il Credito 2019 – Imprese in Ripresa 2.0, siglato tra l'Associazione Bancaria Italiana (ABI) e da diverse Associazioni Imprenditoriali. Secondo tale accordo, possono accedere alle misure agevolative le micro, piccole e medie imprese (PMI) e le imprese di maggiori dimensioni danneggiate dall'emergenza epidemiologica Covid-19.
Misure a favore di imprese non rientranti nel Decreto Cura Italia e/o nell'Accordo ABI	Disponibilità a valutare la possibilità di concedere eventuali misure di sostegno anche alle imprese clienti non rientranti nell'ambito di applicazione del Decreto Cura Italia e/o dell'Accordo ABI, relativamente alle facilitazioni creditizie in essere.
Accordo di finanziamento PMI con CDP	Subentro nel contratto ex Aigis Banca S.p.A. con Cassa Depositi e Prestiti (CDP) per ottenere finanziamenti finalizzati a sostenere le PMI per esigenze di capitale circolante o investimenti.
Convenzione con Veneto Sviluppo e la Regione Veneto	Convenzione siglata nel 2020 con Veneto Sviluppo e la Regione Veneto, per la concessione di finanziamenti agevolati al fine di supportare le esigenze di liquidità delle imprese colpite dall'emergenza Covid-19.
Linee di credito dedicate alle imprese clienti produttrici di strumenti per la lotta al Covid-19	Istituzione di specifiche linee di credito dedicate alle imprese clienti che hanno convertito o potenziato parte delle loro linee di lavorazione per produrre mascherine, gel igienizzanti, materiale tecnico per la protezione civile, componentistica di macchinari per l'ossigenazione dei pazienti, trattamento del plasma e degli emoderivati.
Soluzioni finanziarie di leasing e noleggio per gestire le nuove tipologie di beni legate all'emergenza Covid-19	Offerta di soluzioni finanziarie di leasing e noleggio per gestire le nuove tipologie di beni legate all'emergenza Covid-19, ovvero: attrezzature per il monitoraggio della temperatura corporea (Termoscanner) e apparecchiature per la depurazione e filtrazione dell'aria.
Misure per garantire il servizio: Contatto e dialogo costante con i clienti	Sviluppo di ulteriori soluzioni digitali per favorire la modalità "da remoto", seguendo le richieste e perfezionando nuovi contratti, grazie alla firma digitale. In particolare, è stata utilizzata anche nel 2021 la soluzione che consente al cliente dotato di una firma digitale personale di sottoscrivere con tale modalità i contratti factoring, finanziamenti, leasing e noleggio, al fine di e ridurre ulteriormente il ricorso alla firma cartacea. In poche settimane è stata inoltre predisposta una piattaforma digitale per efficientare il processo di erogazione dei nuovi crediti garantiti dallo Stato, previsti dal Decreto Cura Italia. È stata introdotta in ambito leasing e noleggio una firma digitale integrata con il sistema informativo di gestione delle richieste dei clienti che permette la sottoscrizione dei contratti da remoto, con acquisizione automatica dei documenti sottoscritti dal cliente. Al cliente viene offerto gratuitamente un certificato di firma digitale con validità triennale che può essere utilizzato per la sottoscrizione di futuri contratti con la banca.
Dilazioni di pagamento	Valutazione della possibilità di concedere dilazioni di pagamento per i debitori ceduti factoring, nella misura media di 30 giorni (massimo 60 giorni). Per i clienti è stata valutata la possibilità di arrivare fino al 100% dell'anticipazione sui crediti in essere.
PRIVATI	
Cessione del Quinto	Nel 2020, Cap.Ital.Fin. ha adottato misure di sostegno a favore della clientela afferente al segmento dei dipendenti di Aziende Private che hanno aderito al sistema di ammortizzatori sociali previsto dal Decreto n. 18/2020, c.d. «Cura Italia», rendendosi disponibile alla concessione di eventuali accordamenti delle rate di cui ai contratti di finanziamento contro cessione del quinto (CQS). Nel corso del 2021, Cap.Ital.Fin ha proseguito nella gestione dei contratti di finanziamento a favore della clientela afferente al segmento dei dipendenti di Aziende Private che avevano aderito al sistema di ammortizzatori sociali previsto dal Decreto n. 18/2020, c.d. «Cura Italia». Nell'ultimo trimestre 2021 non risultavano più operazioni di finanziamento contro la cessione del quinto dello stipendio rientranti in questa categoria.
FARMACIE	
Sostegno finanziario ai titolari delle farmacie	Credifarma è intervenuta con un sostegno finanziario specializzato per i titolari di farmacie attraverso una procedura semplificata per la concessione di liquidità in 24 ore, nel caso di sospensione obbligatoria ma temporanea dell'esercizio per motivi sanitari, fino a un massimo di 30 giorni. Farbanca è intervenuta attivando le misure per il sostegno alla liquidità delle imprese previste dai Decreti Liquidità e Cura Italia emanati dal Governo già dal 2020. Al fine di assicurare il necessario supporto economico legato ai problemi di liquidità, sono state attuate diverse misure per contenere gli effetti negativi prodotti dall'emergenza epidemiologica, tra cui la possibilità di richiedere finanziamenti chirografari con copertura al 100% del Fondo centrale di garanzia fino a 30.000 euro

4.1 Sostegno all'imprenditoria e inclusione finanziaria dei clienti

Politiche e altra documentazione di riferimento

- Politica di gestione del credito ordinario: BU PHARMA (Banca Ifis)
- Politica di gestione del credito ordinario: BU Farmacie (Banca Ifis)
- Politica di gestione del credito ordinario: Impresa Italia (Banca Ifis)
- Politica di distribuzione (Cap.Ital.Fin)
- Nota Operativa 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 e del relativo monitoraggio (Ifis Npl Investing)
- Politica di gestione del credito ordinario (Cap.Ital.Fin.)
- Nota Operativa Approccio alla valutazione di una operazione di cessione del quinto / delegazione di pagamento (Cap.Ital.Fin)Politica di gestione del credito (Credifarma)
- Procedura Organizzativa – Concessione e Gestione Finanza Strutturata (Banca Ifis)
- Procedura Organizzativa – Concessione e Gestione Special Situations (Banca Ifis)
- Regolamento in materia di gestione del credito (Farbanca)

Il sostegno alle piccole e medie imprese è da sempre nel DNA del Gruppo Banca Ifis, che si riconosce in “un'impresa che fa banca” e, per questo, si impegna ad essere vicina agli imprenditori rispondendo alle loro esigenze con un'offerta diversificata e strutturata di Commercial e Corporate Banking a cui fanno capo le attività di factoring, leasing finanziario e locazione operativa, advisory per operazioni di corporate acquisition, M&A e finanziamenti a medio e lungo termine e acquisto di crediti fiscali.

Nel segmento dei crediti non performing (Npl), il vantaggio competitivo si fonde nella combinazione tra capacità di acquisto e gestione/trasformazione dei crediti in sofferenza, offrendo a famiglie e imprese la possibilità di concordare e gestire piani di rientro sostenibili.

MARKET WATCH NPL & PMI

[FS16]

L'Ufficio Studi di Banca Ifis è costantemente impegnato in attività di ricerca, analisi ed elaborazione dati, soprattutto nell'ambito dell'individuazione dei trend in atto e della pianificazione di strategie di medio e lungo termine. I temi di carattere generale sono affrontati con un'impostazione tecnico-economica per offrire scientificità alle analisi e consistenza alle previsioni, ma al contempo con modalità di presentazione semplici e lineari per aumentare la comunicabilità dei messaggi. Il Market Watch è l'osservatorio specificatamente dedicato allo studio dei trend emergenti nei due ambiti di specializzazione del Gruppo Banca Ifis: le Piccole e Medie Imprese italiane e il mercato dei Non-Performing Loans. In particolare:

- Il Market Watch Npl analizza, attraverso un database proprietario e l'analisi di altre fonti istituzionali, i trend che caratterizzano il comparto dei crediti deteriorati offrendo una visione completa sia lato investitori sia per il versante del servicing;
- Il Market Watch PMI fornisce un'analisi dell'andamento delle PMI italiane, focalizzandosi sui principali settori produttivi del made in Italy, sul modo in cui stanno evolvendo i modelli di business nonché sui fattori di successo in un determinato contesto di mercato. Il report raccoglie, elabora e commenta numeri e informazioni derivanti da diverse fonti qualitative e quantitative, coniugando l'approccio “classico” di analisi da banche dati, delle survey (8.000 PMI intervistate) e delle interviste one-to-one (circa 30) alle moderne tecnologie del web listening: quasi 1 milione di conversazioni social (Linkedin escluso), blog, forum e commenti su testate giornalistiche di oltre 510 mila autori unici (utenti rappresentativi e qualificati) intercettati sul web grazie a questo osservatorio di nuova generazione di Banca Ifis. Rispetto alle precedenti edizioni, il perimetro del Market Watch è stato ampliato per approfondire caratteristiche e peculiarità proprie del tessuto produttivo delle singole regioni italiane e al

contempo, trasversalmente ai territori, si è scelto di approfondire in verticale le sfide che le PMI italiane si sono trovate ad affrontare quali smartworking, imprenditoria e managerialità femminile, e-commerce, digitalizzazione del rapporto con la PA, innovazione, sostenibilità, fonti di finanziamento, leadership, export e accordi di filiera, competenze e formazione e aspettative sul biennio 2022-2023. All'interno del percorso Market Watch PMI sono stati avviati anche alcuni Osservatori dedicati a filiere produttive, considerando tutte le aziende (a monte e a valle) che ne fanno parte, e a comparti economici tipici della realtà italiana. Nel primo caso si parla, ad esempio, della filiera dello Sport System di montagna e dell'Ecosistema produttivo della Bicicletta e della mobilità sostenibile; nel secondo della prima quantificazione completa relativa all'Economia della Bellezza.

In aggiunta all'attività ordinaria di factoring, leasing e finanziamenti a supporto delle imprese nel 2021 è proseguito il **progetto di informazione e sensibilizzazione** della rete commerciale volto ad **assistere le PMI – clienti e non – sulle opportunità offerte dalle agevolazioni pubbliche a sostegno degli investimenti e del capitale circolante.**

- **Leasing Finanziario associato all'agevolazione 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. Tale 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 2021, con focus alle micro e piccole imprese del Mezzogiorno.
- **Finanziamento assistito da Fondo di Garanzia PMI:** il Fondo di Garanzia per le PMI permette la concessione di credito 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. Con il Decreto Legge 8 aprile 2020 n. 23 (Decreto Liquidità) l'importo massimo dei finanziamenti garantiti per impresa è stato aumentato a 5 milioni di euro e la percentuale di garanzia diretta è stata innalzata, a prescindere dalle fasce di rating e dalle durate dei finanziamenti, con possibilità di copertura diretta fino al 90% o al 100% per alcune operazioni finanziarie con specifiche caratteristiche e per alcune tipologie di soggetti beneficiari, percentuale ridotte al 80% e 90% dal Decreto Legge 25 maggio 2021 n. 73 (Decreto Sostegni Bis).
- **Leasing finanziario assistito da Fondo di Garanzia PMI: con il Decreto Legge 25 maggio 2021 n. 73 (cd. Sostegni bis)** la percentuale di copertura del Fondo di Garanzia è stata riportata all'80% dell'importo finanziato. La valutazione circa l'applicabilità da parte della Banca di questa tipologia di garanzia ai contratti di leasing finanziario avviene sulla base di linee guida specificatamente adeguate ad agevolare gli investimenti e sostenere le PMI nel periodo di emergenza.
- **Factoring pro solvendo assistito da Fondo di Garanzia PMI:** il Gruppo Banca Ifis a luglio 2020 ha lanciato il prodotto factoring garantito che unisce al factoring pro solvendo la garanzia del Fondo Centrale di Garanzia, che copre fino al 60% dell'importo del finanziamento; percentuale aumentata al 90% dal Decreto Liquidità fino al 30/6/2021, ridotta al 80% dal Decreto Sostegni Bis.
- **Finanziamento assistito da Garanzia Italia SACE:** si tratta di finanziamenti destinati ad assicurare la necessaria liquidità alle imprese con sede in Italia, di ogni dimensione e settore produttivo, colpite dall'epidemia Covid-19. Il Finanziamento prevede il rilascio di una garanzia a favore della banca da parte di SACE S.p.A., che può variare dal 70% al 90% a seconda delle dimensioni dell'impresa, introdotta dal Decreto Legge 8 aprile 2020 n. 23 (Decreto Liquidità).

[FS7]

Legal Entity/ Business Line	Prodotto/Servizio con Finalità Sociali	Operazioni dell'anno 2021		Operazioni dell'anno 2020		Operazioni dell'anno 2019	
		Valore monetario (mln di euro)	% sul totale del valore monetario	Valore monetario (mln di euro)	% sul totale del valore monetario	Valore monetario (mln di euro)	% sul totale del valore monetario
Banca Ifis/Leasing	Leasing Finanziario associato all'agevolazione Nuova Sabatini	139,06	8,02%	75,63	8,10%	97,69	6,23%
	Leasing Finanziario associato a Fondo di Garanzia MCC	50,78	0,56%	21,68	0,26%	1,92	0,02%
	Rifinanziamento contratti di leasing finanziario (iniziativa avviata e conclusa nel 2020)	-	-	7,49	0,03%	-	-
	Iniziativa Prime (iniziativa avviata e conclusa nel 2020)	-	-	0,50	0,02%	-	-
	Moratoria Decreto Legge n. 18/2020	612,97	17,97%	740,60	26,13%	-	-
	Moratoria concessa da Banca Ifis	5,77	0,10%	19,90	0,30%	-	-
Banca Ifis/Crediti Commerciali	Factoring assistito da Fondo di Garanzia MCC (iniziativa avviata nel corso del 2020)	189,35	3,11%	15,00	1,00%	-	-
	Finanziamento M/L assistito da Fondo di Garanzia MCC	194,73	66,75%	240,60	72,00%	105,29	66,00%
	<i>di cui con provvista BEI²¹</i>	-	-	157,20	81,00%	-	-
	<i>di cui con provvista CDP</i>	1,51	0,35%	-	-	-	-
	Finanziamento assistito da Garanzia Italia SACE	78,10	2,81%	-	-	-	-

²¹ La provvista BEI è stata esaurita nel corso del 2020 e non è stata rinnovata per il 2021. A sostituzione, nel corso del 2021 era presente la provvista CDP

Dal 2016 a oggi, il Gruppo Banca Ifis ha ideato diversi progetti innovativi per diffondere la cultura d'impresa. Dal maggio 2019, è attivo il format "Fattore I" che spira tutti i progetti in quest'ambito: significa Impatto, Impresa, Innovazione, Insieme. In particolare, Banca Ifis supporta le PMI italiane, non solo attraverso i nostri prodotti e servizi finanziari, ma anche raccontando e valorizzando le realtà più virtuose.

FATTORE I: I come impatto e come Impresa

[FS16]

Fattore I è il format del Gruppo Banca Ifis dedicato allo studio e al racconto dei modelli di business vincenti delle PMI italiane. È il progetto che riflette la volontà del Gruppo Banca Ifis di porsi al fianco delle imprese come divulgatore di cultura d'impresa, sia con l'analisi di dati sia con il racconto di realtà imprenditoriali vincenti, che possano essere una guida per tutti coloro che vogliono fare impresa oggi e domani. L'obiettivo è quello di scoprire il fattore che determina il successo dell'impresa e comprendere quali le priorità manageriali che dovranno affrontare per vincere la sfida di mercato. 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 descritte anche attraverso la rubrica "PMIheroes", e la rubrica "La voce dei nostri esperti: la conoscenza delle persone di Banca Ifis a servizio delle imprese, attraverso un nuovo canale di informazione e aggiornamento";
- 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 e sul sito web del Gruppo.

Nel 2021, complice il distanziamento sociale forzato, sono stati organizzati soprattutto momenti di condivisione online:

- 11 pubblicazioni mensili del Market Watch PMI su un hub digitale dedicato in partnership con il Sole24Ore;
- 10 webinar online di discussione del contesto economico regionale nell'ambito del progetto Innovation Days in collaborazione con il Sole24Ore;
- 2 appuntamenti relativi al tema della sostenibilità e della mobilità sostenibile nell'ambito del progetto Pianeta 2021 in collaborazione con il Corriere della Sera;
- Evento "Il bello d'Italia" nell'ambito del progetto Economia della Bellezza in collaborazione con il Corriere della Sera.

I nostri numeri



67.000

CONVERSAZIONI
ANALIZZATE MEDIANTE
WEB LISTENING



oltre 8.000

IMPRESSE
INTERVISTATE ATTRAVERSO
INDAGINI QUANTITATIVE



30

INTERVISTE DI PROFONDITÀ
PER RACCONTARE
LA STORIA DELLE IMPRESE

Il Gruppo realizza, inoltre, **diverse iniziative sul territorio** con 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.

[FS16]

Innovation Days	Banca Ifis è stata partner e speaker del ciclo di appuntamenti online organizzati dal Sole 24 Ore. Dieci intere giornate in diretta streaming dai territori dell'eccellenza italiana, moderate dai giornalisti del Sole 24 Ore, in cui imprenditori e istituzioni si sono confrontati per condividere esperienze di successo, nuovi modelli di business e idee vincenti per le aziende di domani.
Investment week	Nell'ambito della settimana che l'emittente Class CNBC dedica al tema del risparmio gestito, Banca Ifis ha contribuito ai contenuti con un proprio intervento tra gli speaker del palinsesto.
NPL events	I top manager di Ifis NPL Investing hanno contribuito con la loro presenza in qualità di relatori a fotografare il mercato degli NPL, avvalendosi anche dei dati prodotti dai Market Watch di Banca Ifis partecipando ai principali eventi organizzati dai più rilevanti soggetti di settore a livello europeo e nazionale (Smithnovak, DD Talks, SDA Bocconi, Sci'S).
NPL Meeting	Banca Ifis ha organizzato anche quest'anno il principale evento italiano dedicato al mondo degli NPL in occasione del quale i principali player del mercato, i rappresentanti istituzionali e i regolatori si sono confrontati per confrontarsi sul tema.
Credit Virtual Summit	Banca Ifis è stata tra i protagonisti dell'evento organizzato dalla testata giornalistica Stop Secret. Tre giorni di focus ed approfondimenti online dedicati ai temi più attuali della gestione del credito.
Forbes Live	Banca Ifis è stata sponsor e speaker dell'evento "Un nuovo Rinascimento", organizzato da Forbes Live in collaborazione con Kon Group. La serata è un'occasione per discutere di ripartenza grazie alle PMI nel quadro della sostenibilità.
4° Forum del Gran Sasso	Banca Ifis è stata tra i protagonisti, con un proprio intervento, al quarto Forum Internazionale del Gran Sasso, organizzato dalla Diocesi di Teramo, evento dedicato alla sensibilizzazione delle comunità accademiche e scientifiche all'interno del panel "La progettazione e la gestione di imprese sane, tra economicità e socialità"
Workshop ABI	La gestione attiva dei crediti deteriorati è stato il tema trattato dall'intervento di Banca Ifis all'interno di uno dei workshop organizzati da ABI nell'ambito del proprio programma di formazione e aggiornamento.
Annual Unirec	"L'Italia riparte: prospettive per la ripresa tra gestione del credito e inclusione finanziaria" questo il titolo della conferenza annuale organizzata da UNIREC, di cui Banca Ifis è stata sponsor e speaker. In particolare Banca Ifis sarà sponsor dell'osservatorio che ogni anno UNIREC diffonde in questa occasione.
Lease 2021	Il Salone del Leasing, ha trattato i temi di attualità economica e gli scenari del futuro in cui il lease avrà un ruolo da protagonista per la ripartenza dell'economia. In questo evento Banca Ifis ha portato il proprio contributo all'interno della tavola rotonda "Mobilità Sostenibile al Centro dell'Europa".
Economia del Futuro	Quinta edizione de "L'Economia del Futuro", evento organizzato dal Corriere della Sera. Questo evento, di cui Banca Ifis è stata partner e speaker, è stata l'occasione per condividere le best practice nei diversi settori dell'economia italiana -mobilità, finanza, food, tra le altre- che sostengono la ripresa e contribuiscono ad un futuro più sostenibile.
Finanza Alternativa	Partner all'evento digitale, organizzato dal Sole24Ore, dedicato ad approfondire le fonti di finanziamento alternative al tradizionale finanziamento bancario.

[FS16]

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

Per quanto invece riguarda l'aggiornamento e la formazione delle strutture interne che operano a diretto contatto con la clientela, nel 2021 sono state svolte le seguenti attività:

- **Incontri** da remoto a cadenza mensile in cui sono stati analizzati risultati e strategie, e organizzazione di corsi ritenuti utili per la rete, ad esempio sui temi **dell'antiriciclaggio**.
- **Virtual meeting** mensili degli **agenti** operanti in ambito **NPL**: ciclo di appuntamenti di aggiornamento e discussione online per i consulenti del credito che operano in tutto il territorio italiano per conto di Banca Ifis.
- **Meeting Direzione Area Affari**: nel corso dell'anno sono stati organizzati vari incontri in presenza presso la Direzione Generale della Banca per i top manager e per i responsabili territoriali dell'Area Affari.
- **Webinar di aggiornamento rete commerciale Leasing**: ciclo di webinar, organizzato dalla business unit Leasing, dedicati alla rete commerciale e alle agenzie partner di Banca Ifis per aggiornare tutti i partecipanti sulle principali novità in materia fiscale nonché sui trend di mercato.

[FS16]

Il Gruppo Banca Ifis, attraverso Credifarma ed in collaborazione con Federfarma, si impegna anche in **diverse iniziative sul territorio i cui beneficiari** sono le farmacie, allo scopo di diffondere esperienze e strumenti innovativi di supporto allo sviluppo delle attività. A partire dal mese di marzo 2020 l'emergenza coronavirus ha impedito lo svolgersi di riunioni sul territorio. Si è pertanto provveduto dapprima a rilasciare interviste pubblicate su varie riviste di settore, quali PuntoEffe e FarmacistaPiù, per poi successivamente partecipare, da remoto, a webinar e convegni.

Nel corso del 2021 Credifarma, in collaborazione con un primario gruppo assicurativo nazionale, ha presentato un **nuovo prodotto assicurativo d'investimento**, pensato per far fronte agli impegni della farmacia verso i dipendenti, derivanti dalla liquidazione del Tfr in caso di risoluzione del contratto di lavoro. La soluzione offerta da Credifarma è quella di una polizza per l'accantonamento del trattamento di fine rapporto, che vada incontro alle esigenze finanziarie del titolare di farmacia attraverso uno strumento di risparmio che beneficia peraltro dei rendimenti maturati sulle somme accantonate.

4.2 Innovazione digitale

Politiche e altra documentazione di riferimento

- Politica di Gruppo per la pianificazione strategica in ambito ICT (Banca Ifis, Farbanca, Ifis Finance)

Lo sviluppo dell'innovazione digitale è 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. Durante l'anno 2021 il Gruppo si è impegnata nel rafforzamento ed evoluzione del percorso di digitalizzazione iniziato nell'esercizio precedente con la duplice finalità di accrescere, da un lato, l'efficienza dei processi interni e dall'altro di migliorare la qualità e l'efficacia dei servizi a favore della clientela sia essa imprese o privati.

Nel 2020 è stato avviato un ampio programma di lavoro, denominato **Ifis4business**, articolato su più fasi intermedie, con la volontà di razionalizzare e semplificare gli attuali portali fornendo alle imprese un unico punto di accesso con una gamma arricchita delle operazioni dispositive, che possono essere eseguite in modalità digitale, e corredato da un più ampio contenuto informativo aggiornato in tempo reale e nella modalità del 24x7. Nel corso del 2021 sono quindi proseguite le iniziative progettuali relative alla piattaforma digitale di post vendita Ifis4business, la quale ha completato un altro tassello del proprio percorso evolutivo: dopo la gestione del "debitore ceduto", cioè colui che deve saldare la fattura oggetto di compravendita tra Banca e creditore, è stata aggiunta l'operatività caratteristica del soggetto cedente, cioè colui che cede la fattura alla Banca chiedendone lo smobilizzo del credito.

Attraverso Ifis4business, il soggetto cedente oltre a consultare la propria posizione in tempo reale, potrà richiedere o eseguire, in modalità digitale, diverse operazioni tipiche della propria operatività caratteristica tra cui: la cessione dei crediti alla Banca, la richiesta di anticipo e la segnalazione di nuovi potenziali fornitori fino a perfezionarne l'operatività sottoscrivendo la lettera di inizio rapporto (LIR).

La nuova componente a servizio del cliente cedente di ifis4business è stata rilasciata durante l'ultimo trimestre del 2021, mentre il 2022 sarà dedicato alla progressiva estensione delle funzionalità a supporto e all'adozione della nuova soluzione verso l'intera base clienti.

Nel corso del 2021 sono stati riconosciuti nella modalità digitale l'11,8% del totale dei riconoscimenti eseguiti dalla clientela (1,2% nel corso del 2020).

Ancora a sostegno della clientela imprese, durante il 2021, è stato avviato un ampio programma di lavoro, intitolato **digital selling platform** (DSP) che ha l'obiettivo di presidiare al meglio i processi di vendita ed *onboarding* della nuova clientela. L'iniziativa progettuale è volta a costituire un'unica piattaforma di vendita all'interno della quale centralizzare i processi attinenti, per ogni tipologia di servizio offerto, sia attraverso canali di vendita intermediati da rete commerciale (interna/esterna) che in modalità diretta (*self*) verso la clientela finale.

Nel corso del 2021, è stato realizzato il nucleo centrale dell'applicazione che ha consentito di:

- attivare processi di vendita di prodotti di leasing e noleggio attraverso la rete commerciale interna o i partners esterni; La nuova applicazione ha sostituito le precedenti consentendo alla Banca ed alla società controllata IFIS Rental di eseguire, su un'unica soluzione, tutte le attività necessarie alla vendita di un nuovo prodotto di leasing o noleggio, come ad esempio: definizione preventivi di vendita, raccolta documentale, istruttoria e delibera;
- collocare finanziamenti assistiti dal Fondo di Garanzia MCC (**digital lending**) in modalità self. L'intero processo è eseguito completamente da remoto, il cliente può consultare l'offerta, richiedere l'affidamento, caricare la documentazione accessoria prevista e sottoscrivere il contratto di finanziamento.

Per il mercato retail, in ambito Npl, nel 2020 era stato sviluppato il Portale **PagaChiaro** ovvero la piattaforma di pagamento online creata per aiutare i debitori a tornare in "bonis", in modo sostenibile. Nel corso del 2021 sono state intraprese iniziative finalizzate al recupero di efficienza interna. Con questo obiettivo è stato esplorato l'utilizzo di sistemi di intelligenza artificiale (AI) impiegati nelle fasi di onboarding dei nuovi portafogli acquistati. Attraverso il ricorso a tali

sistemi, durante il processo di acquisizione del portafoglio, la documentazione contrattuale a supporto del credito viene diagnosticata, interpretata e classificata automaticamente consentendo di accelerare i tempi di acquisizione e di attivazione dei processi di recupero del credito.

Oltre all'utilizzo di strumenti di AI, sono stati realizzati strumenti di robotica (*voice bot*) che sostituiscono l'operatore di call center nell'ambito del processo di sottoscrizione dei piani di rientro eseguiti con "vocal order". Attraverso tale iniziativa la sottoscrizione dei contratti per via telefonica viene resa ancora più efficiente poiché il cliente, durante la fase di sottoscrizione, è assistito e coadiuvato da un voice bot che lo accompagna durante tutte le fasi di sottoscrizione del piano di rientro.

Il ricorso all'utilizzo della firma digitale, specialmente per sottoscrivere la contrattualistica per l'attivazione di nuovi prodotti, è utilizzato ormai da diverso tempo e nel corso del 2021, tale modalità è stata estesa anche ai contratti di noleggio e di mutui MCC.

Business line	Operazione	2021	2020	2019
Banca Ifis – Leasing	Sottoscrizione contratti con firma digitale	13%	22%	8%
Ifis Rental – Noleggio	Sottoscrizione contratti con firma digitale	4%	-	-
Banca Ifis – Retail	Apertura conto	100%	100%	100%
Banca Ifis – Retail	Operazioni su conto corrente e conto deposito	100%	100%	100%
Ifis Servicing – Npl	Sottoscrizione piani di rientro	5% tramite firma grafometrica 7% tramite vocal order	7% tramite firma grafometrica 16% tramite vocal order	10% tramite firma grafometrica 17% tramite vocal order

Infine, nel 2021 Credifarma ha rafforzato la partnership con Nexi per il tramite del prodotto **FarmaPos**, iniziativa lanciata nel 2020 e volta a facilitare i pagamenti con moneta elettronica. Grazie all'estensione dell'accordo in esclusiva con Nexi, Credifarma ha confermato la sua vicinanza ai farmacisti italiani, agevolando la continuità di business e la digitalizzazione dei servizi e dei pagamenti, e garantendo al tempo stesso sicurezza e sostenendo l'evoluzione della sanità digitale.

Inoltre, sempre in collaborazione con Nexi e con il supporto di Farmacie Federfarma Bologna, Credifarma ha lanciato il **progetto PagoPA**, un servizio di incasso elettronico utilizzato dalla pubblica amministrazione, dalle aziende, e dai privati che tramite l'utilizzo di una piattaforma consente ai cittadini di effettuare i pagamenti dei ticket sanitari verso la pubblica amministrazione in modo veloce ed intuitivo tramite l'utilizzo di un QR code. Tale iniziativa permette inoltre di fornire una soluzione di prossimità territoriale ai cittadini.

4.3 Qualità dei prodotti e servizi

[FS15]

Politiche e altra documentazione di riferimento

- Codice Etico
- Regolamento del Comitato Prodotti (Banca Ifis)
- Regolamento Comitato Brand (Banca Ifis)
- Regolamento Comitato Sostenibilità (Banca Ifis)
- Politica per l'approvazione di nuovi prodotti e servizi, l'avvio di nuove attività, l'inserimento in nuovi mercati (Banca Ifis, Gruppo)
- Politica di distribuzione (Cap.Ital.Fin.)

La qualità del servizio e dei prodotti offerti ha un impatto importante sulla soddisfazione per il servizio ricevuto, sulla relazione con il 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, il quale 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**, il Gruppo 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 coinvolgano il marchio e il cliente.

Livello di servizio Banca Ifis

Per Banca Ifis 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 2021 per i prodotti leasing, factoring e mutui PMI, i quali risultano sostanzialmente in linea con i risultati dell'esercizio 2020.

Tempi medi di valutazione delle proposte di leasing (in linea con il 2020):

- Auto e veicoli commerciali: 1,5 giorni
- Beni strumentali (industriali, IT e Office) e veicoli industriali di importo inferiore o uguale ad € 200.000: 4 giorni
- Beni strumentali e veicoli industriali di importo superiore ad € 200.000: 7 giorni

Tempi medi di risposta alle richieste dei clienti leasing (in linea con 2020):

- Tempo gestione richieste dei clienti: 2 giorni
- Abandon rate delle telefonate: 4%
- First Call Resolution: 95%
- Emissione atto di vendita del bene al termine del contratto di leasing: 2 giorni

Tempi medi di valutazione delle proposte di factoring: 10,8 giorni (in linea con il 2020, 6,7 giorni nel 2019)

Tempi medi di valutazione delle proposte di mutuo PMI: 11,9 giorni (in linea con il 2020 e il 2019)

Ifis Npl Investing, anche per il tramite di Ifis Npl Servicing, promuove la continuità della relazione operatore-cliente per far sì che il livello di fiducia si consolidi nel tempo, e attua **diversi presidi** volti a 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 possono essere iscritti alle liste OAM (Organismo degli agenti e mediatori creditizi). Dal mese di settembre 2020 la Società ha iniziato ad inserire anche Agenti sotto la licenza di recupero 115 T.U.L.P.S., per i quali in fase di selezione vengono svolti numerosi controlli in tema di affidabilità del soggetto. Allo stesso modo anche 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 specifici e SLA²² contrattuali per verificare la qualità delle pratiche lavorate, con previsione e applicazione di penali (su SLA contrattuali) in caso di reiterata bassa qualità nel lavoro svolto.

²² SLA: Service Level Agreement (accordo sul livello del servizio) ovvero strumenti contrattuali attraverso i quali si definiscono le metriche di servizio che devono essere rispettate da un fornitore di servizi nei confronti dei propri clienti/utenti.

Modello di monitoraggio di agenti e dipendenti delle società recupero

Le struttura 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:

- KPI qualitativi quali, a titolo esemplificativo, reclami accolti, contestazioni e comportamenti anomali;
- KPI quantitativi 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 e le performance realizzate.

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. I KPI vengono regolarmente condivisi.

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. A partire dal 2021 sono iniziate attività ispettive (in modalità da remoto) anche nei confronti della rete agenti da parte delle funzioni di controllo.

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:

- la funzione **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 la Direzione Risorse Umane, valuta l'adeguatezza della formazione al personale per sensibilizzarlo sui rischi insiti nel nuovo prodotto e sulle relative modalità di mitigazione;
- la funzione **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 stragiudiziali della clientela
- Procedura Organizzativa Comunicazioni di Marketing alla Clientela (Banca Ifis)
- Procedura Organizzativa Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari (Banca Ifis)
- Procedura Organizzativa Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari (Cap.Ital.Fin.)
- Procedura Organizzativa Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari (Credifarma)
- Procedura Organizzativa Gestione massiva delle condizioni economiche dei prodotti (Banca Ifis, Farbanca)
- Procedura Organizzativa Gestione RENDIMAX conto deposito (Banca Ifis)
- Procedura Organizzativa Gestione RENDIMAX conto corrente (Banca Ifis)
- Politica di distribuzione (Cap.Ital.Fin.)

La **trasparenza nei confronti dei clienti** ha impatto sul senso di fiducia con il quale questi si affidano al Gruppo, 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 linee di business.

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 può 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'area Operations gestiscono i processi di trasparenza verso la clientela e le condizioni applicabili ai prodotti offerti dal Gruppo, 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 funzione 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]

Nel corso del 2021 non sono stati rilevati episodi di non conformità in merito a regolamenti e/o codici volontari relativi a informazioni su prodotti e servizi, né in ambito di comunicazioni di marketing.

Numero di episodi di non conformità riguardanti la trasparenza		2021	2020	2019
Nell'ambito di informazioni su prodotti e/o servizi	N.	0	0	0
Nell'ambito di comunicazioni pubblicitarie	N.	0	0	0

Raccolta di segnalazioni e reclami

Il Gruppo 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 interni ed esterni che agiscono per conto del Gruppo (come i front office e 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, anche segnalazioni relative al rispetto dei principi di integrità e correttezza, alla conformità normativa, alla non discriminazione e ad attività di sostegno all'imprenditoria e inclusione finanziaria. Nel 2020, la Funzione Reclami ha dedicato **particolare attenzione alle contestazioni della clientela sollevate per segnalare situazioni di difficoltà legate alla crisi da Covid-19**, quali ad esempio problemi di liquidità, necessità di beneficiare di moratorie, difficoltà di accesso al credito, e impossibilità di ripianare debiti pecuniari già deteriorati prima della crisi.

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. A tale proposito, tutto il personale addetto alla trattazione dei reclami ha ricevuto specifiche direttive in merito all'opportunità di agevolare la ricerca di una soluzione personalizzata mirata alla concessione di misure di sostegno su base volontaria dell'istituto.

Inoltre, sempre nell'ottica di favorire al cliente la risoluzione di problematiche legate all'accesso al credito, particolare rilevanza riveste nel processo di formazione del personale addetto alla trattazione dei reclami e nel procedimento di gestione del reclamo, l'attenzione al tema Segnaletico presso banche dati creditizie (Centrale dei Rischi e banche dati private), rispetto al quale l'Ufficio Reclami ha sviluppato delle competenze specialistiche che lo rendono punto di riferimento, insieme al Servizio Segnalazioni di Vigilanza, per le altre funzioni aziendali.

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.

È stato 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 gerarchicamente alla Direzione Legale e Societario e funzionalmente alla Compliance e opera secondo le linee guida fornite da queste.

5.

Ifis People



Le nostre persone sono il motore essenziale delle nostre attività. Promuoviamo il valore, lo sviluppo, la formazione, l’inclusione e il benessere di tutti i dipendenti.

Ifis People rispecchia il nostro essere una Banca fatta di persone che costruiscono solide e autentiche relazioni, all’interno e all’esterno. Crediamo nella valorizzazione, nella formazione, nella crescita, nell’inclusione e nel benessere di tutti i dipendenti e li promuoviamo con fermezza. Attraverso iniziative come la piattaforma inclusiva Ifis Talent, miglioriamo i processi di recruiting, la gestione, la crescita e lo sviluppo manageriale, costruendo percorsi in linea con le esigenze e le competenze delle nostre #Ifispeople.

Supporto ai dipendenti nell’ambito dell’emergenza sanitaria da Covid-19

Nello **scenario dell’emergenza Covid-19**, che ha caratterizzato anche l’esercizio 2021, il Gruppo ha confermato l’interesse primario alla tutela della salute e della sicurezza dei dipendenti e dei loro familiari mantenendo in essere tutte le iniziative e le misure già introdotte nel 2020, senza alcuna interruzione della propria attività. **Banca Ifis ha confermato il proprio impegno nel preservare la salute dei dipendenti** ed è stata costantemente attiva nel recepire gli interventi del legislatore, nonché nel porre in atto misure aziendali anche più rigorose di quelle previste. Nel corso del 2021 è stata infatti adottata una modalità di Lavoro Agile c.d. “emergenziale” con una presenza media presso tutte le sedi aziendali del Gruppo intorno al 13%. Di seguito, vengono riportate le principali iniziative che, introdotte nel corso del precedente esercizio, sono state confermate per il 2021 a supporto del personale del Gruppo:

TIPOLOGIA INTERVENTO	DESCRIZIONE
Governance dell’emergenza	<ul style="list-style-type: none"> • Costituzione di un Comitato di crisi per l’assunzione, rapida e responsabile, di decisioni/misure riguardo la salvaguardia della salute dei colleghi e dei luoghi di lavoro, in ottemperanza ai decreti e alle indicazioni ministeriali, OSM e ABI. Avendo contenuto il lavoro in presenza a livelli minimi, non si sono presentate criticità tali da richiedere l’intervento del Comitato. • Avvio dell’iter di condivisione dell’aggiornamento della “Politica di Gruppo per la gestione della Continuità Operativa” che definisce i principi, gli obiettivi e la strategia in materia di Continuità Operativa adottati dal Gruppo e disciplina il processo per la gestione della Continuità Operativa da parte della Capogruppo e delle società da questa controllate. • Conferma del “Protocollo di Regolamentazione Covid-19”, parte integrante dei Documenti di Valutazione del Rischio di tutte le sedi, che individua le misure di tutela e i piani di intervento per incrementare nell’ambiente di lavoro l’efficacia delle misure di contenimento adottate dal Governo.
Attivazione della modalità di lavoro da remoto e analisi del sentiment interno	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimento del lavoro da remoto, con una presenza media in azienda del 13% del personale (con una punta massima di presenze di 350 dipendenti con riferimento a tutte le Società del Gruppo). • Utilizzo di strumenti di collaborazione integrata che coniugano insieme fonia, video e dati (servizi “Unified Communication as a Services” - UCAAS) garantendo la continuità operativa. • Al fine di incentivare e facilitare un miglior bilanciamento tra vita lavorativa e vita privata (c.d. work-life balance) la Banca, sta adottando una nuova organizzazione del lavoro che vuole prevedere, tra le altre forme di flessibilità, un’impostazione più strutturale dello smart working.
Tutela della salute di dipendenti e familiari	<ul style="list-style-type: none"> • Proroga, per la totalità dei dipendenti, dell’estensione della copertura assicurativa sanitaria anche per il Covid-19. • Attivazione di convenzioni con un primario network medico per effettuare privatamente ulteriori test sierologici e tamponi molecolari a tariffe agevolate. • Rimborsi delle spese dei vaccini anti-influenzali; • Attivazione del progetto Nuvola della Salute, come campagna di prevenzione a tutela della salute dei dipendenti. • Promozione della rubrica mensile “Ifis PreveniAmo”, una serie di appuntamenti digitali sulla salute e prevenzione in cui professori e specialisti medici sensibilizzano i dipendenti su temi relativi alla prevenzione in ambito medico.

TIPOLOGIA INTERVENTO	DESCRIZIONE
Continuità dello sviluppo professionale e della formazione	<ul style="list-style-type: none">• Prosecuzione del progetto Ifis Smart Way attraverso l'erogazione di: webinar rivolti a tutti i dipendenti sul tema della relazione, comunicazione e gestione delle risorse a.• Riprogettazione della attività di formazione al fine di erogarle prevalentemente online.

A seguito delle disposizioni contenute nel DL 21 settembre 2021 n. 127 "Misure urgenti per assicurare lo svolgimento in sicurezza del lavoro pubblico e privato mediante l'estensione dell'ambito applicativo della certificazione verde Covid-19 e il rafforzamento del sistema di screening" la Banca, a partire dal 15 ottobre 2021, ha introdotto il Green Pass, o in alternativa la certificazione di esenzione dalla campagna vaccinale, quale condizione necessaria per accedere ai luoghi di lavoro. Tale disposizione è stata applicata a tutte le società del Gruppo con sede in Italia e ha riguardato: il personale dipendente, compresi tutti i dipendenti delle società estere che per motivi di lavoro hanno dovuto recarsi nelle sedi italiane; i fornitori; e i soggetti che svolgono, a qualsiasi titolo, la propria attività lavorativa o di formazione nei luoghi di lavoro, ivi compresi i lavoratori autonomi ed i collaboratori non dipendenti.

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
- Regolamento Mutui Dipendenti Banca Ifis
- Politica di Gruppo per la gestione della Continuità Operativa

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 dei dipendenti e contribuire a migliorare l'efficienza dell'organizzazione, ad esempio in termini di riduzione del turnover, aumento della produttività e minori incidenti sul lavoro.

Salute e sicurezza sul lavoro

[GRI 403-1]

Il Gruppo Banca Ifis esplicita e rende noti, mediante la **Politica della Sicurezza**, i principi e i criteri fondamentali in base ai quali vengono prese le decisioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

Il **Manuale Integrato Sicurezza e Ambiente**, parte integrante del Modello di Organizzazione e Gestione ai sensi del D.lgs. 231/01, è stato redatto secondo le richieste del D.Lgs. 81/08 e ss.mm.ii. e adottato in sede di Consiglio di Amministrazione da tutte le Società del Gruppo²³ allo scopo di tutelare e garantire l'efficacia dello stesso circa i reati presupposti in materia di sicurezza e ambiente, definiti dal D.Lgs 231/01. Il Manuale Integrato è strutturato per garantire il rispetto della salute di tutti i lavoratori e la sicurezza di tutti i luoghi di lavoro, delle attività del Gruppo Banca Ifis, garantendo monitoraggio e controllo, nell'ottica del miglioramento continuo.

[GRI 403-8]

Le procedure contenute nel Manuale Integrato sviluppano un **sistema di gestione interno a presidio della salute e della sicurezza** che copre 1.819 dipendenti pari, come nel 2020, al 98% (in quanto si escludono i dipendenti esteri soggetti a diversa normativa) e 69 lavoratori non dipendenti (pari al 100%).

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. La funzione Servizi Generali, in particolare, organizza e sovrintende alle attività e gestisce 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.

²³ Ad esclusione delle società estere in quanto soggette a diversa normativa in materia.

Partecipazione dei lavoratori nelle tematiche di salute e sicurezza

[GRI 403-4]

Il Gruppo Banca Ifis, al fine di garantire la partecipazione dei lavoratori alle tematiche di salute e sicurezza, ha implementato all'interno del Manuale Integrato una procedura che definisce le modalità per una corretta consultazione dei Rappresentanti dei Lavoratori della Sicurezza (RLS), ove presenti, in particolare per:

- partecipazione al processo di valutazione dei rischi;
- consultazione in caso di modifiche sostanziali in ambito di variazione dei medici competenti, o nella valutazione dei rischi. partecipazione alla riunione periodica (D.Lgs. 81/08 art. 35), quale elemento importante del processo di gestione della sicurezza;
- possibilità di richiedere una riunione straordinaria.

Inoltre, ha istituito un comitato aziendale per l'applicazione e verifica delle regole del protocollo Covid-19 con la partecipazione delle rappresentanze sindacali (RSA) e dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS).

[GRI 403-2]

Tutti i processi organizzativi e i luoghi di lavoro vengono analizzati per individuare i possibili pericoli per la sicurezza e così definire le misure di mitigazione e stabilire le priorità di intervento. Esito di tale analisi è la **valutazione di tutti i rischi**, processo adottato da tutte le società del Gruppo.

Per **monitorare e presidiare** adeguatamente i rischi individuati e la corretta applicazione delle procedure di mitigazione individuate all'interno del Manuale Integrato, viene applicata una **gerarchia dei controlli** basata su tre livelli e costituita da figure formate e competenti e rispettivamente da parte dei preposti, del Servizio di Prevenzione e Protezione e di un audit di terza parte. Ad integrazione, la funzione Internal Audit effettua controlli a campione per verificare il rispetto delle procedure del Manuale Integrato. Periodicamente il Servizio di Prevenzione e Protezione dispone flussi informativi all'Organismo di Vigilanza, rendicontando le attività di salute e sicurezza messe in atto. Eventuali non conformità o prescrizioni sono gestite attraverso analisi e adozione di misure di miglioramento.

Il Manuale Integrato Sicurezza e Ambiente contiene nelle sue procedure gli strumenti formali per eventuali **segnalazioni** da parte dei lavoratori al Servizio di Prevenzione e Protezione, di situazioni potenzialmente dannose o comportamenti pericolosi. Dal 2021 è disponibile nell'applicativo Service desk dell'Intranet aziendale una sottosezione dedicata alle segnalazioni, richieste di supporto e assistenza per quanto riguarda l'ambito "Salute, Sicurezza e Ambiente". Sono attivi strumenti quali la segnalazione mediante corrispondenza mail e contatto telefonico. Inoltre, il Gruppo mette a disposizione dei lavoratori un servizio anonimo di segnalazione di eventuali illeciti (Whistleblowing).

[GRI 403-3]

Per quanto riguarda la **medicina del lavoro e la sorveglianza sanitaria**, queste sono gestite in outsourcing attraverso una rete di medici competenti a livello nazionale, coordinati da un medico coordinatore.

Il servizio di medicina **collabora** con il Datore di Lavoro e con il servizio di Prevenzione e Protezione per **identificare e valutare tutti i rischi** ed annualmente esegue **sopralluoghi** nei luoghi di lavoro per verificare il rispetto delle misure di salute e sicurezza. È inoltre compito del medico competente programmare ed effettuare la sorveglianza sanitaria, istituire, aggiornare e custodire, sotto la propria responsabilità, le cartelle sanitarie e di rischio di ogni singolo lavoratore.

[GRI 403-6]

Oltre ad essere sottoposti ai controlli sanitari periodici di legge, i dipendenti del Gruppo dispongono di una copertura sanitaria completa per malattia, infortunio, invalidità permanente, vita caso morte e, per gli esercizi 2020 e 2021, anche di una copertura assicurativa per Covid-19. L'organizzazione interna non viene in contatto con i dati relativi alla salute dei propri dipendenti in nessun caso.

[GRI 403-5]

Le società del Gruppo Banca Ifis sono costantemente impegnate a promuovere un ambiente di lavoro all'insegna della massima sicurezza e tutela della salute dei lavoratori. Al personale 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.

L'informazione, la formazione e l'addestramento (in caso di cambio mansione o introduzione di nuove attrezzature) **dei lavoratori per la sicurezza** sono progettati a cura del Servizio di Prevenzione e Protezione, in collaborazione con il servizio Risorse Umane, tenendo conto dei rischi generici e specifici individuati dal documento di valutazione dei rischi e delle necessità formative identificate per i singoli lavoratori.

La formazione è in parte esternalizzata e per la maggior parte erogata dal Servizio di Prevenzione e Protezione, adeguatamente formato per tale scopo, e viene erogata esclusivamente durante l'orario di lavoro, a titolo gratuito e con test finale.

Nel corso del 2021 sono state erogate oltre 3.900 ore di **formazione obbligatoria sulle pratiche e procedure in materia di salute e sicurezza**. L'aumento delle ore dedicate alla formazione sulla tematica rispetto al 2020 (circa 1.800 ore) è legato al recupero di ore di formazione non erogate nel 2020 a causa della pandemia e all'erogazione tramite docenti interni dei corsi per i neoassunti, l'aggiornamento dei lavoratori e dei nuovi preposti.

[GRI 403-9]

Gli indicatori di sicurezza di seguito descritti vengono costruiti in conformità alla norma UNI 7249 e riguardano il numero di infortuni, esclusi quelli in itinere.²⁴

		2021	2020	2019
Numero totale infortuni²⁵	N.	2	3	2
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	N.	0	0	0
Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	N.	0	0	0
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	N.	2	3	2

		2021	2020	2019
Tasso di infortuni	N.	0,67	1,16	0,69
Tasso decessi dovuti a infortuni sul lavoro	N.	0	0	0
Tasso di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	N.	0	0	0
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	N.	0,67	1,16	0,69

Tasso di infortuni sul lavoro registrabili = (numero di infortuni sul lavoro registrabili/numero di ore lavorate) x 1.000.000

Il numero di ore lavorate è definito escludendo dalla stima le seguenti società controllate: Credifarma, Cap.Ital.Fin, Ifis Real Estate, Farbanca, Ifis Finance IFN e Ifis Finance Sp. Zoo.

I dati per il 2019 sono stati ricalcolati in funzione delle richieste della nuova disclosure GRI 403-9, entrato in vigore a partire da gennaio 2021. Pertanto, i dati sopra riportati differiscono rispetto a quanto riportato nella Dichiarazione non finanziaria 2019, in cui le informazioni erano impostate secondo i requisiti dello standard precedentemente in vigore. I dati 2020 e 2021 escludono gli infortuni in itinere se non gestiti dall'organizzazione.

In dettaglio, nel corso del 2021 solo 2 infortuni (3 nel 2020) si sono verificati sul luogo di lavoro, entrambi a causa di urto.

²⁴ I dati per il 2019 sono stati ricalcolati in funzione delle richieste della nuova disclosure GRI 403-9 escludendo gli infortuni in itinere se non gestiti dall'organizzazione.

²⁵ Vengono esclusi dall'informativa i dipendenti esteri.

Inoltre, sono avvenuti 6 infortuni in itinere (10 nel 2020) nell'ambito del tragitto casa-lavoro effettuato con auto aziendale o di proprietà dei dipendenti. Non si sono invece verificati incidenti a lavoratori non dipendenti.

Tra i pericoli sul lavoro che costituiscono un rischio di infortunio con gravi conseguenze, sono stati identificati i pericoli legati all'attività svolta dal personale (commerciale e non) che utilizza l'auto aziendale per le visite ai clienti o trasferte, e i pericoli legati alle attività della mansione giardiniere, presente nella Capogruppo. Nel Manuale Integrato Sicurezza e Ambiente si fa riferimento alla **procedura per l'analisi e gestione degli infortuni**, prevedendo eventuali azioni migliorative.

[GRI 403-10]

Analogamente agli esercizi precedenti, non si sono verificati casi di malattie professionali. Tra i principali pericoli che possono causare futura malattia professionale, individuati tramite la valutazione dei rischi, vi sono quelli derivati da fattori di rischio:

- fisici quali rumore e vibrazioni del sistema mano braccio e del corpo intero;
- inerenti ai luoghi di lavoro e l'organizzazione del lavoro, quali la corretta ergonomia della postazione di lavoro e l'utilizzo del videoterminale.

Le misure preventive a compensazione di tali rischi e le corrette modalità di svolgimento delle attività, sono monitorate attraverso i tre livelli di controllo previsti dal Manuale Integrato Sicurezza e Ambiente.

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 presso i siti principali del Gruppo e 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.

Il Gruppo sta rivedendo le proprie sedi in ottica di flessibilità e sostenibilità a conferma della grande attenzione e dell'impegno preso dal Gruppo per favorire comportamenti socialmente responsabili. Tutte le ristrutturazioni delle sedi sono 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. Ad esempio, l'attività di ristrutturazione edilizia delle sedi di Vicenza, Parma e dell'immobile di Milano, Via Borghetto, prevedono una particolare attenzione alle nuove dinamiche legate alla modalità di lavoro co-working, flessibilità degli spazi e lavoro a distanza (*per approfondimenti si rimanda alla sezione dedicata agli impatti ambientali diretti*).

Politiche di welfare aziendale

Il Gruppo Banca Ifis offre ai dipendenti una **piattaforma benefit**, focalizzata sulla cura e sulla tutela della persona, a cui vengono affiancate iniziative dedicate. La piattaforma collegata alla Intranet aziendale gestisce in maniera integrata le iniziative con le quali l'azienda si fa carico dei bisogni dei dipendenti, concedendo benefit e agevolazioni sotto forma di beni e servizi.

[GRI 401-2 a.]

L'ampia gamma di **benefit** offerta ai dipendenti comprende²⁶:

- Fondo pensione integrativo (Previdenza complementare)
- Polizza sanitaria con copertura del nucleo familiare*
- Credito Welfare Standard sottoforma di rimborso, versamento, acquisto e/o agevolazione in relazione a specifici servizi offerti dall'azienda nell'ambito del Piano Welfare, quali servizi a sostegno della famiglia, servizi di benessere, servizi legati allo shopping
- Buoni pasto
- Autovettura aziendale (quando prevista) con stazione di ricarica elettrica presso le sedi aziendali
- Servizio navetta per i trasfertisti
- Mutui agevolati per l'acquisto della prima casa*
- Servizio di assistenza fiscale in modalità da remoto (benefit la cui erogazione è definita di anno in anno)
- Corsi di Balance (sospeso per emergenza sanitaria da Covid-19)
- Corsi di Yoga (sospeso per emergenza sanitaria da Covid-19)
- Corsi di Fit Pilates e di Hatha Yoga (sospeso per emergenza sanitaria da Covid-19)
- Gympass (partnership con diverse strutture sportive italiane per la fruizione di diversi servizi dedicati al benessere del dipendente e della sua famiglia. Con un unico abbonamento mensile i dipendenti hanno accesso a strutture sportive e palestre, personal trainer, corsi live per allenarsi anche da casa, e a più di 30 app partner per meditazione, nutrizione, coaching, allenamenti e altro ancora)
- Presenza di una palestra attrezzata a Venezia Mestre (attualmente non accessibile per emergenza sanitaria da Covid-19)
- Visite del nutrizionista presso la sede di Milano (attualmente sospese per emergenza sanitaria da Covid-19)
- Presenza dell'edicola on line (Il sole 24 ore) a favore dell'aggiornamento continuo
- Partecipazione ad eventi sportivi di cui la Banca è sponsor (calcio, volley, basket, ciclismo, podistica etc).

* Il benefit è riferito unicamente ai dipendenti a tempo indeterminato

Inoltre, anche per il 2021 è stato confermato il **progetto Corporate Benefits**: il portale con ulteriori convezioni aziendali con offerte riservate e sconti su un'ampia gamma di prodotti e servizi.

[GRI 102-41]

Dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva		2021	2020	2019
Dipendenti coperti da CCNL	N.	1.819	1.697	1.724
Percentuale sul totale dei dipendenti	%	98% ²⁷	98%	98%

²⁶ I benefit applicabili ai soli dipendenti a tempo indeterminato sono definiti dalle decisioni aziendali, che si applicano al Gruppo nella sua interezza. Per quanto riguarda i dipendenti esteri, sia a tempo determinato che indeterminato, si riportano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti benefit: polizza sanitaria, fondo pensione integrativo, buoni pasto, autovettura aziendale.

²⁷ Il dato rappresenta tutto il personale operante in Italia. Il rimanente 2% è rappresentato dai dipendenti esteri a cui si applica la normativa locale, anche di natura contrattuale.

5.2 Valorizzazione e sviluppo dei dipendenti

Politiche e altra documentazione di riferimento

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

Il Gruppo 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.

Formazione

Per il Gruppo Banca Ifis la **formazione** rappresenta lo strumento chiave per garantire lo sviluppo continuo delle competenze del personale, **leva fondamentale per sostenere la crescita del business un'integrazione sempre maggiore a tutti i livelli, la retention e l'attraction 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.

Annualmente, sulla base degli esiti della valutazione delle performance e dei fabbisogni formativi individuati, il Gruppo Banca Ifis progetta, pianifica e realizza il **Piano di formazione** per tutto il personale dipendente, proposto dalla funzione Formazione e Sviluppo Risorse Umane e condiviso con il Chief HR Officer e l'Amministratore Delegato.

[GRI 404-2 a.]

Lo sviluppo professionale del personale viene perseguito tramite:

- la formazione di base, finalizzata ad acquisire le conoscenze generali relative al funzionamento dell'azienda, prodotti e servizi offerti, alle procedure e alla normativa di base;
- 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.

[GRI 404-2]

I **programmi di formazione** possono riguardare tre macro-ambiti:

- formazione **manageriale**, comportamentale e tecnica, derivante anche 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, IVASS, Mifid 2, ecc.;
- 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 Formazione e 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 Formazione e Sviluppo Risorse Umane verifica periodicamente il gradimento e l'efficacia dei corsi proposti.

Per i neoassunti ed i dipendenti delle società che vengono acquisite nel corso dell'anno, vengono proposti specifici **programmi di onboarding**, (in parte digitalizzati all'interno della piattaforma Ifis Talent), e che comprendono anche una serie di appuntamenti individuali e/o di gruppo, volti a favorire un'ottimale integrazione della persona all'interno dell'organizzazione e nella propria struttura di appartenenza, oltre che la condivisione della cultura aziendale. Nel corso del 2021, hanno partecipato ad incontri di Onboarding/Induction 199 dipendenti, contro i 92 del 2020 e i 254 del 2019. L'aumento del numero di persone che nel 2021 hanno partecipato ad attività di Onboarding/Induction, è legato anche alla necessità di integrare i dipendenti di Aigis e Farbanca alla realtà del Gruppo.

È inoltre in fase di costruzione una **Academy interna** attraverso la quale gestire in maniera olistica tutte le attività di formazione e di sviluppo in linea con la strategia aziendale.

[GRI 404-2 a.]

Visto il perdurare del lavoro in smartworking, nel 2021 si è deciso di proseguire nel progetto Ifis Smart Way già proposto nel 2020, al fine di sensibilizzare e diffondere buone prassi del lavoro da remoto attraverso webinar ad hoc.

Sono, inoltre, proseguiti gli **Ifis Talks**, incontri a partecipazione libera dei dipendenti, che hanno visto coinvolti importanti testimonial in brevi webinar di carattere "Inspiring". L'obiettivo di Ifis Talks è quello di creare momenti di approfondimento e di interazione su tematiche chiave per le società del Gruppo italiane, in una logica di eccellenza e creatività, attraverso brevi sessioni formative e condivisione di best practices, che possano ispirare e contribuire a rivoluzionare l'approccio in un contesto in continuo cambiamento.

Altra area di intervento è stato il potenziamento delle competenze di lingua inglese sia dal punto di vista generale sia di business per dipendenti afferenti ad alcune specifiche funzioni, coinvolte in un progetto formativo della durata complessiva di 9 mesi e che ha combinato lezioni di gruppo on-line e e-learning.

Ore di formazione erogate		2021	2020	2019
Totale	h.	28.601,1	37.133,2	31.897,4
Per genere:				
Uomini	h.	14.599,0	19.251,3	15.886,5
Donne	h.	14.002,0	17.881,9	16.010,9
Per categoria professionale:				
Dirigenti	h.	1.249,8	1.086,9	693,4
Quadri	h.	8.986,5	10.700,8	6.930,8
Impiegati	h.	18.364,8	25.345,5	24.273,1

[GRI 404-1]

Ore di formazione medie pro capite		2021	2020	2019
Totale	h.	15,5	21,5	18,2
Per genere:				
Uomini	h.	17,1	24,2	19,7
Donne	h.	14,1	19,2	16,9
Per categoria professionale:				
Dirigenti	h.	14,0	13,9	9,4
Quadri	h.	16,5	21,1	13,6
Impiegati	h.	15,1	22,2	20,8

La **riduzione delle ore di formazione** rispetto all'anno precedente è legata al fatto che nel 2020 è stato necessario attivare diversi progetti formativi (come conseguenza dell'arrivo della pandemia di Covid-19) al fine sia di sostenere un nuovo modello di lavoro da remoto con le sue specificità legate alla organizzazione, gestione del tempo e al coordinamento delle risorse da remoto sia di supportare alcune strutture a diretto contatto con la clientela toccando temi quale l'empatia, negoziazione telefonica e la self efficacy.

Inoltre, sempre nel 2020, era stata data la possibilità ai dipendenti di usufruire, nella prima fase della pandemia, del permesso "Smart Learning" consistente in un massimo di 3 giornate da dedicare allo svolgimento della formazione disponibile all'interno della piattaforma di Ifis Talent, fra cui quella obbligatoria.

In aggiunta, nel 2021 quasi tutta la formazione è stata svolta "da remoto", con conseguente necessità di contrarne la durata al fine di rendere più semplice la partecipazione e più alto il livello di attenzione. Come conseguenza dell'esperienza maturata in questi anni, è in corso una riorganizzazione del mondo della formazione che convergerà nella **creazione di una Academy**.

Totale ore di formazione erogate per tipologia / ambito		2021	2020	2019
Totale	h.	28.601,1	37.133,2	31.897,4
Totale su Salute e sulla Sicurezza	h.	3.989,0	1.862,0	1.440,5
Totale su politiche e procedure di anti-corruzione	h.	833,0	1.107,5	732,5
Totale su politiche e procedure di anti-riciclaggio	h.	2.312,5	4.217,0	2.366,0
Totale "Altro"	h.	21.466,6 ²⁸	34.163,7	29.724,4

Per quanto riguarda la formazione in ambito sicurezza, l'aumento delle ore di formazione è legato al recupero di ore di formazione non erogate nel 2020 a causa della pandemia e all'erogazione tramite docenti interni dei corsi per i neoassunti, l'aggiornamento di lavoratori e dei nuovi preposti. La riduzione delle ore di formazione sui temi dell'anticorruzione e dell'antiriciclaggio sono legate al fatto che i relativi corsi e-learning obbligatori²⁹ sono stati rilasciati negli anni precedenti e sono ad oggi considerati validi e da completare.

²⁸ La sezione "Altro" include n. 874,5 h di permessi studio/esame.

²⁹ N specifico riferimento ai corsi "La responsabilità degli enti ed. 2020" e "La disciplina antiriciclaggio ed. 2020"

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 sul coinvolgimento. Il Gruppo 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, nel 2017 è nato Ifis Talent, il **Talent Management System di Banca Ifis**: una piattaforma, esempio del continuo processo di digitalizzazione, progettata per migliorare i processi di formazione, sviluppo e gestione delle persone, per soddisfare le esigenze organizzative e di ciascun dipendente attuali e future. 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. Si tratta anche di 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.

Ifis Talent, in aggiunta agli strumenti per la valutazione annuale dei collaboratori, ha un'area dedicata al **Continuous Feedback**, per permettere ai manager di rilasciare costantemente feedback ai propri collaboratori su obiettivi raggiunti, competenze acquisite e su aree di miglioramento. Nel 2021, a valle di un percorso formativo di 8 video pillole, sono state introdotte importanti novità allo strumento del Continuous Feedback con l'obiettivo di sviluppare sempre di più una cultura di miglioramento continuo attraverso la valorizzazione di tutti i contesti di networking interni in cui poter dare o chiedere feedback: è stato reso disponibile anche per lo scambio di feedback fra colleghi di aree diverse, per dare feedback al proprio capo o per richiederlo, ed è stato integrato digitalmente con le pillole digitali a seconda delle capacità oggetto di feedback andando così a supportare non solo il processo di consapevolezza personale ma anche la possibilità di acquisire nuovi riferimenti e metodi comportamentali.

Nella piattaforma è stato anche digitalizzato il processo di **Onboarding**, al fine di supportare e guidare i neoassunti nei loro primi tre mesi di vita aziendale. Durante il 2019, la qualità del lavoro e dell'impegno nella digitalizzazione di molti processi relativi alle Risorse Umane è stata riconosciuta anche dall'Osservatorio HR Innovation Practices del Politecnico di Milano. Banca Ifis, infatti, si è distinta fra i casi presentati, vincendo l'HR Innovation Award 2019 nella categoria Performance Management. Durante il 2020 invece, il Case Study è stato anche presentato e condiviso quale Best Practice all'evento annuale "Forum di Sviluppo&Organizzazione" di Este.

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]

Totale dipendenti valutati nell'anno per genere		2021	2020	2019
Totale	N.	1.579	1.587	1.411
	%	85%	92%	80%
Per genere:				
Uomini	N.	722	723	642
	%	84%	91%	80%
Donne	N.	857	864	769
	%	86%	93%	81%
Per categoria professionale:				
Dirigenti	N.	78	69	41
	%	88%	88%	55%
Quadri	N.	481	482	469
	%	88%	95%	92%
Impiegati	N.	1.020	1.036	901
	%	84%	91%	77%

Il processo di valutazione delle prestazioni che si è svolto nel corso del 2021 è legato alla performance del 2020. 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 annualità³⁰.

Coinvolgimento dei dipendenti

Evoluzione della Intranet Ifis4you

La Internet aziendale **Ifis4you** è stata completamente rinnovata in occasione del rebranding del giugno 2020 con l'obiettivo di migliorare l'esperienza dell'utente e la navigazione interna. Nell'ottica di integrare l'intera popolazione aziendale diffusa capillarmente sul territorio, da piattaforma di documenti e informazioni è stata trasformata in un mezzo di diffusione di contenuti e di condivisione con un focus sulle notizie interne: foto, ampio spazio alle sponsorizzazioni e alle attività sul territorio, personal branding dei manager, e interviste. Innovativa, inoltre, la piattaforma live-streaming.

All'interno della Intranet sono presenti sezioni dedicate a specifiche tematiche, come ad esempio quella relativa allo Smart Working dove vengono condivisi tutti gli aggiornamenti e le comunicazioni importanti relative alla modalità di lavoro agile "emergenziale" attualmente applicata, oppure quella riservata alle convenzioni e ai premi o omaggi messi a disposizione delle Ifis People da Banca Ifis, come biglietti per i match delle squadre sportive sponsorizzate dalla Banca (Reyer basket, volley, Sampdoria calcio), 130 Voucher per vedere le premiere, 170 voucher per vedere film in formato SD sulla piattaforma Rakuten e biglietti omaggio FAI.

I dipendenti possono inoltre accedere a diverse funzionalità innovative direttamente dall'homepage della Intranet. Ad esempio possono:

- entrare nella propria piattaforma streaming Ifis On Demand per seguire veri e propri eventi digitali;
- esprimere la propria opinione attraverso la quick survey Di la tua;
- accedere ai contenuti multimediali interattivi della Ifis Gallery (video e foto);
- accedere in modo diretto alla partnership con Corporate Benefit, portale unico rivolto ai dipendenti con convenzioni aziendali e offerte che vanno dai materiali per la scuola, a viaggi, benessere, svago e tecnologia;
- prenotarsi per partecipare ad eventi, sportivi e non, di cui la Banca è sponsor o con cui ha delle partnership;
- vedere i compleanni dei propri colleghi nella "bacheca compleanno"
- collegarsi ad un "market virtuale", la piattaforma dedicata agli scambi, le vendite e gli acquisti tra colleghi.

³⁰ La valutazione fa riferimento all'organico in forza al 31/12/2021, e vengono pertanto esclusi tutti coloro che hanno ricevuto una valutazione nel corso dell'anno ma che non risultano più impiegati in tale data

Ifis4you dispone inoltre di un **assistente virtuale**, Leo, a cui i dipendenti possono chiedere supporto per prenotare e gestire trasferte (biglietti, hotel, ristoranti), prenotare test sierologici in sede, prenotare una virtual room o una sala riunioni, cercare un numero della rubrica aziendale o un documento.

Tra le altre iniziative messe in campo da Banca Ifis per i propri dipendenti si trovano:

- il **rafforzamento della narrativa interna** grazie al continuo racconto di tutte le attività e i progetti del Gruppo attraverso news dedicate: dalle iniziative sul territorio e di sostenibilità, alle convenzioni attivate, alle partnership e sponsorizzazioni;
- la creazione di un **contenitore trasmesso internamente in live streaming**, chiamato **Ifis Cappuccino**: brevi colazioni virtuali con i diversi membri della squadra manageriale del Gruppo che approfondiscono in diretta i topic più rilevanti per la Banca;
- l'organizzazione di una **"caccia al tesoro" digitale** in occasione delle festività pasquali. Navigando nelle diverse sezioni di Ifis4you i dipendenti hanno avuto la possibilità di imbattersi in tante piccole icone "pasquali" che, una volta cliccate, davano diritto ad un piccolo omaggio brandizzato Banca Ifis e ad un super uovo da 4 kg di finissimo cioccolato Lindt;
- l'organizzazione di una **challenge interna in occasione della 17esima Mostra Internazionale di Architettura della Biennale di Venezia**, che ha visto un terzo della popolazione aziendale coinvolta attivamente per la vincita di 25 coppie di ingressi omaggio alla Biennale di Venezia ai vincitori giornalieri del Contest e pacchetti SmartBox ai 3 vincitori assoluti;
- l'organizzazione del **Talent show interno di Natale**, trasmesso in streaming sui canali interni della Banca, durante il quale tutti i dipendenti hanno potuto partecipare, o esibendosi come concorrenti all'interno del talent, o come pubblico votante da casa attraverso una piattaforma interattiva realizzata ad hoc;
- diverse ulteriori attività di coinvolgimento con i dipendenti nel giorno del **compleanno** e invio presso le loro abitazioni di **gift box** per esprimere vicinanza in occasione di altre ricorrenze (Pasqua, Rebranding, Natale).

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)

Come espresso nel Codice Etico, i comportamenti di tutto il personale del Gruppo devono essere improntati alla massima correttezza. Il Gruppo Banca Ifis si impegna a far sì che il management e i responsabili delle singole unità organizzative abbiano un comportamento equo nei confronti dei propri collaboratori garantendone la crescita professionale e favorendo un clima di lavoro ispirato a principi di trasparenza e lealtà.

Il Gruppo Banca Ifis garantisce che tutti i propri dipendenti (e collaboratori, anche esterni) vengano trattati senza distinzioni o preferenze basate su età, genere, orientamento sessuale, stato civile, religione, lingua, origini etniche o nazionali, disabilità fisiche o mentali, stato di gravidanza di maternità o paternità anche adottivi, convinzioni personali, opinioni politiche, affiliazione o attività sindacale.

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 a dipendenti, collaboratori e liberi professionisti che collaborano con il Gruppo.

[GRI 406-1]

Analogamente agli esercizi precedenti, **nel 2021 non sono pervenute segnalazioni relative a episodi di discriminazione.**

Le tematiche relative a diversità e inclusione sono di rilevante importanza per il Gruppo Banca Ifis. Un impegno si declina nelle politiche di conciliazione vita-lavoro e nel welfare a supporto delle esigenze familiari, in particolare a sostegno della maternità, dei congedi parentali e altre situazioni di difficoltà familiare, grazie all'attivazione del part-time o del lavoro da remoto.

Nel 2021 il Gruppo Banca Ifis è entrata a far parte del **network Valore D**, la prima associazione di imprese, nazionali e internazionali che promuove l'equilibrio di genere e si adopera nella diffusione di una cultura inclusiva per la crescita delle aziende e del Paese.

Il Gruppo è stato inoltre tra i primi firmatari e partner del **progetto 4 Weeks 4 Inclusion**, evento interaziendale dedicato all'inclusione, che quest'anno ha coinvolto 200 imprese. Per promuovere la cultura di genere, il Gruppo produce contenuti multimediali che veicola poi sia internamente che esternamente (come il video realizzato in occasione della giornata internazionale dei diritti della donna 2021, che ha visto il coinvolgimento diretto di alcune colleghe del middle e high management) e sostiene studi e ricerche di settore e iniziative di formazione ed empowerment per aiutare le giovani studentesse nei percorsi legati alle discipline STEM.

Per quanto riguarda la **diversità di genere**, la percentuale di donne nel Gruppo si è attestata al **54%**, con una distribuzione nelle diverse categorie di inquadramento pari al 25% per i Dirigenti, 43% per i Quadri e 60% per gli impiegati³¹. In particolare, nel 2021, nel Gruppo Banca Ifis, **circa il 40% del Top Management** è composta **da donne**.

³¹ Per approfondimenti si rimanda alle tabelle presenti nel paragrafo "Ulteriori informazioni sulla composizione del personale" nelle pagine seguenti "

Certificazione Gender Equality Winning Women institute

Banca Ifis è la prima banca italiana certificata per la parità di genere dal Winning Women Institute, società impegnata nella diffusione del principio della gender equality all'interno del mondo del lavoro. La valutazione si basa sul "Dynamic Model Gender Rating" che considera il raggiungimento di KPI quantitativi e qualitativi in quattro ambiti specifici:

- opportunità di crescita in azienda;
- equità remunerativa e processi HR;
- pratiche per la gestione della gender diversity;
- pratiche per la tutela della maternità.

L'impegno del Gruppo sul fronte della parità di genere trova espressione in una cultura sempre più inclusiva che si declina nelle politiche di conciliazione vita-lavoro e nel welfare a supporto delle esigenze familiari, in particolare a sostegno della maternità, dei congedi parentali e altre situazioni di difficoltà familiare, grazie all'attivazione del part-time o del lavoro da remoto.

Remunerazione e incentivazione

Le **politiche di remunerazione e incentivazione** applicate dal Gruppo 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 Gruppo Banca Ifis prevede un **sistema premiante annuale** che segue al processo di valutazione della performance dei dipendenti, oltre a sistemi incentivanti annuali focalizzati prevalentemente sulla forza commerciale.

Nel 2021 viene confermata l'erogazione di un **Premio Variabile di Risultato**. L'accordo firmato favorisce un maggior coinvolgimento dei dipendenti nella realizzazione degli obiettivi aziendali e quindi nell'incremento di redditività, produttività, competitività ed efficienza del Gruppo. Anche per il 2021, tramite lo stesso accordo, è stato confermato e messo a disposizione dei dipendenti un paniere di beni e servizi costruito attorno ai bisogni individuali e familiari. Tali offerte, suddivise per ambiti (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. L'Accordo prevede un'ulteriore forma di incentivazione fino al 20% in più rispetto al premio base effettivo, con lo scopo di premiare condotte distintive di correttezza, trasparenza, etica, collaborazione tra colleghi e qualità del lavoro. Tale iniziativa, applicata per la prima volta con riferimento alla valutazione dell'esercizio 2021, vuole garantire un riconoscimento più aderente all'effettivo contributo apportato da ciascun dipendente e una più equa e coerente distribuzione dei premi.

Sotto l'aspetto della premialità continua anche il percorso intrapreso nello scorso esercizio per contrastare il gender pay gap tramite un attento monitoraggio volto a garantire l'equità di genere. Le politiche di conciliazione tra vita professionale e vita privata, così come un welfare a supporto delle esigenze familiari, possono contribuire a ridurre il divario retributivo di genere tramite la riduzione delle interruzioni di carriera e della discontinuità dell'occupazione femminile.

[GRI 405-2]

Rapporto tra lo stipendio base delle donne rispetto a quello degli uomini per categoria professionale ³²		2021	2020	2019
Dirigenti	%	95%	102%	91%
Quadri	%	92%	93%	90%
Impiegati	%	98%	99%	97%

Rapporto tra la remunerazione delle donne rispetto a quella degli uomini per categoria professionale ³³		2021	2020	2019
Dirigenti	%	97%	99%	88%
Quadri	%	91%	92%	91%
Impiegati	%	98%	98%	97%

L'analisi del rapporto tra lo stipendio base e la remunerazione delle donne rispetto a quella degli uomini evidenzia, per l'anno 2021, sostanziale parità per la categoria degli Impiegati e una limitata discrepanza per le posizioni di quadro e dirigente. Nell'analisi sono inclusi anche i dipendenti esteri inseriti nella categoria impiegati.

Per tutte le categorie si registra un aumento dello stipendio base nel corso del triennio mentre, rispetto all'anno 2020, nel 2021 si riscontra una diminuzione della remunerazione in seguito ad un contenimento della componente variabile dovuto alla particolare situazione pandemica.

Nonostante il perdurare dell'incertezza e della difficoltà del periodo il Gruppo è riuscito a portare a termine i suoi principali progetti di revisione della struttura organizzativa e di governance per l'esercizio in corso con l'obiettivo di valorizzare il business e le persone che ne fanno parte, confermando da un lato le forme di premialità allo scopo di trattenere le risorse e tutelare la competitività del business e, dall'altra, continuando ad implementare la sua forza lavoro secondo il piano occupazionale della Banca.

³² 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.)

³³ Si specifica che per i dipendenti entrati dal 01/10/2019 in poi non è stato erogato alcun premio variabile in quanto non previsto per l'anno di riferimento 2019.



Ulteriori informazioni sulla composizione del personale

[GRI 405-1]

Composizione del personale		2021	2020	2019
Totale	N.	1.849	1.727³⁴	1.753
Per genere:				
Uomini	N.	856	794	807
	%	46%	46%	46%
Donne	N.	993	933	946
	%	54%	54%	54%
Per fasce d'età:				
Età inferiore a 30 anni	N.	138	91	211
	%	7%	5%	12%
Età compresa tra i 30 e i 50 anni	N.	1.380	1.307	1.253
	%	75%	76%	71%
Età superiore ai 50 anni	N.	331	329	289
	%	18%	19%	16%
Numero totale di dipendenti per categoria e genere		2021	2020	2019
Totale Dirigenti	N.	89	78	74
Uomini	N.	67	60	57
	%	75%	77%	77%
Donne	N.	22	18	17
	%	25%	23%	23%
Totale Quadri	N.	546	507	511
Uomini	N.	309	285	287
	%	57%	56%	56%
Donne	N.	237	222	224
	%	43%	44%	44%
Totale Impiegati	N.	1.214	1.142	1.168
Uomini	N.	480	449	463
	%	40%	39%	40%
Donne	N.	734	693	705
	%	60%	61%	60%

³⁴ Per il 2020, dal totale dei dipendenti sono esclusi i 31 dipendenti di Farbanca.

Numero totale di dipendenti per categoria e fasce di età		2021	2020	2019
	N.	1.849	1.727	1.753
Totale Dirigenti	N.	89	78	74
Età inferiore a 30 anni	N.	0	0	0
	%	0%	0%	0%
Età compresa tra i 30 e i 50 anni	N.	41	32	38
	%	46%	41%	51%
Età superiore ai 50 anni	N.	48	46	36
	%	54%	59%	49%
Totale Quadri	N.	546	507	511
Età inferiore a 30 anni	N.	3	1	3
	%	1%	0,2%	1%
Età compresa tra i 30 e i 50 anni	N.	377	339	358
	%	69%	66,9%	70%
Età superiore ai 50 anni	N.	166	167	150
	%	30%	32,9%	29%
Totale Impiegati	N.	1.214	1.142	1.168
Età inferiore a 30 anni	N.	135	90	208
	%	11%	8%	18%
Età compresa tra i 30 e i 50 anni	N.	962	936	857
	%	79%	82%	73%
Età superiore ai 50 anni	N.	117	116	103
	%	10%	10%	9%

Le 30 risorse operanti all'estero - di cui 17 donne nel 2021 (15 nel 2020) e 13 uomini (15 nel 2020) - sono state classificati nella categoria "Impiegati", in quanto non altrimenti riconducibili alle categorie tipiche del diritto italiano.

Individui appartenenti alle categorie protette		2021	2020	2019
Totale	N.	87	84	84
Sotto i 30 anni di età	N.	3	3	7
Uomini	N.	2	2	4
Donne	N.	1	1	3
Tra i 30 e 50 anni di età	N.	64	61	60
Uomini	N.	24	25	24
Donne	N.	40	36	36
Sopra i 50 anni di età	N.	20	20	17
Uomini	N.	5	5	5
Donne	N.	15	15	12
<i>% individui appartenenti alle categorie protette sul totale dei dipendenti</i>	%	<i>4,7%</i>	<i>4,9%</i>	<i>4,8%</i>
<i>% individui appartenenti alle categorie protette sul totale dei dipendenti (inclusi nella base di calcolo)</i>	%	<i>5,5%</i>	<i>5,8%</i>	<i>6,0%</i>

Il dato relativo alla % di individui appartenenti alle categorie protette sul totale dei dipendenti è stato calcolato sulla base di tutte le Società del Gruppo, (nel 2020 era esclusa Farbanca).

Ai sensi della Legge 68/99, le categorie protette considerate riguardano i soggetti affetti da disabilità fisiche o sensoriali e altre categorie quali orfani, coniugi superstiti e profughi (italiani rimpatriati).

[GRI 401-1]

Totale dipendenti assunti		2021	2020	2019
	N.	615	114	287
	%	33%	7%	16%
Per genere:				
Uomini	N.	284	60	139
	%	33%	8%	17%
Donne	N.	331	54	148
	%	33%	6%	16%
Per fasce d'età:				
Età inferiore ai 30 anni	N.	94	27	92
	%	68%	30%	44%
Età compresa tra i 30 e i 50 anni	N.	486	78	172
	%	35%	6%	14%
Età superiore ai 50 anni	N.	35	9	23
	%	11%	3%	8%

Totale dei dipendenti che hanno lasciato l'organizzazione		2021	2020	2019
	N.	417	140	172
	%	23%	8%	10%
Per genere:				
Uomini	N.	194	74	78
	%	23%	9%	10%
Donne	N.	223	66	94
	%	22%	7%	10%
Per fasce d'età:				
Età inferiore ai 30 anni	N.	39	13	45
	%	28%	14%	21%
Età compresa tra i 30 e i 50 anni	N.	350	94	116
	%	25%	7%	9%
Età superiore ai 50 anni	N.	28	33	11
	%	8%	10%	4%

Si precisa che all'interno delle assunzioni e cessazioni 2021 sono state considerate le integrazioni per fusioni/scorpori societari; cessioni di contratto e nuove acquisizioni societarie. Nello specifico si segnala che 392 "assunzioni" e 285 "cessazioni" sono frutto della riorganizzazione della struttura societaria del segmento NPL, 50 "assunzioni" sono frutto dell'acquisizione del ramo d'azienda operativo di Aigis Banca effettuata nel maggio del 2021 e 6 "assunzioni/cessazioni" sono in realtà cessioni di contratto infragruppo. Al netto di tali operazioni, il trend delle assunzioni non ha subito una rilevante inversione di tendenza.

[GRI 102-8]

Totale dipendenti		2021	2020	2019
	N.	1.849	1.727	1.753
A tempo indeterminato (totale)	N.	1.786	1.671	1.682
Uomini	N.	829	770	769
	%	46%	46%	46%
Donne	N.	957	901	913
	%	54%	54%	54%
A tempo determinato (totale)	N.	63	56	71
Uomini	N.	27	24	38
	%	43%	43%	54%
Donne	N.	36	32	33
	%	57%	57%	46%

Il dato restituito include i dipendenti esteri (1,6% del totale, 30 persone). Non viene riportata una suddivisione dei dati per area geografica in funzione dell'operatività prevalentemente concentrata su suolo italiano.

Totale dipendenti		2021	2020	2019
	N.	1.849	1.727	1.753
Full Time (totale)	N.	1.758	1.571	1.664
Uomini	N.	851	743	803
	%	48%	47%	48%
Donne	N.	907	828	861
	%	52%	53%	52%
Part Time (totale)	N.	91	67	89
Uomini	N.	5	3	4
	%	5%	4%	4%
Donne	N.	86	64	85
	%	95%	96%	96%

I lavoratori non dipendenti non rappresentano una porzione significativa per le attività dell'organizzazione (69 persone pari al 3,6% della popolazione aziendale).

6.

Ifis Responsibility



Creiamo valore nei territori in cui operiamo: siamo impegnati in attività di valore per le comunità e l'ambiente.

Ifis Responsibility racchiude tutte quelle iniziative che hanno una ricaduta positiva per le comunità e per l'ambiente, che creano valore per il territorio in cui operiamo e che sono al centro del nostro impegno. Collaboriamo con le istituzioni e le realtà economiche locali per valorizzare lo sviluppo sostenibile e, attraverso report, studi e progetti dedicati alla cultura d'impresa, rafforziamo il nostro sostegno all'imprenditoria e alle comunità. Abbiamo attivato numerose iniziative e comportamenti a tutela dell'ambiente, e abbiamo introdotto specifici prodotti e programmi di finanziamento sostenibile per favorire lo sviluppo di attività d'impresa e comportamenti sostenibili.

Adesione alla Net-Zero Banking Alliance (NZBA)

Banca Ifis è la prima challenger bank italiana ad aderire alla Net-Zero Banking Alliance (NZBA), l'iniziativa promossa dalle Nazioni Unite che ha l'obiettivo di accelerare la transizione sostenibile del settore bancario internazionale. La Net-Zero Banking Alliance, prevede che le banche partecipanti si impegnino ad allineare i propri portafogli di prestiti e investimenti al raggiungimento dell'obiettivo di zero emissioni nette entro il 2050, in linea con i target fissati dall'Accordo di Parigi sul clima.

Nell'ambito di questa iniziativa, Banca Ifis si impegna a:

- definire, entro 18 mesi dalla sottoscrizione, gli **obiettivi di riduzione delle emissioni al 2050** e gli **obiettivi intermedi al 2030**;
- divulgare i progressi nell'ambito di una **strategia di transizione** approvata dal Consiglio di Amministrazione;
- pubblicare annualmente il valore delle emissioni.

Tra le **principali azioni già intraprese** da Banca Ifis per ridurre i propri impatti diretti sul cambiamento climatico si ricorda, ad esempio, l'impiego di energie 100% rinnovabili in tutte le sedi e le filiali operative del Gruppo, nonché l'installazione di colonnine per la ricarica dei veicoli elettrici e le attività di ristrutturazione delle sedi aziendali in ottica di efficientamento energetico. Inoltre, per supportare la transizione energetica delle PMI, il Gruppo Banca Ifis propone diversi servizi: dal programma interno "Ifis4Business" per la digitalizzazione dei processi operativi per permettere la gestione delle procedure in modalità ecologica, a "Ifis Leasing Green", il leasing di veicoli elettrici/ibridi e plug-in. Nell'ambito del **Piano Industriale 2022-2024** il progetto Change PMI prevede l'offerta di prodotti e servizi dedicati, come prestiti agevolati e servizi di "scoring" sulle performance ESG dei clienti. Inoltre, attraverso il suo Ufficio Studi, la Banca promuove una cultura di sostenibilità d'impresa tra le PMI attraverso analisi e ricerche periodiche dedicate.

Tale impegno, assunto dal Gruppo Banca Ifis con l'adesione alla NZBA, promuove **l'individuazione e gestione degli impatti e rischi legati ad aspetti ambientali e climatici** che possono influenzare a loro volta gli aspetti finanziari e non finanziari legati alle attività e agli stakeholders del Gruppo. L'adesione alla Net-Zero Banking Alliance si inserisce quindi nella **strategia ESG di lungo periodo** che la Banca sta implementando, nella convinzione che la sostenibilità, in tutte le sue dimensioni, e lo sviluppo del business debbano essere pienamente integrati e complementari.

6.1 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**, 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) e degli aspetti di salute e sicurezza. La responsabilità di esplicitare, rendere noti e promuovere i principi e criteri fondamentali in materia di tutela ambientale per la prevenzione dei reati ambientali, come da Politica Ambientale, fa capo al Datore di Lavoro. La verifica del corretto recepimento dei suoi principi, mediante l'applicazione delle procedure del Manuale, è responsabilità del servizio Sicurezza, Ambiente e Progetti Immobiliari all'interno della Direzione 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 al parco auto aziendale. Per il 2021 i valori dei consumi sono sostanzialmente in linea con quelli registrati nel 2020, in ragione del perdurare delle condizioni legate alla situazione sanitaria.

[GRI 302-1]

Consumi di energia suddivisi per fonte ³⁵		2021	2020	2019
Totale	GJ	30.678	29.261	41.791
Consumo di Gas naturale per riscaldamento autonomo	GJ	5.106	4.522	6.005
Consumo di benzina per la flotta	GJ	385*	191*	-
Consumo di diesel per la flotta	GJ	14.716	12.915	21.903
Totale consumi di combustibili	GJ	20.207	17.627	27.908
Consumo da energia elettrica acquistata (non rinnovabile)	GJ	-	-	13.433
Consumo da energia elettrica acquistata (rinnovabile)	GJ	10.101	11.273	-
Consumo di energia da pannelli fotovoltaici (rinnovabile)	GJ	370	362	450
Totale consumi di energia elettrica	GJ	10.471	11.635	13.882

*La presenza di consumi per autovetture a benzina è dovuta all'utilizzo preferenziale di mezzi di proprietà rispetto a servizi di trasporto pubblico nel contesto dell'emergenza sanitaria dovuta a Covid-19.

[GRI 305-1]

[GRI 305-2]

[GRI 305-3]

Emissioni di gas effetto serra ³⁶		2021	2020	2019
Scope 1	Ton. CO ₂ eq.	1.419	1.236	1.977
Scope 2 (location based)	Ton. CO ₂ eq.	784	933	1.204
Scope 2 (market based)	Ton. CO ₂ eq.	0	0	1.166
Scope 3 (emissioni derivanti dai viaggi di lavoro dei dipendenti)	Ton. CO ₂ eq.	69	78	256

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**, come dimostrano le ristrutturazioni delle sedi di Mestre, Milano, Roma, Firenze e Mondovì secondo i più alti standard di eco-compatibilità (spazi efficienti e funzionali, arredi mobili, postazioni flessibili).

I progetti di sostenibilità ambientale **#Ifisgreen**, rappresentano il **percorso di crescita in ottica ecosostenibile** del Gruppo, riassunti in una serie di iniziative dalla mobilità elettrica alla diffusione di una cultura aziendale "plastic free".

- 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 si è impegnata ad utilizzare, in tutte le sedi e filiali d'Italia, solo energia verde proveniente al 100% da fonti rinnovabili: eolica, fotovoltaica, geotermica, idroelettrica, biogas, biomasse. Sulla base dei consumi pari a 2,8 milioni di Kwh per il 2021 (3,1 nel 2020), si stima un abbattimento delle emissioni pari a 783 tonnellate di CO₂.
- Considerata l'attuale presenza nel parco auto aziendali di mezzi elettrici, la Banca ha avviato un progetto che prevede l'installazione di **colonnine per ricarica elettrica** presso le principali sedi del Gruppo a integrazione di quelle già esistenti. In particolare, nella sede di Mestre, sono installate due Wall Box e tre colonnine elettriche, nella sede di Firenze, via Mercadante, sono presenti, nell'autorimessa, due Wall Box per la ricarica di mezzi elettrici, e nella sede di Mondovì è installata una colonnina elettrica. Sono inoltre state predisposte, nella sede di Milano Via Borghetto ulteriori 6 installazioni di Wall Box che saranno effettuate nel corso del 2022.
- È stata conclusa la **ristrutturazione edilizia** dell'immobile di Milano, in Via Borghetto 5, improntata sull'adozione di nuovi standard costruttivi rivolti all'innovazione tecnologica e all'efficienza energetica, anche al fine di ottenere la certificazione Leed. In particolare, l'edificio garantisce il 62% di riduzione di consumi di acqua potabile, mentre il

³⁵ Vedi sezione "Note per la raccolta ed il calcolo dati dei consumi energetici [GRI 302-1]" a fine capitolo

³⁶ 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]" e la sezione "Note per il calcolo delle emissioni – Scope 3 – [GRI 305-3]" a fine capitolo.

100% del fabbisogno di energia è prodotto da fonti energetiche rinnovabili, tra cui un impianto fotovoltaico posizionato in copertura. I materiali impiegati in fase di ristrutturazione sono tutti dotati di certificazione EPD (materiali ad alto contenuto riciclato). Infine, è presente anche una parete verde di 260 m² che, oltre a controllare naturalmente l'umidificazione e l'ossigenazione degli ambienti esterni e interni, assorbe anidride carbonica e riduce i rumori.

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

I dati relativi all'energia consumata fanno tutti riferimento al periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2021 ad eccezione dell'energia consumata da gas naturale per riscaldamento il cui dato fa riferimento all'anno termico corrispondente al periodo Ottobre 2020 - Settembre 2021.

Per il 2021, la fonte del fattore di conversione sono le "Linee Guida ABI Lab sull'applicazione in banca degli Standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale – versione dicembre 2021".

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.

Per il 2021, la fonte del fattore di conversione sono le "Linee Guida ABI Lab sull'applicazione in banca degli Standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale – versione dicembre 2021".

I Gas inclusi nel calcolo - e specificati all'interno della guida - sono CO₂, CH₄, N₂O.

La fonte dei fattori di emissione utilizzati per il calcolo delle emissioni di CO₂ equivalente, secondo il metodo "location based", sono le "Linee Guida ABI Lab sull'applicazione in banca degli Standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale – versione dicembre 2021".

Per il calcolo delle emissioni secondo il metodo "market based" è stato fatto riferimento ai certificati di Garanzia di Origine rilasciati dal fornitore di energia elettrica che, per il 2021, è risultata composta interamente da fonti rinnovabili.

Note per il calcolo delle emissioni – Scope 3 – [GRI 305-3]

Le emissioni considerate derivano esclusivamente dai viaggi di lavoro. I dati relativi al chilometraggio totale per tipologia di mezzo vengono convertiti in emissioni di gas serra (espresse in CO₂eq) in base ai fattori di emissione e del potenziale di riscaldamento globale (GWP) indicati nel documento "UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting (2021)". I Gas inclusi nel calcolo - e specificati all'interno della guida - sono CO₂, CH₄, N₂O.

6.2 Finanza sostenibile

[FS2]

Politiche e altra documentazione di riferimento

- Politica di Gruppo per la gestione delle Operazioni di Maggior Rilievo (OMR)
- Nota Operativa Processo di istruttoria Leasing (Banca Ifis)
- Codice Etico
- Politica Creditizia di Gruppo

Il Gruppo Banca Ifis persegue il modello di finanza sostenibile attraverso presidi volti a mitigare potenziali impatti negativi su ambiente e società (ivi inclusi gli aspetti legati ai diritti umani³⁷) e lo sviluppo di prodotti a sostegno di modelli di consumo e stili di vita sostenibili da parte della clientela.

Il Gruppo è sensibile agli impatti indiretti di tipo sociale e ambientale che l'attività d'impresa può generare. Pertanto, gestisce il tema 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, sono previsti **criteri differenziati 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 (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).

Il Gruppo Banca Ifis applica meccanismi di gestione del tema degli impatti sociali e ambientali anche alle cosiddette **operazioni di maggior rilievo (OMR)**, ossia quelle operazioni rilevanti le cui caratteristiche intrinseche potrebbero modificare la struttura ovvero il profilo di rischio delle società del Gruppo.

Per questo, 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. Le 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.

Nel corso del 2020 al Risk Management è stata presentata un'operazione rientrante nel perimetro delle Operazioni di Maggior Rilievo in quanto la controparte risultava attiva in un settore economico da valutare sotto il profilo dell'impatto ambientale e sociale. Le analisi effettuate hanno avuto esito favorevole ed è stato fornito parere positivo. Nel corso del 2021 non è stata sottoposta alla valutazione del Risk Management alcuna operazione rientrante nel perimetro delle Operazioni di Maggior Rilievo esclusivamente in considerazione del settore economico di appartenenza. Tuttavia, è stata valutata un'operazione verso una controparte attiva nel settore della siderurgia, fabbricazione di ferro, acciaio e ferroleghie per la quale, oltre all'aspetto economico del merito creditizio, ne è stato valutato anche l'impatto ambientale e sociale. Le analisi effettuate hanno avuto esito favorevole ed è stato fornito parere positivo.

A partire dal 2019 la Banca ha lanciato una serie di prodotti/servizi a favore di stili di vita in grado di migliorare la qualità della vita di clienti e stakeholder. Il progetto, «Ifis Green» si declina in un'offerta finanziaria innovativa che spazia dal

³⁷ Ad esempio, in considerazione dei rischi relativi a settori ad alto rischio reputazionale, come quelli legati a fabbricazione, trattamento e commercio nel settore delle armi.

contratto di leasing per l'acquisto di veicoli elettrici/ibridi plug-in al leasing/noleggio di depuratori d'aria, fino a innovative soluzioni come il noleggio di nuovi generatori d'acqua dall'atmosfera per il risparmio idrico.

Tra le principali iniziative attuate dal Gruppo Banca Ifis troviamo:

- **Ifis Leasing Green:** il Gruppo si distingue per il posizionamento come leader nel leasing di veicoli elettrici con una quota di mercato pari al 15%³⁸ (34,36% nel 2020). In continuità con il 2020, anche nel 2021 è stata portata avanti la promozione della mobilità sostenibile Ifis Leasing Green, il 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 di consulenza/assicurazione dell'auto. Nel corso del 2021 la rete commerciale è stata costantemente informata sulle novità relative ai nuovi incentivi statali "Ecobonus" collegati all'acquisto, anche tramite leasing finanziario di veicoli elettrici.
- **Misure previste dal Decreto Rilancio** (D.L. 34/2020, convertito dalla Legge 77/2020): acquisto di crediti di imposta derivanti da lavori di efficientamento energetico e/o riduzione del rischio sismico, nell'ambito delle previsioni del Decreto Rilancio. Misura prevista per le imprese edili specializzate nell'esecuzione di interventi contemplati dal Superbonus 110% e da altri bonus fiscali edilizi che prevedono la possibilità di applicare lo "sconto in fattura" e la cessione del credito a banche e intermediari finanziari.

[FS8]

Legal Entity/ Business Line	Prodotto/Servizio Leasing con Finalità Ambientali	Operazioni dell'anno 2021		Operazioni dell'anno 2020		Operazioni dell'anno 2019	
		Valore monetario (mln di euro)	% sul totale del valore monetario	Valore monetario (mln di euro)	% sul totale del valore monetario	Valore monetario (mln di euro)	% sul totale del valore monetario
Banca Ifis/Leasing	Leasing Green - leasing veicoli elettrici	27,22	3,19%	46,78	3,69%	33,20	1,75%
Banca Ifis/Crediti Comerciali	Superbonus e altri bonus	342,23	5,00%	-	-	-	-

Sostegno alle PMI: partnership con la Banca Europea per gli Investimenti (BEI)

In linea con l'esercizio precedente, il Gruppo Banca Ifis ha rafforzato nel 2021 la partnership con la Banca Europea per gli Investimenti (BEI) per consentire alle Piccole e Medie Imprese italiane di accedere a finanziamenti green volti a ridurre il proprio impatto ambientale. Grazie al finanziamento BEI, tramite due accordi separati da 50 milioni di euro ciascuno, il Gruppo Banca Ifis metterà a disposizione delle PMI 100 milioni di euro da investire in nuovi progetti per la transizione sostenibile:

- la prima linea di credito sarà dedicata alla promozione di iniziative e progetti finalizzati alla lotta al cambiamento climatico, posti in essere da PMI, che riguardano prevalentemente l'acquisto in leasing di veicoli ibridi e "full electric";
- la seconda linea di credito sarà invece riservata per il 60% a finanziamenti leasing per investimenti nell'innovazione o progetti promossi da società innovative nell'ambito del Piano Industria 4.0 e, per il rimanente 40%, al finanziamento di PMI in ambito "commercial lending" a sostegno di nuovi investimenti o del capitale circolante.

L'accordo è il terzo finalizzato dal Gruppo con BEI nel corso dell'ultimo triennio: Il nuovo plafond, sommando i tre finanziamenti, porterà la complessiva erogazione a 200 milioni di euro.

³⁸ La quota di mercato del leasing sui veicoli elettrici in Italia è 6%, di questo, Ifis detiene il 15%. Il calo della quota di mercato è principalmente dovuto alla contrazione del mercato auto e all'aumento significativo dei veicoli a noleggio a lungo termine, a discapito del leasing. Fonte: MTCT Unrae.

6.3 Impegno per la comunità

Politiche e altra documentazione di riferimento

- Codice Etico

[GRI 413-1]

Il Gruppo svolge un ruolo attivo di sviluppo e promozione delle comunità nelle quali opera, con particolare attenzione al **rafforzamento della relazione con i territori e con gli stakeholder** a livello regionale e nazionale. Un impegno che si realizza attraverso iniziative che hanno una ricaduta positiva per le comunità e per l'ambiente e che creano valore per il territorio. L'Istituto collabora con le istituzioni locali per **valorizzare lo sviluppo sostenibile** e, attraverso report, studi e progetti dedicati alla cultura d'impresa, **rafforzare il sostegno all'imprenditoria e alle comunità**. Un ruolo attivo di sviluppo e promozione che si definisce anche con la partecipazione a progetti di sostegno a organizzazioni ed enti non profit nazionali e locali e iniziative di solidarietà sociale.

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.

Nel 2021, l'impegno del Gruppo si è concretizzato con partnership, accordi e donazioni che hanno coinvolto onlus, cooperative sociali, enti benefici con una particolare attenzione ai bambini e ai soggetti disagiati verso i quali la Banca è intervenuta attivamente con diversi progetti. Inoltre, il programma di rebranding avviato nel 2020 ha influenzato gli ambiti della pianificazione delle iniziative e del sostegno alla comunità a livello di Gruppo, ad esempio, comportando una maggiore attenzione alle iniziative in ambito sportivo, quali il ciclismo e lo sci, e ai temi della mobilità sostenibile in ambito urbano. Di seguito le principali iniziative realizzate nel corso del 2021.

Economia della bellezza

Il concetto di Bellezza racchiude un codice di valori che da sempre contraddistingue l'identità italiana: tradizione e innovazione, connessione e competenza, creatività e conoscenza. Una vera e propria risorsa strategica per progettare il futuro attorno ad un modello sostenibile e collaborativo. Un territorio che sviluppa Bellezza, dunque, genera valore imprenditoriale e sociale per le generazioni a venire. In questo senso l'Economia della Bellezza si definisce in quanto "valorizzazione del nostro patrimonio culturale, architettonico, enogastronomico, di tradizioni, di identità" in grado di creare valore economico attraverso canali aggregati. In tale ambito Banca Ifis ha realizzato uno studio partendo da una mappa delle relazioni che individua e sintetizza i flussi e i meccanismi economici generati dall'interazione tra luoghi, attori e servizi a supporto del sistema.

Il contributo dell'Economia della Bellezza al PIL italiano è stato stimato, prendendo a riferimento i valori del 2019, al 17,2% del prodotto nel suo complesso.

Attraverso lo studio sono stati inoltre individuati e narrati case history che corrispondono a tre città/luoghi italiani: Venezia come città – contenitore di ricchezze naturali, artistiche e di gusto; Bologna e il sistema Emilia-Romagna con i due distretti Motor Valley e Food Valley; e Sciacca, comune in provincia di Agrigento che ha intrapreso un percorso di valorizzazione del turista come cittadino contemporaneo attraverso la costruzione di un "Museo diffuso dei cinque sensi" che coinvolge tutta la comunità. Lo studio ha inoltre visto il coinvolgimento di importanti partner come Federculture, Confindustria Emilia, Confindustria Venezia, Museimpresa, Camera Nazionale della Moda Italiana, Fondazione Altagamma, POLI.design, Artex e l'Università di Scienze Gastronomiche di Pollenzo.

Economia della bellezza: le attività di promozione

Biennale di Venezia

Banca Ifis ha sostenuto il Padiglione Venezia in occasione della 17esima Mostra Internazionale di Architettura. La ricerca "Economia della Bellezza", redatta per l'occasione dal centro studi della Banca, è stata la base scientifica e quantitativa per la realizzazione di un'installazione artistica all'interno del Padiglione.

Il bello dell'Italia – Corriere della Sera

Trasmesso in streaming dalla Direzione Generale di Banca Ifis a Mestre, l'evento, organizzato da Il Corriere della Sera ha coinvolto oltre al Vicepresidente della Banca anche i protagonisti dello studio.

Ripartire dalla bellezza

Federturismo Confindustria in collaborazione con il comune di Città della Pieve, ha organizzato il convegno "Ripartire dalla Bellezza", di cui Banca Ifis è stata sponsor e speaker. L'evento ha visto protagonisti rappresentanti del Governo, del turismo, dell'agricoltura, della finanza e della cultura. Banca Ifis è intervenuta con la presentazione dello studio.

[GRI 102-12]

Progetti di riforestazione sul territorio

Banca Ifis nel corso del 2021 ha sostenuto due importanti progetti di riforestazione in Italia.

In occasione del Natale, grazie alla partnership con la società WoW Nature, progetto di Etifor società spin-off dell'Università degli Studi di Padova, la Banca ha donato a ogni dipendente del Gruppo un nuovo albero per mitigare e abbattere le emissioni di CO₂ nell'ambiente. Si tratta di quasi 1.900 esemplari che verranno piantati la prossima primavera nel Parco Fiume Brenta in provincia di Padova e nel Parco Regionale Oglio Sud che si estende lungo le fasce fluviali del basso corso dell'Oglio dal fiume Mella fino alla foce del Po. La Banca si è impegnata a curare e mantenere le piante per tre anni.

L'altra importante iniziativa di forestazione è stata lanciata dal Comune di Milano in collaborazione con Arbolia, società benefit di Snam e Fondazione CDP, e Forestami, progetto che punta a incrementare il capitale naturale e a piantare 3 milioni di nuovi alberi a Milano e nella Città metropolitana entro il 2030. L'intervento permetterà di sviluppare nuove aree verdi in prossimità degli svincoli autostradali nella città metropolitana di Milano. Banca Ifis contribuirà al progetto con 350 alberi di specie autoctone, favorendo così la creazione di nuovi polmoni verdi.

Donazioni e sponsorizzazioni

Progetti di inclusione	Sostegno al progetto Unità Mobile "Salute e Inclusione" dell'Associazione Sanità di Frontiera per contribuire al miglioramento del livello di salute e benessere psico-fisico di persone svantaggiate, in particolare migranti adulti, donne e bambini. L'Unità Mobile fornisce servizi di assistenza sanitaria, nonché di orientamento e informazione sul sistema salute e sull'accesso ai servizi presenti sul territorio. Sostegno ad enti che si occupano di supportare famiglie e giovani in situazioni disagiate come la comunità Cattolica Shalom a Roma la Fondazione Don Gino Rigoldi a Milano. In collaborazione con l'associazione CAF, borse lavoro ai giovani ospiti della comunità per facilitare una graduale interazione con il mondo del lavoro e inserimento nel contesto sociale in modalità autonoma.
Sostegno alla ricerca medico-scientifica	Sostegno alla ricerca e alla tutela della salute, con particolare attenzione alle malattie croniche attraverso la donazione di attrezzature e strumentazione medica o il sostegno diretto a enti e istituzioni benefiche come l'Associazione Amici del Cuore e l'adesione all'iniziativa "Adotta un Ricercatore" della Fondazione per la Ricerca Biomedica Avanzata Onlus di Padova.
Conservazione del patrimonio artistico	Sostegno ad iniziative su scala locale e nazionale per la tutela e la conservazione del patrimonio artistico e paesaggistico. In particolare, dal 2020 la Banca sostiene il FAI come corporate donor.
Sostegno allo sport giovanile	In partnership con il CONI, sostegno agli atleti dei Campionati Mondiali Giovanili delle discipline olimpiche del 2021. Supporto alla Fondazione Torneo Ravano – Coppa Paolo Mantovani per la promozione dei valori dello sport con particolare riferimento a quello giovanile. Sostegno alla Fondazione Scarponi per progetti sull'educazione e la sicurezza stradale.
Donazione Banco Building	Donazione degli arredi degli ex uffici di Banca Ifis a Milano in collaborazione con Banco Building. Oltre cinquecento arredi, mobili e macchinari d'ufficio sono stati donati a dodici diversi enti e fondazioni impegnati nel supporto delle fasce più fragili della popolazione, promuovendo progetti di sviluppo in ambito educativo, sanitario e sociale, in Italia e all'estero.

Rapporti con scuole, università e cittadinanza

Banca Ifis e Università

Donazione di borse di studio a giovani studenti meritevoli per il completamento della loro formazione professionale con il master in Risk management, Internal Audit & Fraud (RIAF) promosso da Ca' Foscari Challenge School a partire dall'anno accademico 2020/2021.

Nel 2020 Banca Ifis ha inoltre sostenuto il **Progetto Learning Factory** organizzato da Fondazione Ca' Foscari attraverso Ca' Foscari Challenge School, e consistente in un programma di iniziative di formazione online e attività e-learning dedicate a imprese e imprenditori interessati al rilancio e alla tutela delle persone e del territorio durante il particolare momento di crisi. Mentre nel 2021, nell'ambito del programma "Donne e Finanza", Banca Ifis ha ospitato due stagiste con il supporto finanziario dell'Università Ca Foscari.

Inoltre, il Gruppo Banca Ifis è parte del network Valore D, la prima associazione di imprese, nazionali e internazionali che promuove l'equilibrio di genere e si adopera nella diffusione di una cultura inclusiva per la crescita delle aziende e del Paese. A tal proposito, il Gruppo sostiene iniziative di formazione ed empowerment al femminile, in particolare per aiutare le giovani studentesse nei percorsi legati alle discipline STEM. Nel 2021 la Banca ha siglato una partnership con l'Università degli Studi di Padova per l'erogazione di 4 borse di studio ed ha partecipato al laboratorio di incontro con il mondo delle imprese organizzato dal corso di laurea in Management dei Servizi educativi e formazione continua dell'Università di Padova, raccontando, in un'ottica di conoscenza dei possibili sbocchi professionali, i processi e le attività seguiti dall'UO Formazione e Sviluppo e dagli HR Business Partner, con un'attenzione anche alle procedure che la Banca ha attivato per supportare le proprie risorse durante l'emergenza Covid-19.

Banca Ifis per lo sport

Per il secondo anno, Banca Ifis è Premium Partner delle Grandi Classiche italiane del Ciclismo (Strade Bianche, Milano Torino, Milano Sanremo, Gran Piemonte, Tirreno Adriatico, Il Lombardia) e del Giro di Sicilia, oltre che Official Partner delle competizioni amatoriali Gran Fondo Strade Bianche e Gran Fondo Il Lombardia. Questa partnership rappresenta l'importanza che lo sport ricopre per Banca Ifis in quanto veicolo di valori positivi e strumento per sostenere i territori.

Da questa partnership è nato un progetto con l'obiettivo di raccontare una delle figure più belle e decisive di questo sport, il gregario, attraverso interviste esclusive a grandi personaggi, sportivi e aziende ed una web serie dedicata. Il Gregario è colui che si sacrifica, si mette a disposizione del campione e della squadra, per raggiungere un obiettivo comune. Anche Banca Ifis, ogni giorno, lavora al fianco dei suoi clienti e li supporta nella realizzazione delle loro imprese. Un viaggio a tappe che è stato affrontato insieme a Marco Scarponi, fratello di uno dei più grandi gregari di tutti i tempi, Michele Scarponi, e fondatore della omonima fondazione impegnata in progetti educativi sui temi della mobilità sostenibile e della sicurezza stradale. Banca Ifis ha sostenuto la Fondazione Michele Scarponi tramite una donazione.

Il progetto è stato anche arricchito da uno studio, realizzato dall'Ufficio Studi della Banca, sull'Ecosistema della Bicicletta che ha analizzato la filiera nella sua interezza e descritto i 5 mega-trend di valore che caratterizzeranno questo comparto economico negli anni a venire. I risultati sono stati messi a disposizione della comunità per aprire un dibattito su un ecosistema economico che ha anche un portato sociale e valoriale.

Inoltre, l'istituto bancario ha selezionato, in linea con la propria mission e valori, una serie di eventi e progetti legati al mondo dello sport dilettantistico e professionale per lo sviluppo di nuove relazioni sul territorio che vedono il **coinvolgimento diretto di clienti e dipendenti**.

Tra le principali attività sportive a cui la banca ha partecipato troviamo:

- sostegno al Golf Club Villa Condulmer di Zerman di Mogliano Veneto (Treviso) e ai giovani golfisti di talento under 18. Il Gruppo ha infatti sponsorizzato il torneo di doppio «Banca Ifis Golf Cup Invitational» organizzato dal Golf Club trevigiano e aperto ad atleti dilettanti;
- partnership nella Venice Marathon 2021;
- partnership con il Club di basket Umans Reyer;
- sponsorizzazione di alcune partite di calcio delle squadre Parma Calcio, UC Sampdoria, Hellas Verona, Torino calcio, inclusa la Sampdoria Women;
- sponsorizzazione dei Mondiali di Sci di Cortina 2021;
- sponsorizzazione del Club Vero Volley Monza.

Inoltre, Banca Ifis riconosce i valori dello sport non solo come buone pratiche educative ma anche come un veicolo di benessere e crescita per la società e le organizzazioni. Per questo, il Gruppo è national partner dei Campionati del Mondo di sci Alpino Cortina 2021 e Official Partner FISU 2020/2021, nonché sponsor dell'Umans Reyer Venezia, squadra di basket sia maschile che femminile militante con entrambe le squadre nella massima serie italiana, e la sponsorizzazione delle grandi classiche del ciclismo nazionale e il Parma Calcio impegnato nel campionato di serie A.

Banca Ifis per la mobilità sostenibile

Nel 2021 Banca Ifis ha pubblicato il **rapporto "La mobilità urbana vista dai cittadini"**, redatto in seguito a uno studio svolto nelle città di Roma, Milano e Napoli sulla tematica. Lo studio ha indagato i benefici relativi alla mobilità sostenibile, con un focus specifico su quali siano i principali benefici relativi all'utilizzo della bicicletta in città, indagando le ricadute che può avere sul business e sul mondo delle imprese e della pratica del ciclismo. Inoltre, in autunno Banca Ifis è stata protagonista di **"Pianeta 2021"**, il ciclo di attività del Corriere della Sera che si occupa di ambiente nelle sue molteplici declinazioni, durante l'evento **"Dimmi come ti sposti e ti dirò come si vive nella tua città e come si può vivere anche meglio"**.

[GRI 413-1]

Per il 2021, il 61%³⁹ (10% nel 2020) del totale degli eventi organizzati, partecipati attivamente oppure sponsorizzati dalla Banca, e delle donazioni 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. Si segnala in particolare un significativo aumento delle attività legate al mondo sportivo con attenzione verso i valori trasmessi dallo sport e la promozione degli stessi verso i giovani delle singole comunità locali di volta in volta coinvolte. Anche nel caso di eventi di rilievo internazionale, quale ad esempio i Mondiali di sci di Cortina 2021, l'impatto su infrastrutture del territorio, a cui la sponsorizzazione ha indirettamente contribuito, è stato rilevante.

Agli eventi che hanno coinvolto la comunità sono stati destinati 2.047.953 euro (583.000 euro nel 2019), equivalenti ad un aumento del 251% rispetto al 2020. Tale aumento è giustificato in particolare dal sostegno di Banca Ifis al Campionato mondiale di sci alpino a Cortina, nonché alle già citate iniziative sportive.

[GRI 102-12]

Sviluppo Sostenibile del Veneto: Banca Ifis aderisce al protocollo

Banca Ifis è il primo, ed unico ad oggi, istituto di credito ad aver aderito al Protocollo d'intesa per lo Sviluppo Sostenibile del Veneto. Il protocollo, che dura 3 anni eventualmente prorogabili, è espressione dell'impegno regionale al conseguimento degli obiettivi dell'Agenda ONU 2030.

L'obiettivo dell'iniziativa è quello di definire una strategia regionale di sviluppo sostenibile e monitorarne l'andamento in base alle nuove esigenze, identificando i punti di forza e di debolezza nel cammino verso la piena sostenibilità economica, sociale, ambientale e istituzionale.

³⁹ La percentuale è stata calcolata considerando tutte le attività svolte nell'anno 2021 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.

Nota metodologica



Metodologia di rendicontazione

[GRI 102-54]

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. Il presente report è stato redatto in conformità ai GRI Standards: opzione Core.

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.

In coerenza con quanto riportato nella premessa metodologica, i 30 dipendenti esteri (corrispondenti all’1,6% del totale), sono sempre inclusi nei dati, ad eccezione delle disclosure GRI 403-8 e 403-9, come dichiarato nelle relative note a piè di pagina.

[GRI 102-55]

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:

- GRI 403, per cui si fa riferimento alla versione 2018;
- da supplemento specifico per il settore finanziario i cui standard sono stati pubblicati nel 2013.

Capitoli	Tema Materiale	GRI Standards a cui si fa riferimento nella Dichiarazione Non Finanziaria 2021	Numero di pagina/Note	Omissioni
Profilo dell’organizzazione				
Informazioni generali		102-1 Nome dell’organizzazione	Pag. III	
		102-2 Attività, marchi, prodotti e servizi	Pagg. 3, 5, 8	
		102-3 Sede centrale dell’organizzazione	Pag. III	
		102-4 Paesi in cui l’organizzazione opera	Pag. 103	
		102-5 Assetto proprietario e forma legale	Pag. III	
		102-6 Mercati serviti	Pagg. 3, 5, 8	
		102-7 Dimensioni dell’organizzazione	Pag. 2, 14	
		102-8 Informazioni su dipendenti e su altri lavoratori	Pag. 83	
		102-9 Catena di fornitura	Pag. 21	
		102-10 Cambiamenti significativi nell’organizzazione e nella catena di fornitura	Pag. 4	
		102-11 Spiegazione dell’applicazione dell’approccio prudenziale	Pag. 16	
		102-12 Iniziative esterne	Pagg. 7, 94, 96	
		102-13 Adesione ad Associazioni	Di seguito le principali associazioni di settore di cui il Gruppo è membro: <ul style="list-style-type: none"> • ASSIFACT: Associazione italiana per il factoring; 	

Capitoli	Tema Materiale	GRI Standards a cui si fa riferimento nella Dichiarazione Non Finanziaria 2021	Numero di pagina/Note	Omissioni
				<ul style="list-style-type: none"> • Assonime: Associazione fra le società italiane per azioni; • ABI: Associazione Bancaria Italiana; • Pri Banks: Associazione Banche Private Italiane; • Assilea: Associazione Italiana Leasing; • UNIREC: Unione Nazionale Imprese a tutela del Credito.
Strategia				
		102-14 Dichiarazione di un alto dirigente	Pag. V	
Rischi				
		102-15 Principali impatti, rischi e opportunità	Pagg. 18, 28	
Etica e integrità				
		102-16 Descrizione dei valori, dei principi, degli standard e delle norme di comportamento	Pagg. 6, 19	
Governance				
		102-18 Struttura di governance	Pag. 14	
Coinvolgimento degli stakeholder				
		102-40 Elenco dei gruppi di stakeholder	Pagg. 13, 25	
		102-41 Accordi di contrattazione collettiva	Pag. 70	
		102-42 Individuazione e selezione degli stakeholder	Pag. 25, 104	
		102-43 Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Pagg. 13, 25	
		102-44 Temi e criticità chiave sollevati	Pag. 105	
Parametri del report				
		102-45 Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato	Pag. 5	
		102-46 Processo di definizione dei contenuti del report	Pag. 103	
		102-47 Elenco degli aspetti identificati come materiali	Pag. 26	
		102-48 Spiegazione degli effetti di modifiche nel report	Pag. 103	
		102-49 Spiegazione di eventuali cambiamenti rispetto al precedente bilancio rispetto ai temi materiali e al perimetro	Pagg. 24, 105	
		102-50 Periodo di rendicontazione	Pag. 103	
		102-51 Data di pubblicazione del report più recente	Pag. 103	
		102-52 Periodicità di rendicontazione	Pag. 103	
		102-53 Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report e i suoi contenuti	Pag. 103	
		102-54 Indicazione dell'opzione "In accordance" selezionata	Pag. 98	
		102-55 Tabella dei contenuti GRI	Pagg. 98 - 102	
		102-56 Assurance esterna del report	Pag. 113	

Capitoli	Tema Materiale	GRI Standards a cui si fa riferimento nella Dichiarazione Non Finanziaria 2021	Numero di pagina/Note	Omissioni	
Ifis Integrity	Integrità aziendale e lotta alla corruzione	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Pag. 26	
		103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Pagg. 33 - 39	
		103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	Pagg. 36 - 37	
		205-2	Comunicazione e formazione su politiche e procedure anti-corruzione	Pagg. 36 - 37	
		205-3	Episodi di corruzione riscontrati e attività correttive intraprese	Pag. 37	
	Qualità del credito	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Pag. 26	
		103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Pagg. 41 - 43	
		103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	Pag. 43	
	Data protection	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Pag. 26	
		103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Pagg. 44 - 46	
		103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	Pag. 46	
		418-1	Reclami documentati relativi a violazioni della privacy e alla perdita dei dati dei clienti	Pag. 46	
	Ifis Customers	Sostegno all'imprenditoria e inclusione finanziaria dei clienti	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Pag. 26
			103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Pagg. 50 - 55
			103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	Pagg. 50, 52 - 54
FS7			Valore monetario di prodotti e servizi con finalità sociale	Pag. 52	
FS16			Iniziative per rafforzare l'alfabetizzazione finanziaria per tipologia di beneficiario	Pagg. 50, 53 - 55	
Innovazione digitale		103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Pag. 26	
		103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Pagg. 56 - 57	
		103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	Pag. 57	
Qualità dei prodotti e servizi		103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Pag. 26	
		103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Pagg. 58 - 60	
		103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	Pag. 58	
		FS15	Politiche per un corretto sviluppo e commercializzazione di prodotti e servizi finanziari	Pag. 58	
Trasparenza delle		103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Pag. 26	

Capitoli	Tema Materiale	GRI Standards a cui si fa riferimento nella Dichiarazione Non Finanziaria 2021	Numero di pagina/Note	Omissioni	
Ifis People	informazioni su prodotti e servizi	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Pagg. 61 - 62	
		103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	Pagg. 61 - 62	
		417-2	Episodi di non conformità concernenti le informazioni e l'etichettatura di prodotti e servizi	Pagg. 61 - 62	
		417-3	Episodi di non conformità concernenti le comunicazioni pubblicitarie	Pagg. 61 - 62	
	Benessere dei dipendenti	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Pag. 26	
		103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Pagg. 66 - 70	
		103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	Pagg. 66 - 70, 80 - 82	
		401-1	Assunzioni e turnover del personale dipendente	Pag. 82	
		401-2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time	Pag. 70 401-2 b) La definizione utilizzata per "sedi significative di operazioni" fa riferimento al Gruppo Banca Ifis.	
		403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Pag. 66	
		403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Pag. 67	
		403-3	Servizi di medicina del lavoro	Pag. 67	
		403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Pag. 67	
		403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Pag. 68	
		403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Pag. 67	
		403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Pag. 21	
		403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Pag. 66	
		403-9	Infortuni sul lavoro	Pag. 68	
		403-10	Malattie professionali	Pag. 69	
		405-1	Diversità negli organi di governo e dipendenti	Pagg. 15, 80 - 81	
Valorizzazione e sviluppo dei dipendenti	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Pag. 26		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Pagg. 71 - 76		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	Pagg. 71 - 75		
	404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente	Pag. 73		
	404-2	Programmi per l'aggiornamento delle competenze dei dipendenti	Pagg. 71, 72 404-2 b)		

Capitoli	Tema Materiale	GRI Standards a cui si fa riferimento nella Dichiarazione Non Finanziaria 2021	Numero di pagina/Note	Omissioni	
Ifis Responsibility		e di mantenimento delle condizioni di occupabilità	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. 75	
	Diversità e inclusione	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Pag. 26	
		103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Pagg. 77 - 79	
		103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	Pagg. 77, 79	
		405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Pag. 79 La definizione utilizzata per "sedi significative di operazioni" fa riferimento al Gruppo Banca Ifis.	
		406-1	Episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese	Pag. 77	
	Impatti ambientali diretti	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Pag. 26	
		103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Pagg. 87 - 88	
		103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	Pag. 88	
		302-1	Consumi energetici all'interno dell'organizzazione	Pag. 88	
		305-1	Emissioni di gas a effetto serra dirette (Scope1)	Pag. 88	
305-2		Emissioni di gas a effetto serra indirette (Scope2)	Pag. 88		
305-3		Altre emissioni indirette di gas a effetto serra (Scope 3)	Pag. 88		
Finanza sostenibile	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Pag. 26		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Pagg. 91 - 92		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	Pagg. 91 - 92		
	FS2	Procedure per valutare e verificare i rischi sociali e ambientali nelle linee di business	Pag. 91		
	FS8	Valore monetario di prodotti e servizi con finalità ambientale	Pag. 92		
Impegno per la comunità	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Pag. 26		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Pagg. 87 - 96		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	Pagg. 93, 96		
	413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	Pagg. 93, 96		

[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 2021 e il 31 dicembre 2021 (l'ultimo report è stato pubblicato a Marzo 2021).

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 mentre, a livello internazionale, è presente in Romania e Polonia. In ragione della concentrazione delle attività a livello nazionale⁴⁰, i dati all'interno del documento non vengono presentati con suddivisione per area geografica laddove richiesto dagli Standard GRI.

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@bancaifis.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 2021, sono stati confermati i temi individuati "potenzialmente rilevanti" nel corso del 2019. 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

⁴⁰ Per i GRI 102-8 e 401-1, 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'1,6% del totale.

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 esterni⁴¹.

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 considerazione⁴².

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, nel 2021 sono stati raccolti diversi elementi utili per valutare due dimensioni della rilevanza (interna ed esterna) per prioritizzare i temi potenzialmente rilevanti e identificare quelli da trattare all'interno della Dichiarazione Non Finanziaria 2021. In particolare, nel 2021:

- La rilevanza interna è stata elaborata modificando i punteggi assegnati ai temi individuati nel 2019 sulla base delle interviste effettuate alle principali funzioni aziendali per la definizione del Framework ESG del Piano Industriale nel marzo 2021. [GRI 102-42]
- Per indagare la rilevanza esterna:
 - è stata effettuata una "valutazione mediata" degli interessi e delle aspettative dei principali stakeholder del Gruppo Banca Ifis sia attraverso incontri con le funzioni aziendali maggiormente coinvolte nel dialogo con i principali stakeholder, sia tramite l'analisi delle risultanze emerse dalle interviste svolte per la definizione del Framework ESG del Piano Industriale;
 - sono state analizzate e prese in considerazione le risultanze di iniziative di engagement dirette nei confronti di tali stakeholder.

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:

- temi considerati dai principali competitor;
- trend emergenti del settore;
- 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 2021.

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

⁴¹ Comunicazione 2017/C 215/01 "Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario", Commissione Europea, 2017

⁴² GRI 101: Foundation, Global Reporting Initiative, 2016

Infine, è stata confermata una soglia di rilevanza ai fini della Dichiarazione Non Finanziaria 2021 pari a 3,5, (in linea con gli esercizi precedenti), 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]

Nel **2021**, a seguito delle evidenze emerse nel percorso di ascolto esterno ed interno, si è ritenuto opportuno effettuare le **seguenti modifiche**:

- Valorizzazione del **carattere trasversale del tema "Brand reputation"**: in quanto tema trasversale all'operato del Gruppo Banca Ifis, la Brand reputation verrà trattata per l'anno 2021 non come tematica a sé stante ma trasversalmente agli altri temi, ove necessario.
- Ridenominazione del tema **«impegno per il territorio»** in **«impegno per la comunità»**, al fine di rendere più chiaro e specifico l'oggetto del tema materiale.

Informativa ai sensi del Regolamento Tassonomia UE



La Tassonomia europea delle attività ecosostenibili

La Tassonomia Europea, così come definita dal **Regolamento (Ue) 852/2020⁴³** (Regolamento Tassonomia Ue), istituisce un **sistema di classificazione delle attività economiche come ecosostenibili** dal punto di vista climatico e ambientale definendo specifici criteri scientifici e di prestazione per l'identificazione di tali attività. Secondo la Tassonomia Europea, le attività economiche possono essere considerate **ammissibili o non ammissibili alla Tassonomia**, sulla base della presenza o meno della descrizione di tali attività all'interno dei **Regolamenti Delegati** che disciplinano i criteri per definire un'attività come ecosostenibile. Un'attività ammissibile viene definita ecosostenibile, cioè allineata alla Tassonomia, se capace di generare un contributo sostanziale ad almeno uno dei 6 obiettivi ambientali⁴⁴ rispettando i criteri presenti nei Regolamenti Delegati.

All'**articolo 8** del Regolamento 852/2020 si introduce a livello europeo, a partire dal **1° gennaio 2022**, l'**obbligo di informativa sulla Tassonomia** rivolto alle imprese e ai partecipanti al mercato finanziario soggetti all'obbligo di rendicontazione di informazioni non finanziarie, secondo quanto previsto dalla direttiva 2014/95/UE⁴⁵ (NFRD).

Il **Regolamento Delegato (Ue) 2021/2178⁴⁶** definisce la metodologia e gli indicatori per la rendicontazione richiesta ai sensi del Regolamento Tassonomia. In particolare, l'**articolo 10, comma 3**, definisce quali aspetti rendicontare per l'esercizio 2021, nello specifico:

- a. la proporzione sugli attivi totali di **esposizioni ad attività economiche ammissibili e non ammissibili alla Tassonomia**;
- b. la proporzione sugli attivi totali delle **esposizioni in amministrazioni centrali, banche centrali, emittenti sovranazionali e derivati**;
- c. la proporzione sugli attivi totali delle **esposizioni in imprese non soggette a NFRD**;
- d. le informazioni qualitative circa la metodologia e gli indicatori da utilizzarsi per la rendicontazione.

Il Gruppo Banca Ifis, in quanto istituto di credito, è tenuto inoltre a rendicontare la quota del **portafoglio di negoziazione e dei prestiti interbancari** rispetto agli attivi totali in bilancio.

Approccio adottato

La **disclosure dell'esercizio 2021 è basata sul valore contabile lordo degli attivi in bilancio al 31/12/2021⁴⁷**, e si riferisce al **perimetro di consolidamento prudenziale** come suggerito dalla normativa⁴⁸.

Il Gruppo Banca Ifis per l'esercizio 2021 **segue i template suggeriti dalla Piattaforma per la Finanza Sostenibile** nelle sue Linee Guida di dicembre 2021 e, in accordo con la disponibilità dei dati delle controparti, riporta le informazioni sia utilizzando **dati puntuali**, secondo le modalità richieste dalla normativa, sia utilizzando **stime ottenute tramite l'applicazione di proxy**.

Nello specifico, per le **esposizioni in amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali e derivati⁴⁹** il Gruppo fa riferimento a **dati puntuali** mentre sono state utilizzate **stime basate su proxy** per le **esposizioni verso attività**

⁴³ Regolamento (Ue) 852/2020: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32020R0852>

⁴⁴ I sei obiettivi ambientali della Tassonomia: mitigazione dei cambiamenti climatici, adattamento ai cambiamenti climatici, uso sostenibile e protezione delle risorse idriche, transizione verso un'economia circolare, prevenzione e riduzione dell'inquinamento, protezione della biodiversità.

⁴⁵ Direttiva 2014/95/UE: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014L0095&from=IT> (NFRD) sulla comunicazione delle informazioni non finanziarie (recepita dall'ordinamento italiano con il D. Lgs. 30 dicembre 2016, n. 254)

⁴⁶ Regolamento Delegato 2021/2178: [Publications Office \(europa.eu\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32021R2178)

⁴⁷ Si precisa che sono esclusi gli attivi fuori bilancio

⁴⁸ All'Allegato V del Regolamento Delegato 2021/2178 si richiede agli enti creditizi di comunicare i KPI pertinenti sulla base dell'ambito del proprio consolidamento prudenziale determinato conformemente al titolo II, capo 2, sezione 2, del regolamento (UE) n. 575/2013

⁴⁹ Articolo 10 comma 3 lettera b) del Regolamento Delegato 2021/2178

economiche ammissibili e non alla Tassonomia⁵⁰ e per le esposizioni verso imprese non soggette a NFRD⁵¹. Di seguito viene riportato il dettaglio delle proxy utilizzate:

- il Gruppo Banca Ifis ha identificato le **esposizioni in attività ammissibili** come le esposizioni in attività che possono contribuire agli obiettivi di mitigazione e adattamento al cambiamento climatico individuandole tramite un **processo di valutazione del settore economico prevalente**⁵² rispetto alle attività descritte all'interno degli Allegati I e II dell'Atto Delegato sul Clima⁵³;
- il Gruppo Banca Ifis ha individuato le **esposizioni verso imprese non soggette all'obbligo di pubblicare informazioni non finanziarie** per differenza rispetto a quelle in imprese soggette a NFRD. Quest'ultime sono state identificate utilizzando l'elenco pubblicato da Consob⁵⁴ e relativo al perimetro italiano. In tale analisi, sono state incluse anche le società controllate appartenenti a Gruppi soggetti a NFRD.

Per la **valutazione dell'ammissibilità delle esposizioni**, il Gruppo ha **incluso** nella propria analisi i **seguenti attivi**:

- titoli di debito e strumenti rappresentativi di capitale;
- prestiti e anticipi alle imprese;
- prestiti e anticipi a privati per l'acquisto o ristrutturazione di immobili;
- credito al consumo finalizzato all'acquisto di autovetture (Ifis Leasing).

In linea con l'indicatore Green Asset Ratio (GAR) la cui applicazione è prevista a partire dall'anno 2023, per il calcolo degli **attivi coperti** (ammissibili e non ammissibili) sono state escluse dal totale attivo tutte le esposizioni in amministrazioni centrali, banche centrali, emittenti sovranazionali, le esposizioni verso imprese non soggette a NFRD, i derivati, il portafoglio di negoziazione e i prestiti interbancari on demand.

Viene inoltre riportata un'**informativa aggiuntiva** che riporta il valore contabile lordo delle esposizioni ammissibili calcolato considerando **tutte le esposizioni verso imprese ammissibili indipendentemente dall'obbligo NFRD**. Tale informativa aggiuntiva sulle esposizioni ammissibili, per coerenza con le richieste normative citate sopra, esclude tutte le esposizioni in amministrazioni centrali, banche centrali, emittenti sovranazionali, i derivati, il portafoglio di negoziazione e i prestiti interbancari on demand.

⁵⁰ Articolo 10 comma 3 lettera a) del Regolamento Delegato 2021/2178

⁵¹ Articolo 10 comma 3 lettera c) del Regolamento Delegato 2021/2178

⁵² Utilizzando il sistema di classificazione NACE e corrispondente italiano ATECO

⁵³ Regolamento Delegato (Ue) 2021/2139: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32021R2139&from=IT>

⁵⁴ Elenco aggiornato al 2 novembre 2021

Risultati

I risultati, riportati di seguito, derivanti dall'applicazione della normativa precedentemente descritta, sono fortemente impattati dalla **natura del business del Gruppo Banca Ifis, specializzato e diversificato in servizi finanziari per Piccole e Medie Imprese (PMI)**, tipicamente non soggette ad obbligo di NFRD e pertanto non considerate attività ammissibili, al momento, dalla normativa.

La quota di **attivi coperti ammissibili è pari a circa 222 milioni di euro** e corrisponde al **2%** degli attivi totali in bilancio. Le esposizioni verso **imprese non soggette all'obbligo NFRD** corrispondono a circa 7,3 miliardi di euro e rappresentano circa il **55%** degli attivi totali in bilancio. Estendendo il perimetro anche a questa categoria di imprese, **la quota degli attivi ammissibili salirebbe** a circa il 20%⁵⁵.

La quota degli **attivi coperti non ammissibili**, rispetto agli attivi totali in bilancio, è invece pari al **16%** corrispondente a circa 2,1 miliardi di euro.⁵⁶

Le restanti voci sono rappresentate dalle **esposizioni in amministrazioni centrali, banche centrali, emittenti sovranazionali**, pari al 24% (3,2 miliardi di euro), mentre la quota del **portafoglio di negoziazione e dei prestiti interbancari**⁵⁷ corrisponde al 3% (359 milioni di euro).

In linea con i template suggeriti dalla Piattaforma per la Finanza Sostenibile nelle sue Linee Guida di dicembre 2021, si riportano di seguito le informative richieste:

		2021
Ammissibile		
Attivi coperti* ammissibili	Mln €	221,7
	% su attivi totali	2%
Non ammissibile		
Attivi coperti* non ammissibili	Mln €	2.120,5
	% su attivi totali	16%
Portafoglio di negoziazione e prestiti interbancari on demand	Mln €	358,6
	% su attivi totali	3%
Esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali, emittenti sovranazionali	Mln €	3.196,7
	% su attivi totali	24%
Derivati	Mln €	0
	% su attivi totali	0%
Esposizioni verso imprese non soggette agli obblighi NFRD**	Mln €	7.348,8
	% su attivi totali	55%

*Attivi coperti: a partire dagli attivi totali vengono escluse le esposizioni in amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali e derivati, imprese non soggette all'obbligo di pubblicare informazioni non finanziarie ai sensi dell'articolo 19 bis o 29 bis della direttiva 2013/34/UE, portafoglio di negoziazione e prestiti interbancari on demand.

**Le esposizioni verso imprese non soggette a NFRD sono state calcolate come la differenza tra le esposizioni totali verso controparti imprese e le esposizioni totali verso imprese soggette a NFRD.

⁵⁵ Informativa aggiuntiva volontaria sulle esposizioni ammissibili: il dato riportato è un'informativa aggiuntiva non richiesta dalla normativa e comprende le esposizioni in imprese non soggette all'obbligo di pubblicare informazioni non finanziarie ai sensi dell'articolo 19 bis o 29 bis della direttiva 2013/34/UE che svolgono un'attività ammissibile alla Tassonomia. Il dato non comprende le esposizioni in amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali e derivati, portafoglio di negoziazione e prestiti interbancari on demand.

⁵⁶ Il Gruppo Banca Ifis ha inoltre valutato, in conformità con l'indicatore Green Asset Ratio (GAR) la cui applicazione è prevista a partire dall'anno 2023, di considerare al denominatore gli attivi totali coperti (pari al 76% degli attivi totali), quindi escludendo dagli attivi totali le esposizioni in amministrazioni centrali, banche centrali, emittenti sovranazionali e portafoglio di negoziazione. La quota così calcolata di esposizioni ammissibili rispetto agli attivi totali coperti corrisponde al 2% pari a 222 milioni di euro mentre la quota delle esposizioni non ammissibili corrisponde al 21% (2,1 miliardi di euro). Il restante 77% è quindi composto da prestiti interbancari ed esposizioni in imprese non soggette a NFRD.

⁵⁷ La quota del portafoglio di negoziazione e dei prestiti interbancari include i derivati detenuti per negoziazione.

Nella tabella di seguito rappresentata si riporta il dettaglio degli attivi coperti ammissibili relativo alle esposizioni, in termini di valore contabile lordo, per:

- codice di classificazione NACE prevalente della controparte e relativo esclusivamente alle sole imprese non finanziarie soggette a NFRD valutate come ammissibili;
- prestiti e anticipi a privati per l'acquisto o ristrutturazione di immobili;
- credito al consumo finalizzato all'acquisto di autovetture (Ifis Leasing).

Dati in Mln €	2021
Ammissibilità delle imprese non finanziarie soggette a NFRD per settore NACE	55,0
C24 Attività metallurgiche (C24.1 - C24.52)	6,1
C25 Fabbricazione di prodotti in metallo, esclusi macchinari e attrezzature	5,5
C26 Fabbricazione di computer e prodotti di elettronica e ottica	0,8
C27 Fabbricazione di apparecchiature elettriche	2,2
C28 Fabbricazione di macchinari e apparecchiature n.c.a.	4,3
C30 Fabbricazione di altri mezzi di trasporto (C30.1 - C30.9)	0,1
D35 Fornitura di energia elettrica, gas, vapore e aria condizionata (D35.11 - D35.22)	3,1
F43 Lavori di costruzione specializzati	4,1
H49 Trasporto terrestre e trasporto mediante condotte (H49.1 - H49.20 - H49.32)	5,6
H52 Magazzinaggio e attività di supporto ai trasporti (H52.21)	2,1
H53 Servizi postali e attività di corriere (H53.1)	1,6
J61 Telecomunicazioni	1,0
J63 Attività dei servizi d'informazione (J63.11)	0,5
L68 Attività immobiliari	8,2
M71 Attività degli studi di architettura e d'ingegneria; collaudi e analisi tecniche	2,3
N77 Attività di noleggio e leasing (N77.11)	7,2
Prestiti e anticipi a privati per l'acquisto o ristrutturazione di immobili	122,4
Credito al consumo finalizzato all'acquisto di autovetture (Ifis Leasing)	44,2
Totale	221,7

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 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 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 "Gruppo" o "Gruppo Banca Ifis") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 10 marzo 2022 (di seguito "DNF"). L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo "Informativa ai sensi del Regolamento Tassonomia UE" della DNF, richieste dall'art.8 del Regolamento europeo 2020/852.

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 dal *GRI - Global Reporting Initiative* (di seguito "GRI Standards"), 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 di Banca Ifis S.p.A. 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 al 31 dicembre 2021;
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. 3 del 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 la Direzione di Banca Ifis S.p.A. e con il personale della stessa 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

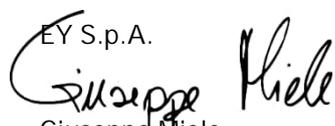
- a livello di Gruppo abbiamo
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, alle politiche praticate e ai principali rischi, effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per Banca Ifis S.p.A. abbiamo effettuato verifiche nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili della stessa e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

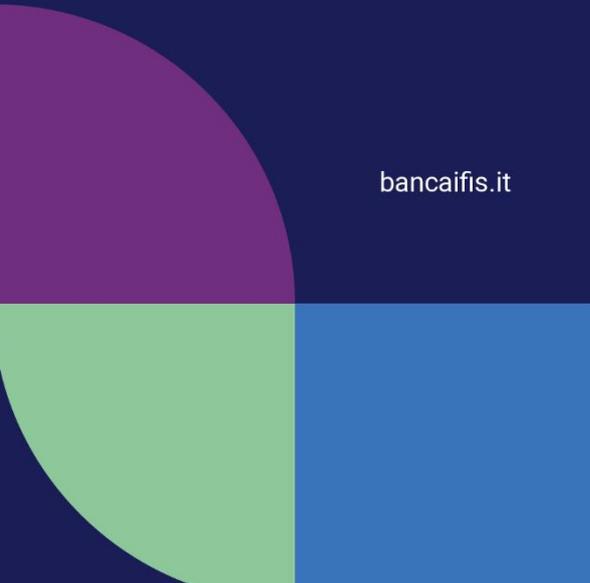
Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Banca Ifis relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 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.

Le nostre conclusioni sulla DNF del Gruppo Banca Ifis non si estendono alle informazioni contenute nel paragrafo "Informativa ai sensi del Regolamento Tassonomia UE" della stessa, richieste dall'art.8 del Regolamento europeo 2020/852.

Verona, 31 marzo 2022

EY S.p.A.

Giuseppe Miele
(Revisore Legale)



bancaifis.it