

Dichiarazione
non finanziaria
consolidata

2020



Dichiarazione non finanziaria consolidata

2020

[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, contraddistinto dall'emergenza Covid-19 e dalle ricadute sul tessuto economico e sociale del Paese, abbiamo confermato il nostro impegno nel perseguimento degli obiettivi di crescita del Gruppo e dei suoi stakeholder, in linea con l'Agenda 2030 dell'ONU e i 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile, nella sempre maggiore consapevolezza che la sostenibilità rappresenta una leva di creazione di valore per la società, le persone e l'ambiente.



Sulla base di questa consapevolezza abbiamo promosso azioni concrete a supporto delle nostre persone, delle imprese e delle comunità. Abbiamo puntato sulla flessibilità dello smart working e sulla digitalizzazione dei processi di lavoro, abbiamo attivato una copertura assicurativa sanitaria per il Covid-19 e effettuato test sierologici nelle sedi di lavoro e a domicilio.

Abbiamo sostenuto le imprese clienti, con l'adesione ai decreti "Cura Italia", "Liquidità" e all'Accordo sul credito ABI, abbiamo approvato il 97% delle richieste di moratorie pervenute, concesso risorse a farmacie e finanziato aziende che hanno deciso di convertire le loro linee produttive a sostegno dell'emergenza sanitaria. Con Veneto Sviluppo e Regione Veneto, abbiamo supportato la liquidità delle imprese colpite dalla pandemia. L'intesa siglata con la BEI ci ha consentito di destinare 50 milioni di euro per finanziare progetti d'investimento a favore della crescita delle PMI, per le quali abbiamo sviluppato nuovi servizi finanziari a supporto dell'innovazione e della trasformazione digitale.

Abbiamo sostenuto le comunità attraverso i progetti "L'Italia Chiamò" della Protezione Civile e "Adotta un Ricercatore" promosso dalla Fondazione per la Ricerca Biomedica Avanzata Onlus di Padova. Abbiamo supportato iniziative promosse dalla Fondazione Umberto Veronesi, dalla Fondazione Andrea Bocelli e progetti formativi volti alla graduale inclusione sociale dei detenuti del carcere di Bollate. Il nostro impegno si è concentrato, inoltre, sui progetti a favore della cura e della ricerca nell'ambito della neuro-oncologia pediatrica dell'Ospedale Bambino Gesù di Roma.

Abbiamo sostenuto e rafforzato il nostro legame con i territori contribuendo a dare un messaggio di speranza e di coraggio in un momento estremamente difficile per il nostro Paese anche attraverso le partnership sportive con FISU, i Campionati del Mondo di sci Alpino di Cortina 2021, le Classiche del ciclismo, l'Umana Reyer di Venezia e altre iniziative.

Essere sostenibili ha voluto dire anche introdurre innovazioni a tutela dell'ambiente. Dal 1° gennaio 2020 impieghiamo in tutte le nostre sedi e filiali d'Italia solo energia verde proveniente al 100% da fonti rinnovabili. Un programma che, partendo dalle ristrutturazioni delle sedi con edifici sempre più eco-compatibili, si concretizza in soluzioni di business per favorire la mobilità sostenibile, con il programma Ifis Leasing Green.

Queste sono soltanto alcune delle iniziative realizzate nel 2020 che abbiamo sintetizzato con orgoglio nel nostro nuovo payoff - "Il valore di crescere insieme" - che ha contraddistinto la campagna di rebranding con la quale abbiamo rilanciato l'identità della nostra Banca.

Non uno slogan, ma una testimonianza concreta e autentica del nostro modo di operare.

Con e per le persone, le imprese, le comunità. Insieme.

Sebastien Egon Fürstenberg

Presidente Banca Ifis

Luciano Colombini

Amministratore Delegato

Sommario

Premessa metodologica	VIII
1. Il Gruppo Banca Ifis	1
1.1 <i>Profilo del Gruppo</i>	2
Highlights di Gruppo	2
Chi siamo	3
Storia del Gruppo	4
Struttura societaria	5
1.2 <i>Valori e Modello di Business</i>	6
Visione, missione e valori	6
Modello di business	7
Posizionamento competitivo	8
Coinvolgimento degli Stakeholder	10
1.3 <i>Governance e presidio dei rischi</i>	12
Il sistema dei controlli interni e gestione dei rischi	14
La catena di fornitura	17
2. L'analisi di materialità	19
2.1 <i>L'analisi di materialità 2020</i>	20
Identificazione dei temi rilevanti	20
Prioritizzazione dei temi	20
Definizione della matrice di materialità	22
Validazione della matrice di materialità	23
Obiettivi di sostenibilità e azioni prioritarie	24
2.2 <i>Principali rischi legati ai temi non finanziari</i>	25
3. Ifis Integrity	27
3.1 <i>Integrità aziendale e lotta alla corruzione</i>	29
Politiche e altra documentazione di riferimento	29
La prevenzione alla corruzione	30
La prevenzione al riciclaggio e finanziamento al terrorismo	32
Gestione delle segnalazioni (Whistleblowing)	33
3.2 <i>Qualità del credito</i>	35
Politiche e altra documentazione di riferimento	35
3.3 <i>Data protection</i>	38
Politiche e altra documentazione di riferimento	38
Sicurezza informatica	38
Tutela dei dati personali	39
3.4 <i>Brand reputation</i>	41
Politiche e altra documentazione di riferimento	41
4. Ifis Customers	43
Supporto alla clientela nell'ambito dell'emergenza sanitaria da Covid-19	44
4.1 <i>Sostegno all'imprenditoria e inclusione finanziaria dei clienti</i>	46
Politiche e altra documentazione di riferimento	46
4.2 <i>Innovazione digitale</i>	52
Politiche e altra documentazione di riferimento	52
4.3 <i>Qualità dei prodotti e servizi</i>	54

Politiche e altra documentazione di riferimento	54
4.4 Trasparenza delle informazioni su prodotti e servizi	57
Politiche e altra documentazione di riferimento	57
Raccolta di segnalazioni e reclami	58
Gestione dei reclami	58
5. Ifis People	59
Supporto ai dipendenti nell'ambito dell'emergenza sanitaria da Covid-19	60
5.1 Benessere dei dipendenti	62
Politiche e altra documentazione di riferimento	62
Salute e sicurezza sul lavoro	62
Salubrità e comfort degli ambienti di lavoro	65
Politiche di welfare aziendale	65
5.2 Valorizzazione e sviluppo dei dipendenti	67
Politiche e altra documentazione di riferimento	67
Formazione	67
Valutazione delle performance	69
Coinvolgimento dei dipendenti	71
5.3 Diversità e Inclusione	73
Politiche e altra documentazione di riferimento	73
Remunerazione e incentivazione	73
Conciliazione vita-lavoro	74
6. Ifis Responsibility	81
Supporto al territorio nell'ambito dell'emergenza sanitaria da Covid-19	82
6.1 Impegno per il territorio	83
Politiche e altra documentazione di riferimento	83
Sviluppo Sostenibile del Veneto: Banca Ifis aderisce al protocollo	83
Donazioni e sponsorizzazioni	84
Rapporti con scuole, università e cittadinanza	84
6.2 Finanza sostenibile	86
Politiche e altra documentazione di riferimento	86
6.3 Impatti ambientali diretti	88
Politiche e altra documentazione di riferimento	88
Nota metodologica	93
Metodologia di rendicontazione	94
Indice dei contenuti GRI	94
Processo di rendicontazione e metodologie di calcolo	100
Metodologia di analisi di materialità	100
Relazione della società di revisione	103

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 2020 viene redatta a livello consolidato dalla Capogruppo Banca Ifis S.p.A. e include tutte le società consolidate³ integralmente nel perimetro del Bilancio Consolidato ad eccezione delle realtà costituite/acquisite in prossimità alla chiusura dell'esercizio per le quali non è stato possibile organizzare in maniera tempestiva ed efficace il processo di raccolta e rendicontazione delle informazioni non finanziarie. Nello specifico, per Farbanca S.p.A.⁴, acquisita in data 27 novembre 2020, si è ritenuto di avviare il consolidamento delle informazioni di carattere non finanziario a partire dall'esercizio 2021, in linea con l'orientamento rappresentato nella Circolare Assonime n. 13 del 12 Giugno 2017 e con il Regolamento Consob 20267 del 2018.

Il presente documento considera inoltre il Richiamo di attenzione n. 1/21 del 16-2-2021 di Consob sull'informativa da fornire da parte delle società che pubblicano la Dichiarazione Non Finanziaria 2020, relativamente all'impatto della pandemia di Covid-19 sulle tematiche non finanziarie.

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 2020.

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 I dipendenti appartenenti alla società Farbanca S.p.A., esclusa dal perimetro, corrispondono all'1,8% dei dipendenti totali del Gruppo Banca Ifis.

1.

Il Gruppo Banca Ifis



1.1 Profilo del Gruppo

Highlights di Gruppo

[GRI 102-7]



1.758

DIPENDENTI*



100.000

AZIENDE CLIENTI



26

UFFICI COMMERCIALI



PORTAFOGLIO NPL DI PROPRIETÀ

19,8
MLD €

RACCOLTA

 2.367,1
MLN €

DEBITI VERSO BANCHE

 5.471,9
MLN €

DEBITI VERSO CLIENTELA

 2.069,1
MLN €

TITOLI IN CIRCOLAZIONE



UTILE NETTO D'ESERCIZIO

68,8
MLN €

MARGINE D'INTERMEDIAZIONE

467,8**
MLN €

* I dati includono 31 dipendenti della neo-controllata Farbanca S.p.A.

** Le rettifiche/riprese di valore nette su crediti afferenti al Settore Npl sono state interamente riclassificate fra gli Interessi attivi e proventi assimilati al fine di dare una rappresentazione maggiormente aderente alle peculiarità di tale business e in quanto parte integrante del rendimento.

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.

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.

Storia del Gruppo

[GRI 102-10]

1983

I.Fi.S., Istituto di Finanziamento e Sconto, nasce a Genova come intermediario finanziario attivo prevalentemente nel business del factoring.

2002

Ifis si trasforma in **Banca**.

2003/4

Banca Ifis viene ammessa al mercato **MTA di Milano** e l'anno seguente al segmento **STAR**, dedicato alle medie imprese con requisiti di eccellenza.

2008

Viene lanciato **Rendimax**, il conto deposito online.

2011

Banca Ifis entra nel mercato dei **NPL**, con l'acquisizione di Toscana Finanza.

2016

Viene acquisita **GE Capital Interbanca** determinando l'ingresso nei segmenti del corporate banking, leasing, lending a medio termine e finanza strutturata.

2018

Diventa operativa **Ifis Npl**, dallo scorporo dell'area NPL di Banca Ifis. Entrano a fare parte del Gruppo, **Cap.Ital.Fin.**, specializzata nella cessione del quinto e **Credifarma**, specialista del credito alle farmacie.

2019

Viene acquisita **FBS** (oggi Ifis Npl Servicing), attiva nell'area NPL come servicer italiano indipendente.

2020

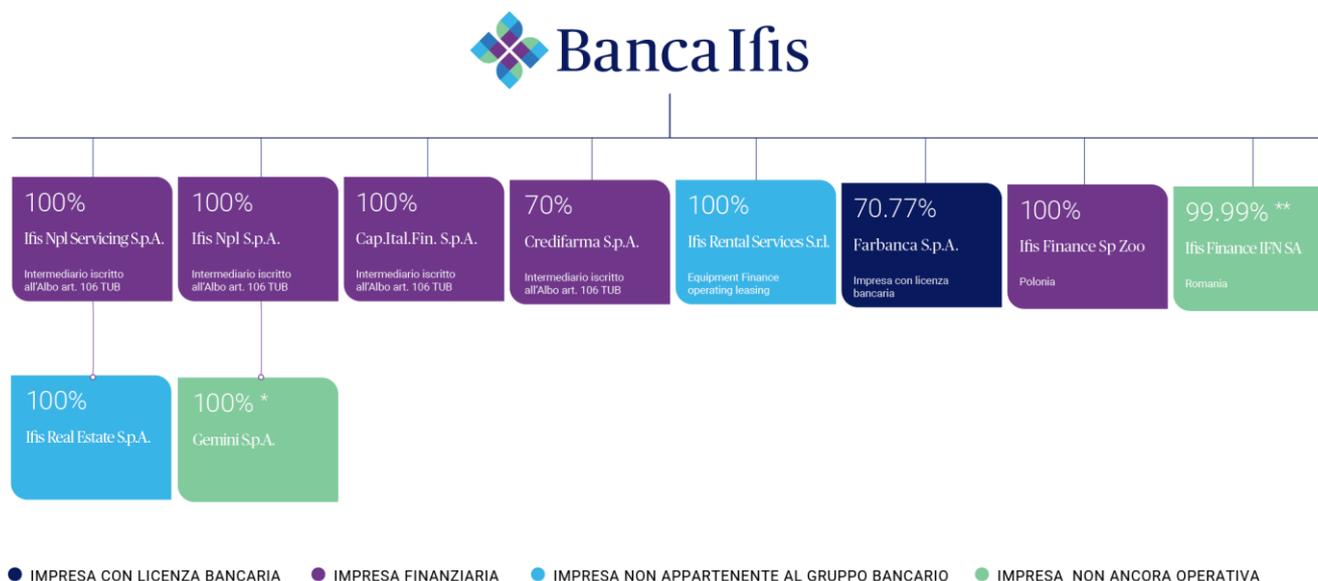
Banca Ifis rinnova la propria immagine attraverso un **progetto di rebranding**. A novembre **Farbanca** entra a far parte del Gruppo, dando vita, in sinergia con Credifarma, al primo operatore specializzato nei servizi finanziari alle farmacie.

Struttura societaria⁵

[GRI 102-2]

[GRI 102-6]

[GRI 102-45]



* Nel corso del 2020, Banca Ifis ha avviato una progettualità con l'obiettivo di riorganizzare l'intero settore Npl. Il disegno strategico prevede la realizzazione di una filiera verticale volta a garantire la separazione e l'indipendenza tra le attività di acquisto dei crediti e quelle di gestione e recupero. A tal proposito è stata costituita Gemini, società non attiva al 31 dicembre 2020, ridenominata Ifis Npl Servicing successivamente alla conclusione delle seguenti operazioni straordinarie realizzate in data 1° gennaio 2021:

- fusione per incorporazione di Ifis Npl Servicing (ex Fbs) in Ifis Npl S.p.A.; e
- conferimento delle attività di "servicing" a favore di Ifis Npl Servicing S.p.A. (già Gemini S.p.A.).

A seguito di tale progettualità, a partire dal 1° gennaio 2021 le attività del Gruppo nel comparto dei Non Performing Loans sono state dunque riorganizzate in tre società: Ifis Npl Investing, Ifis Npl Servicing e Ifis Npl Real Estate. La prima si occupa dell'acquisizione dei portafogli Npl, la seconda della gestione e del recupero mentre Ifis Real Estate si occupa delle attività immobiliari al servizio delle altre due società.

** Banca Ifis ha costituito nel corso del 2020 una non-banking financial institution ("NBF") di diritto rumeno denominata Ifis Finance IFN SA. il cui oggetto sociale è l'erogazione di servizi di credito di varia natura, incluso il c.d. "factoring".

L'obiettivo quindi è di trasformare l'attuale «Ufficio di Rappresentanza» presente in Romania in una società al fine di valorizzare ancor di più le proprie competenze di riferimento (factoring), in un contesto che si ritiene di particolare interesse prospettico e nel quale Banca Ifis vanta una pluriennale presenza, in continuità con lo sviluppo internazionale del Gruppo.

La Società, non attiva al 31 dicembre 2020, ha iniziato ad operare sul mercato di riferimento a partire dal 1° marzo 2021.

⁵ La struttura societaria qui rappresentata fa riferimento al 31 dicembre 2020

1.2 Valori e Modello di Business

Visione, missione e valori

Nel 2020 Banca Ifis ha rilanciato la sua identità attraverso una grande operazione di **rebranding**, con cui l'istituto ha voluto rafforzare l'immagine della Banca, come banca digitale, sostenibile, autentica, oltre che evolvere il sistema valoriale interno. Un nuovo logo, una nuova identità sonora e una nuova corporate identity sempre più orientata a una visione sostenibile del futuro.

In particolare, è stato presentato un nuovo marchio con il logo "digital bloom", un fiore virtuale ispirato ai colori della natura e rappresentato da un elemento grafico a forma di cerchio che racchiude il nucleo pulsante della specialty finance italiana, le persone. Per la prima volta nella sua storia, la Banca ha scelto di associare al nuovo marchio anche un audiobrand: il primo, nel segmento Banking e Financial, validato da test neuroscientifici.

Il progetto è stato sostenuto da una campagna di comunicazione multicanale, che rafforza il posizionamento della Banca a supporto della crescita delle imprese, sia nel visual che nel payoff «Il valore di crescere insieme».

A 37 anni dalla sua fondazione, la Banca ha quindi cambiato volto, rinnovandosi nel rispetto della propria identità e confermando la propria vocazione di banca dell'economia reale, allineando il carattere e l'espressione del brand ai nuovi obiettivi di business. **La nuova strategia di crescita ha, inoltre, portato la Banca a ridefinire Mission, Vision e Valori.**

[GRI 102-16]

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



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, redditizio 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 forte track record. La **diversificazione**, inoltre, assicura stabilità e permette di ridurre il rischio d'impresa.

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



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 stanno continuando nei primi mesi del 2021.

L'attuale scenario rende incerta ogni previsione relativa sia alla durata che all'estensione delle nuove misure di contenimento/lockdown. Prevediamo quindi che la prima parte del 2021 sarà ancora impattata dalle misure restrittive mentre nella seconda parte dell'anno il progressivo rilascio dei vaccini dovrebbe sostenere il ritorno alla normalità e la ripresa del contesto macroeconomico e dei business della Banca.

La crisi economica attuale si presenta molto differente rispetto alle precedenti non solo perché determinata da un fattore pandemico ma anche per il supporto delle banche centrali e dei governi che non ha eguali negli ultimi decenni. Le principali incertezze riguardano la velocità della ripresa economica e l'efficacia degli stimoli governativi che saranno chiave nel definire il contesto macroeconomico.

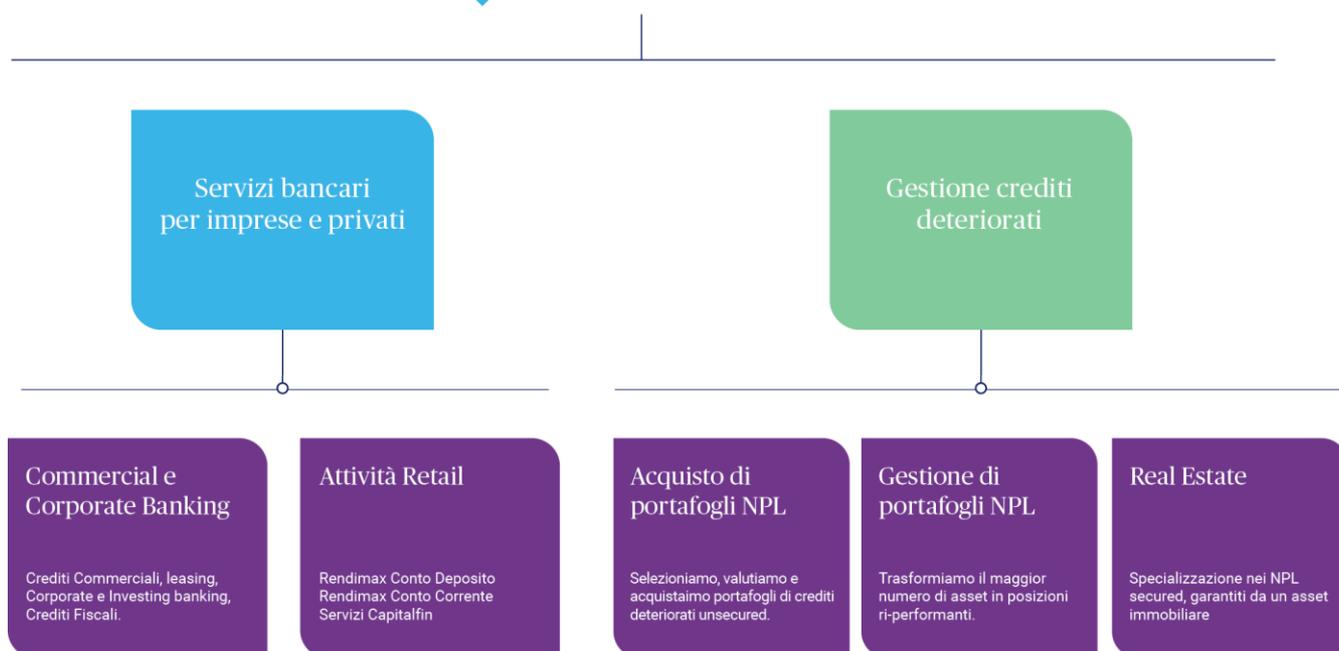
In questo contesto, **Banca Ifis resta concentrata nel proseguire le iniziative volte a proteggere la qualità dell'attivo ed i recuperi del portafoglio Npl oltre a portare avanti gli investimenti ed i progetti finalizzati all'innovazione del modello di business a supporto della crescita della Banca nei prossimi anni.**

Per quanto riguarda il fronte creditizio, allo stato attuale risulta difficile fare una stima degli impatti sulla qualità dell'attivo che saranno probabilmente visibili solo con la fine delle moratorie. Il modello di business del Gruppo Banca Ifis focalizzato sul breve termine e caratterizzato da una buona diversificazione settoriale dovrebbe fornire una maggiore protezione. Inoltre il factoring presenta nella sostanza una doppia garanzia sul credito, da parte della società ceduta e da parte del cedente, mentre il valore residuo dei beni in leasing contribuisce a ridurre il rischio. Analogamente gli impatti sul business Npl sono mitigati dalla diversificazione del portafoglio in termini di geografia, settore e numero di debitori. A ciò si aggiungono gli accantonamenti addizionali su posizioni in bonis nei settori maggiormente esposti agli effetti della crisi pandemica e gli interventi per riflettere i possibili ritardi nel recupero giudiziari del credito.

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. 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 continueremo a ricercare soluzioni volte a ridurre le tempistiche di recupero dei crediti in sofferenza ed al contenimento dei costi di struttura. Il business Npl dovrebbe inoltre beneficiare del progressivo ritorno alla normalità dei tribunali e della ripresa della raccolta stragiudiziale nella formula dell'"home collection".

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. La Banca si posiziona come quinto operatore italiano nel factoring in termini di turnover, con una quota di mercato del 4,9%⁶, e con una quota di mercato dell'1,6%⁷ nel leasing finanziario e locazione operativa, top leader nel leasing su auto elettriche. 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**, quest'ultima di recente acquisizione, e gestisce l'anticipo fatture verso la Pubblica Amministrazione. Inoltre, ha maturato una specifica competenza nel riconoscimento del merito creditizio delle PMI. Nel 2020 il Gruppo contava in totale circa 100.000 imprese clienti.

Attività retail

Alle attività corporate Banca Ifis 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 l'istituto 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

Banca Ifis è il sesto operatore⁸ in termini di masse gestite con 23,6 miliardi di euro di asset under management⁹ 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 1,4 milioni di debitori.

⁶ Fonte: Assifact - FY 2020

⁷ Fonte: Assilea - FY2020

⁸ Fonte: Market Watch Npl gennaio 2021 dell'Ufficio Studi di Banca Ifis

⁹ Al 31 dicembre 2020

Coinvolgimento degli Stakeholder

[GRI 102-40]

[GRI 102-43]

Banca Ifis si impegna a mantenere **rapporti costanti con i propri stakeholder**, al fine di individuare le diverse esigenze e indirizzare al meglio le azioni del Gruppo ed offrire la miglior esperienza possibile ai propri interlocutori.

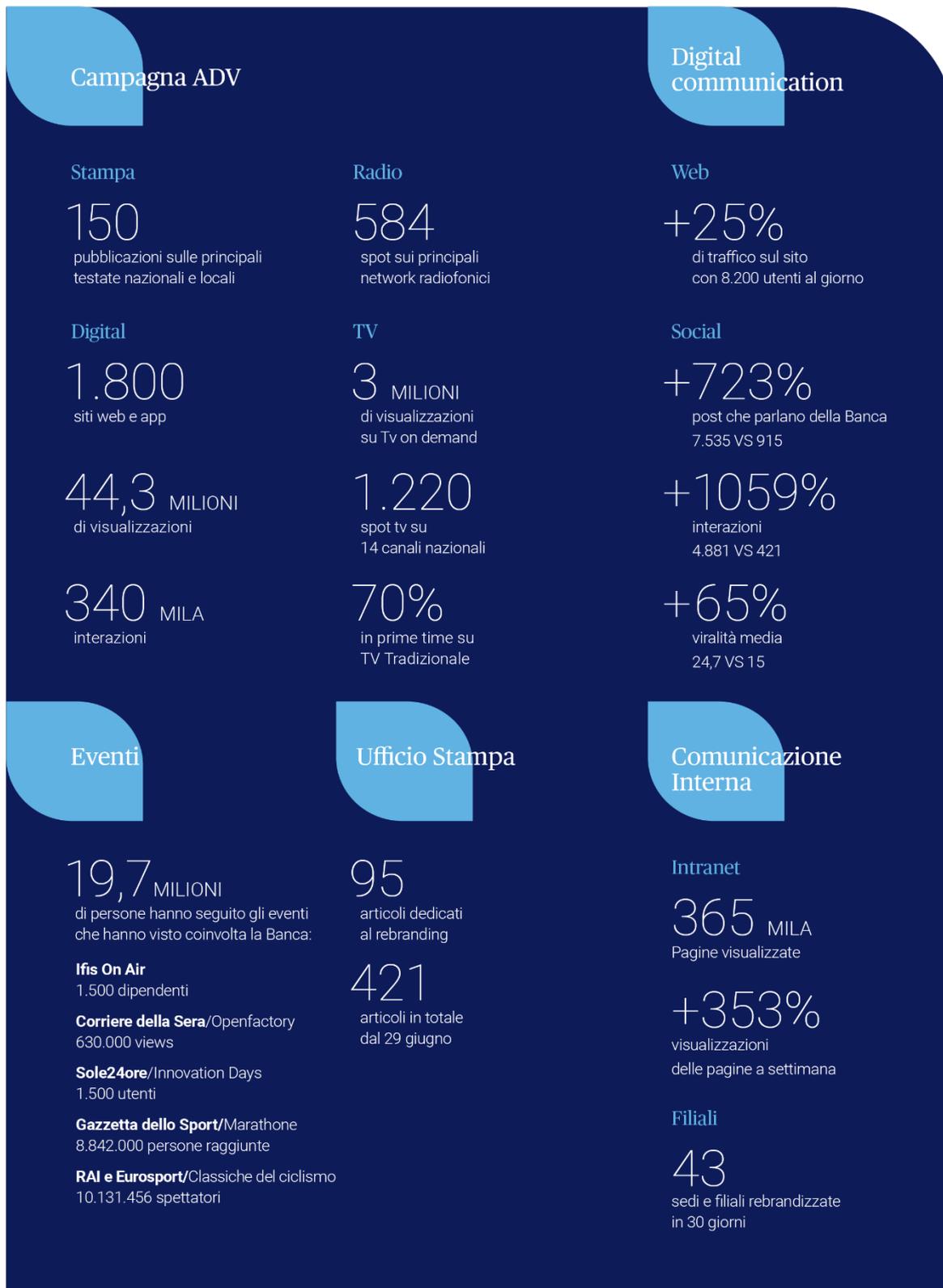
Di seguito si riportano in tabella le principali attività di engagement continuativo, per stakeholder:

Stakeholder	Attività di Engagement
Dipendenti ¹⁰	<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 • Evento di presentazione del rebranding del Gruppo • Iniziative per coinvolgere i dipendenti ad eventi e attività legate alle sponsorizzazioni con lo scopo di insgnirli del ruolo di Ambassador (sui social, sui canali interni etc) • Assegnazione di premi tramite l'interazione con i contenuti della intranet • Invio di gift box presso le abitazioni dei dipendenti in occasione delle festività
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> • Sondaggi periodici sulla qualità e newsletter dedicate • Eventi inerenti all'innovazione, il cambiamento e la relazione • 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
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 di Relazioni istituzionali • Ricerche e analisi del mercato italiano
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

¹⁰ Per approfondimenti sulle iniziative di coinvolgimento dei dipendenti si rimanda alla relativa sezione all'interno del capitolo 5. *Ifis People*

Inoltre, in occasione del **rebranding del Gruppo Banca Ifis**, sono state intraprese **diverse iniziative di comunicazione e coinvolgimento** per la presentazione della nuova identità a tutti gli stakeholder, sia esterni che interni.

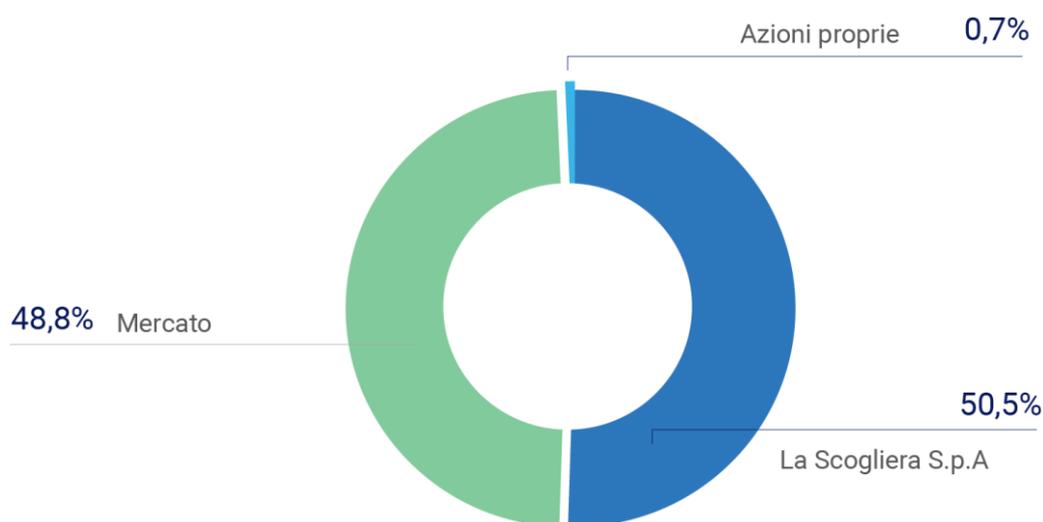
I numeri del rebranding



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:



[GRI 102-18]

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

Nel modello adottato da Banca Ifis:

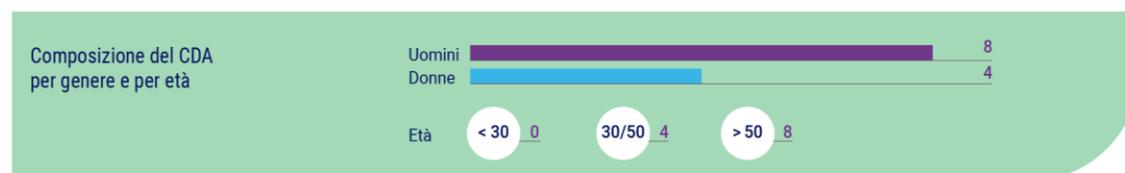
- la **funzione di supervisione strategica** è svolta dal Consiglio di Amministrazione;
- l'Organo con **funzione di gestione** è stato individuato nell'Amministratore Delegato. Alla funzione di gestione partecipa il Direttore Generale;
- la **funzione di controllo** è svolta dal Collegio Sindacale.

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

Per informazioni dettagliate sulla composizione e i compiti degli organi sociali e sulle politiche relative si rinvia alla Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari 2020.

[GRI 405-1]

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E COMITATI



La composizione del Consiglio di Amministrazione e dei Comitati Endoconsiliari è rappresentata alla data di approvazione del presente documento. Si fa rinvio alla Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari 2020 per maggiori dettagli o approfondimenti.

Il sistema dei controlli interni e gestione dei rischi

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

[GRI 102-11]

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

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

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

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

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

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

Le attività di controllo effettuate dalla **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 alla Banca d'Italia e alla Consob.

Riguardo alle normative per cui sono già previsti presidi specializzati (es: sicurezza sul lavoro o trattamento dei dati personali), i compiti della 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, nel 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. 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 e i 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 alla Banca d'Italia o alla Consob.

Il valore dell'etica: Il Codice Etico

[GRI 102-16]

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

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

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

Il Codice Etico ad oggi in vigore è stato approvato il 22 dicembre 2016 ed è **stato oggetto di aggiornamento in data 14 gennaio 2021**. L'aggiornamento consistette nell'esposizione maggiormente schematica dei principi e dei valori della Banca e delle società del Gruppo (ridefiniti in occasione della nuova strategia di crescita definita nel 2020) e in un aggiornamento dei contenuti più strettamente normativi con particolare riferimento alle modalità di segnalazione delle violazioni (Whistleblowing).

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

Il modello di gestione aziendale

Banca Ifis, con la volontà di assicurare condizioni di trasparenza e correttezza nella conduzione dell'attività aziendale, a tutela del proprio ruolo istituzionale e della propria immagine, delle aspettative degli azionisti e di coloro che lavorano per e con **la Banca, ha scelto di adottare un Modello Organizzativo e di Gestione (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, da ultimo aggiornamento, reati tributari.

A fronte degli aggiornamenti normativi intervenuti nel corso del 2019, il **Modello** della Banca **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 conformare la loro attività a quanto in Modello e, secondariamente, dei suoi lettori eventuali, cioè gli Inquirenti chiamati a valutarne effettività e adeguatezza.

Il **compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza** dei Modelli Organizzativi è affidato all'**Organismo di Vigilanza** della Capogruppo e agli Organismi di Vigilanza delle controllate ove presenti, dotati di autonomi poteri di iniziativa e controllo. Una funzione fondamentale di coordinamento e integrazione, nonché di garanzia del mantenimento dei necessari flussi informativi da parte degli Organismi di Vigilanza delle società del Gruppo, è attualmente svolta dal Responsabile dell'Internal Audit di Banca Ifis, componente di tutti gli Organismi di Vigilanza.

La catena di fornitura

[GRI 102-9]

Il Gruppo Banca Ifis regola i rapporti con la catena di fornitura attraverso politiche e procedure interne 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 2020 il Gruppo si è servito di **4.946 fornitori**, prevalentemente nel territorio italiano, di cui le principali categorie sono relative a servizi professionali e non professionali: in particolare servizi per consulenze o legali, servizi in outsourcing, servizi per informazione clienti e servizi collegati all'utilizzo o all'assistenza software.

[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 esterni¹¹, 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).

¹¹ 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 2020

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 stakeholder¹².

Il 2020 è stato caratterizzato dalla crisi legata alla diffusione della pandemia da Covid-19. Il Gruppo Banca Ifis, consapevole del possibile impatto sulla quotidianità delle persone e sulle attività economiche, si è sin da subito impegnato per affrontare il fenomeno attuando azioni e iniziative dirette a tutelare i dipendenti e a fornire supporto ai clienti.

Considerata la stretta correlazione tra le tematiche ritenute materiali per il Gruppo e la strategia aziendale di medio periodo, nonché l’instabilità del contesto macroeconomico, per l’esercizio 2020 il Gruppo intende confermare la matrice di materialità già identificata nel 2019 garantendo così il consolidamento degli indicatori rendicontati ed un raffronto puntuale delle performance con l’esercizio precedente a tutela della trasparenza delle informazioni a cui si aggiungeranno anche gli impatti della pandemia da Covid-19 sulla prestazione non finanziaria del Gruppo Banca Ifis.

Il processo realizzato nel corso del 2019 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 2020, 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. Infine, i temi sono connessi ai quattro pilastri della sostenibilità di Banca Ifis, che costituiscono i successivi capitoli della presente dichiarazione.

Prioritizzazione dei temi

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

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

¹² 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 nonchè identificare quelli da trattare all'interno della Dichiarazione Non Finanziaria. In particolare:

- la **rilevanza interna** è stata indagata attraverso incontri con il Top Management e i principali referenti delle società controllate al fine di valutarne la rilevanza strategica per il business di Banca Ifis e la possibilità di generare impatti;
[GRI 102-40]
[GRI 102-42]
[GRI 102-43]
- per indagare la **rilevanza esterna** il Gruppo ha analizzato le esigenze di tutte le categorie di stakeholder rilevanti¹³. In particolare, ha avviato un percorso progressivo di ascolto diretto che ha coinvolto i clienti (attraverso survey) e rappresentanti della comunità e associazioni di categoria (attraverso interviste one-to-one), categorie di stakeholder selezionate per l'elevata rilevanza per il Gruppo Banca Ifis. Inoltre, è stata effettuata un'analisi desk dell'iniziativa «Fattore I»¹⁴, utilizzando l'attività di web listening della Banca come metodo innovativo di ascolto anche ai fini dell'analisi di materialità, con l'obiettivo di valorizzare le aspettative dello stakeholder "clienti", in particolare PMI e i settori produttivi più tipici del Made in Italy, tramite una rilevazione "neutrale" e massiva delle aspettative dei mercati di riferimento. È stata inoltre effettuata una "valutazione mediata" degli interessi e delle aspettative degli stakeholder che non sono stati ascoltati direttamente, attraverso incontri con le principali funzioni aziendali maggiormente coinvolte nel dialogo con i principali stakeholder (dipendenti, investitori, agenti).

Per indagare entrambe le rilevanze, **i temi sono stati valutati attraverso una scala 1-5**, dove il valore 1 indica uno scarso interesse attribuito al tema e il valore 5 esprime il massimo interesse.

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

¹³ I principali stakeholder coinvolti dal Gruppo sono: Clienti, Dipendenti, Agenti, Investitori, Comunità, Associazioni di categoria

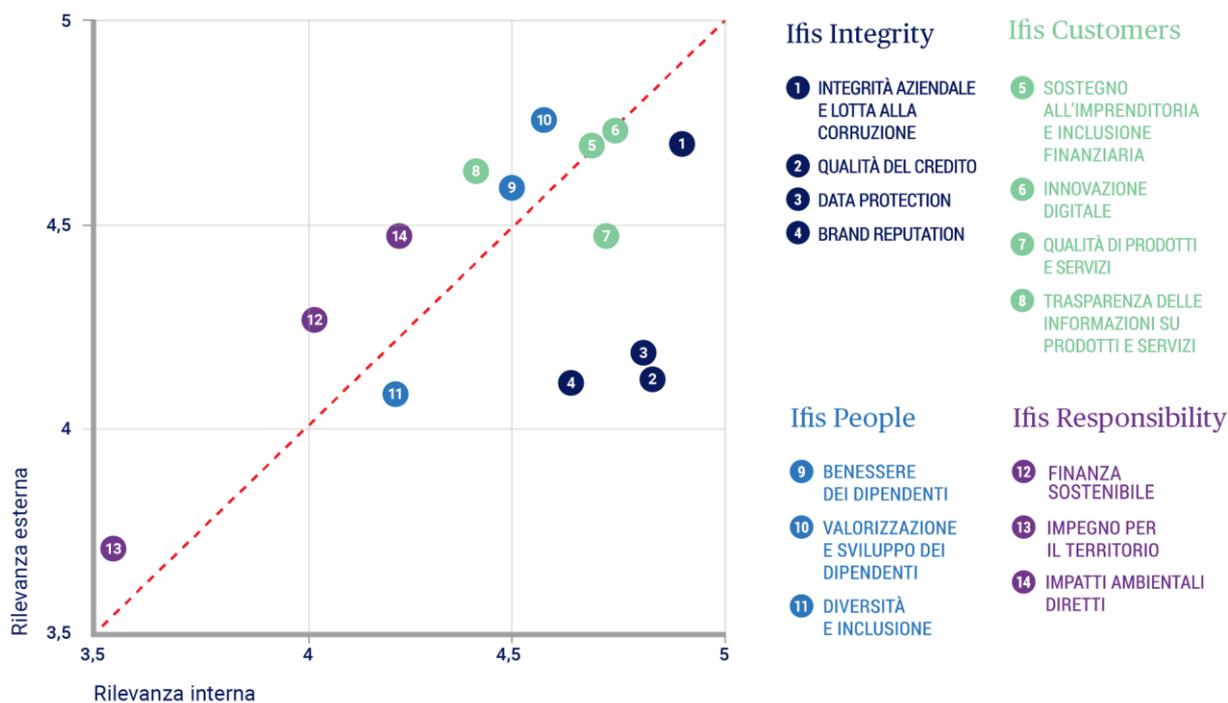
¹⁴ Tale iniziativa è descritta all'interno del capitolo "Sostegno all'imprenditoria e inclusione finanziaria"

Definizione della matrice di materialità

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

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

[GRI 102-47]



Ifis Integrity

- 1 INTEGRITÀ AZIENDALE E LOTTA ALLA CORRUZIONE
- 2 QUALITÀ DEL CREDITO
- 3 DATA PROTECTION
- 4 BRAND REPUTATION

Ifis Customers

- 5 SOSTEGNO ALL'IMPRENDITORIA 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 IL TERRITORIO
- 14 IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI

Temi EX D. LGS. 254/16



TEMI MATERIALI

Ifis
Integrity

1. INTEGRITÀ AZIENDALE
E LOTTA ALLA CORRUZIONE



2. QUALITÀ DEL CREDITO*

3. DATA PROTECTION



4. BRAND REPUTATION*

Ifis
Customers

5. SOSTEGNO ALL'IMPRENDITORIA
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 IL TERRITORIO



14. IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI



* Temi di Business

Validazione della matrice di materialità

La Matrice di materialità così elaborata è stata condivisa con l'Amministratore Delegato e successivamente **approvata dal Consiglio di Amministrazione del 21 dicembre 2020.**

Obiettivi di sostenibilità e azioni prioritarie

[GRI 102-12]

Il Gruppo Banca Ifis è fortemente impegnato nel raggiungimento di obiettivi che contribuiscano alla crescita dell'Istituto, dei suoi stakeholder e del Paese, convinto che la sostenibilità sia un modo alternativo di operare il business, ponendo pari attenzione allo sviluppo economico e alle sue influenze sull'ambiente, sugli stakeholder e sulle comunità.

Per questo, **nella stessa analisi di materialità, si evidenzia come siano “core” per la Banca una serie di tematiche che già figurano nella lista dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile** (Sustainable Development Goals – SDGs) dell'Agenda 2030 dell'ONU. Impegni che già la Banca persegue attraverso specifici progetti, programmi e prodotti.

SDG	Tema Materiale	Azioni prioritarie
SDG 6: Acqua pulita e servizi igienico-sanitari	Finanza sostenibile	SDG 6.4: contribuzione alla riduzione del problema della penuria di acqua dolce potabile tramite il noleggio della tecnologia Skywell per la produzione di acqua potabile per condensazione dall'atmosfera
SDG 7: Energia pulita	Finanza sostenibile	SDG 7.2: offerta di prodotti per la mobilità sostenibile con il programma Ifis Leasing Green
	Impatti ambientali diretti	SDG 7.2: impiego di energie rinnovabili in tutte le sedi e le filiali operative del gruppo (programma #Ifisgreen)
SDG 8: Lavoro dignitoso e crescita economica	Sostegno all'imprenditoria e inclusione finanziaria	SDG 8.3: supporto alla crescita delle piccole e medie imprese attraverso l'accesso ai servizi finanziari sia nell'operatività ordinaria sia attraverso progetti speciali come #CoraggioImprese
SDG 9: Industria, innovazione e infrastrutture	Sostegno all'imprenditoria e inclusione finanziaria	SDG 9.3: aiuto all'accesso delle PMI ai servizi finanziari, e la loro integrazione nelle catene e nei mercati di valore SDG 9.2: programma “Fattore I” per promuovere l'industrializzazione inclusiva e sostenibile
SDG 10: Ridurre le disuguaglianze	Sostegno all'imprenditoria e inclusione finanziaria	SDG 10.2: impegno nel potenziare e promuovere l'inclusione sociale ed economica degli imprenditori
SDG 11: Città e comunità sostenibili	Impegno per il territorio	SDG 11.5: nei casi di calamità, riduzione sostanziale delle perdite economiche dirette attraverso i finanziamenti agevolati a favore delle imprese venete colpite dalle conseguenze dell'epidemia Covid-19
	Finanza sostenibile	SDG 11.6: riduzione dell'impatto ambientale negativo sulla qualità dell'aria nelle città con Ifis Leasing Green
SDG 16: Pace, giustizia e istituzioni forti	Lotta alla corruzione	SDG 16.5: impegno nella lotta alla corruzione
SDG 17: Rafforzare le modalità di attuazione e di rivitalizzare il partenariato globale per lo sviluppo sostenibile	Innovazione digitale	Impegno nell'innovazione digitale per offrire a tutti gli stakeholder un accesso facilitato a prodotti, servizi ed informazioni

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
Brand reputation	Reputazionali	<ul style="list-style-type: none"> Articoli negativi presenti sui media locali, nazionali o internazionali; pubblicazione di commenti negativi sui social network Insoddisfazione e turnover negativo di clientela Perdita di quote di mercato e riduzione del valore delle azioni Lamentele, contenziosi legali, sanzioni amministrative/ civili/ penali 	<ul style="list-style-type: none"> Politica di gestione delle informazioni societarie e relativi presidi organizzativi deputati ai controlli Ascolto e dialogo con i principali stakeholder Tempestiva comunicazione con mercato e con gli organi di stampa Monitoraggio degli indicatori di rischio definiti in ambito reputazionale
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

Temi Banca Ifis	Natura dei rischi	Principali rischi	Principali presidi/azioni di mitigazione
			<ul style="list-style-type: none"> Ricerca continua nell'efficiamento dei processi operativi, al fine di ridurre i tempi di risposta alla clientela
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
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 lavoro da remoto introdotte dalla Banca a seguito 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 il Territorio	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 della Banca. 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 (Banca Ifis)
- Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001
- Politica di Gruppo per la gestione delle segnalazioni delle violazioni (Whistleblowing) (Banca Ifis)
- Politica Antiriciclaggio di Gruppo
- Autovalutazione dei rischi di riciclaggio e finanziamento del terrorismo
- Linee di Indirizzo di Gruppo sul sistema di Controlli Interni
- Procedura Organizzativa Adeguata verifica e profilatura della clientela per classi di rischio – fase di onboarding (Banca Ifis)
- Procedura Organizzativa Adeguata verifica e profilatura della clientela Npl per classi di rischio (Ifis Npl Investing, Ifis Npl Servicing)
- Procedura Organizzativa Adeguata verifica e profilatura della clientela per classi di rischio – nel continuo
- 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 della rete dei recuperatori stragiudiziali dei crediti distressed (Ifis Npl Investing, 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, Ifis Npl)
- Manuale Antiriciclaggio Capogruppo (Banca Ifis)
- Manuale Antiriciclaggio Cap.Ital.Fin.
- Manuale Antiriciclaggio ed Antiterrorismo Credifarma
- 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, rappresenta il **“manifesto” della cultura aziendale** di Banca Ifis e delle altre società del Gruppo, destinato sia alla informazione/formazione dei Collaboratori sia alla diffusione di tale cultura presso tutti gli stakeholder. Dato che l'efficacia del Modello Organizzativo e del Codice Etico presuppongono una piena diffusione della “cultura del controllo” presso tutti i dipendenti e la sensibilizzazione di tutte le strutture coinvolte, il Gruppo cura la formazione del personale sui contenuti del Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/01 e sul Codice Etico.

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

ORGANISMO DI VIGILANZA



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

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

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.

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

- l'obbligo di osservanza del Codice Etico e del Modello Organizzativo previsto dal decreto 231/01 all'atto della sottoscrizione del contratto;
- il controllo del numero dei mandati: la rete di agenti può avere al massimo tre mandati e solo di attività non in concorrenza;
- l'adozione di un sistema di incentivazione le cui logiche scoraggiano comportamenti scorretti o insistenti da parte degli agenti.
- L'osservazione del "Codice di Condotta" redatto dal forumUnirec – 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 anticiriclaggio. 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 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 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, al termine di ogni visita al cliente, un "Verbale di visita" che riepiloga quanto accaduto e gli accordi stabiliti, che deve essere sottoscritto dal cliente stesso così da tenere una traccia trasparente e oggettiva di quanto concordato;
- revisione trimestrale dei reclami non accolti per identificare eventuali problematiche emergenti o aspetti di crescente interesse per i clienti, al fine di definire azioni correttive;
- monitoraggio continuo dei canali social della Banca;
- interviste a clienti che hanno risolto positivamente la pratica;
- ascolto continuo delle problematiche ed esigenze espresse dagli operatori della rete.

Il 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. 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 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". La tabella di seguito riportata il dettaglio del numero di dipendenti che hanno svolto almeno un corso in materia di anticorruzione.

Numero e percentuale di dipendenti che hanno ricevuto formazione sulla lotta alla corruzione, suddivisi per categoria di inquadramento		2020 ¹⁵	2019
		N.	691
	%	40,0%	27,2%
Dirigenti	N.	14	8
	%	17,9%	10,8%
Quadri	N.	179	116
	%	35,3%	22,7%
Impiegati	N.	498	352
	%	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.

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 di Organizzazione e Gestione ex D. Lgs. 231/01, all'atto della sottoscrizione del contratto. In particolare, a seguito dell'aggiornamento del Modello e del Codice Etico, si è proceduto alla comunicazione via mail della nuova documentazione agli agenti e fornitori di Banca Ifis.

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 2020, 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;
- 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.

¹⁵ Nel conteggio sono stati considerati i dipendenti che hanno svolto almeno uno di questi corsi:

- Corso e-learning "La responsabilità degli enti ed. 2018"
- Corso e-learning "La responsabilità degli enti ed. 2020" reso disponibile a partire da ottobre 2020
- Un corso di formazione esterna a cui ha partecipato un dipendente.

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

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.

Antiriciclaggio contribuisce alla definizione dei contenuti della **formazione obbligatoria in materia di antiriciclaggio**, in particolar modo per i dipendenti che hanno un contatto diretto con la clientela. Nel 2020 la formazione in merito all'antiriciclaggio è stata svolta attraverso corsi in modalità virtuale ed il corso e-learning "La disciplina antiriciclaggio ed. 2020", attivato sulla piattaforma Ifis Talent. Nel corso dell'anno è stato erogato un totale di 4.217 ore di formazione antiriciclaggio (circa 2.366 ore nel 2019) con la partecipazione, ad almeno un corso in materia del 60,8% della popolazione aziendale (38% nel 2019).

Gestione delle segnalazioni (Whistleblowing)

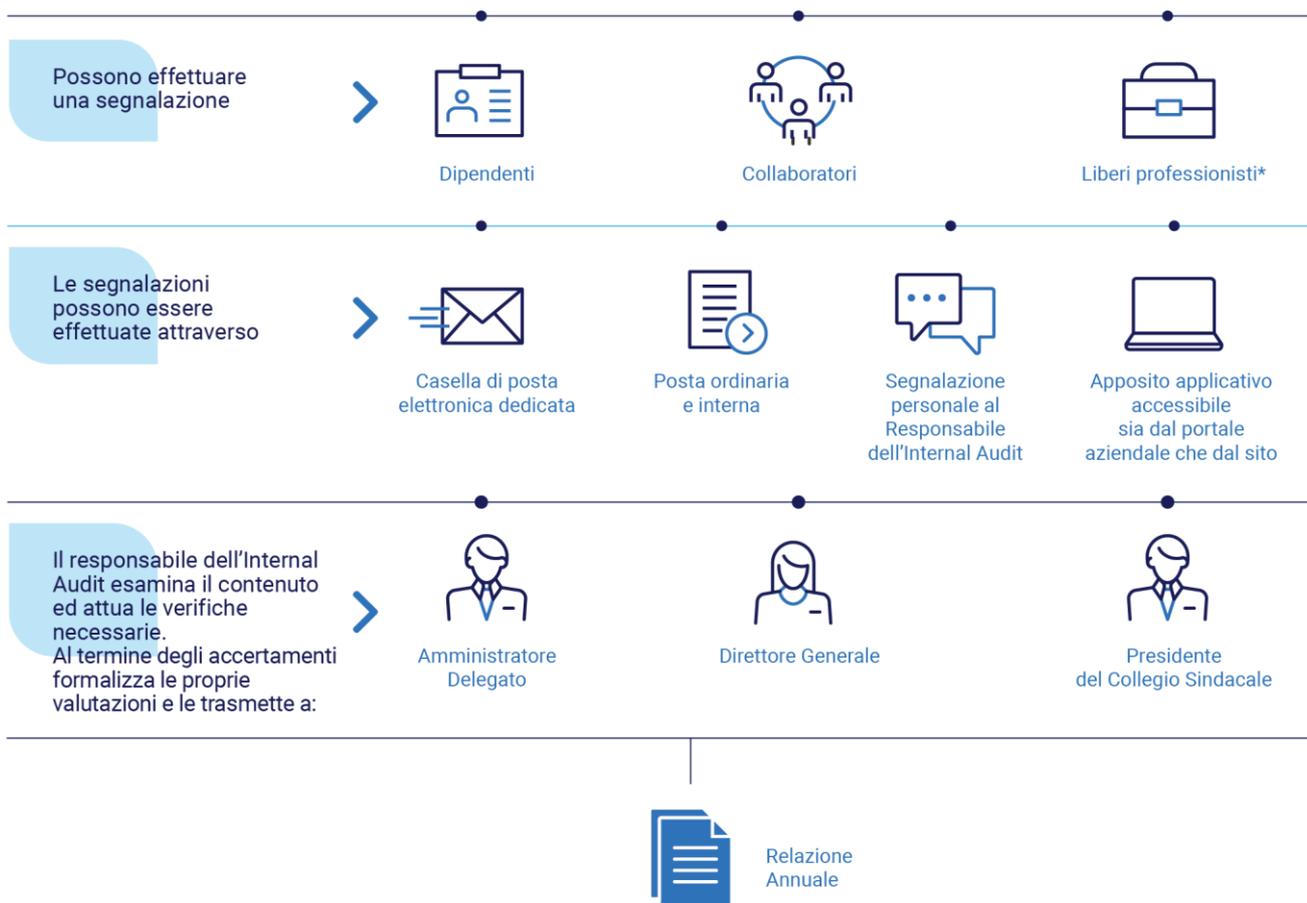
Banca Ifis, in qualità di Capogruppo, in coerenza con le disposizioni regolamentari e le best practices del settore, ha definito un sistema interno volto a permettere la segnalazione di atti, fatti e omissioni che possono costituire una violazione delle leggi e delle procedure interne disciplinanti l'attività 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 e al Direttore Generale (o al il Presidente del Collegio Sindacale in caso di situazioni di potenziale incompatibilità), che valuteranno le necessarie azioni correttive. Internal Audit redige una relazione annuale sul corretto funzionamento del processo, contenente anche informazioni aggregate sulle risultanze dell'attività svolta a seguito delle segnalazioni ricevute, che viene approvata dal Consiglio di Amministrazione e messa a disposizione del personale.

Nel 2020, analogamente all'esercizio precedente, non si sono registrate segnalazioni tramite il sistema *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.)
- 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 credito ordinario: Impresa International (Banca Ifis)
- 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)
- NO 112 – BU Leasing - Processo di istruttoria Leasing (Banca Ifis)
- NO 111 – BU Leasing - Processo valutazione e settaggio Riscatti (Banca Ifis)
- NO 103 – BU Leasing - Valutazione qualità del credito soggettiva (Banca Ifis)
- Politica di monitoraggio e recupero del credito Leasing (Banca Ifis)
- Politica di gestione delle acquisizioni 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 2020".

La qualità del credito può avere impatti significativi sul valore del titolo azionario, sul livello del rating creditizio della Banca, sul valore dei dividendi e sulla salvaguardia della solidità patrimoniale, rilevanti per azionisti, analisti finanziari, agenzie di rating, finanziatori e Autorità di Vigilanza, nonché sulla fiducia dei clienti nella capacità della Banca di fare fronte ai propri impegni, importante soprattutto per i risparmiatori retail 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.

Nel corso dell'esercizio sono state introdotte talune **modifiche ai Settori operativi**, al fine di dare piena attuazione al modello di business del Gruppo:

- **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. I risultati del Settore includono dal 7 gennaio 2019 anche il contributo delle attività facenti capo all'ex Gruppo Fbs, prevalentemente specializzato nell'attività 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 ma anche alcuni portafogli di prestiti personali e alcuni portafogli creditizi corporate posti in run-off in quanto ritenuti non strategici allo sviluppo del Gruppo.

Pertanto, i valori comparativi nel presente documento sono stati riesposti in linea con la nuova presentazione dei settori di attività. Ciò implica che gli indicatori quantitativi (Gross e Net NPE Ratio) dal 2020 saranno riferiti al Settore Commercial & Corporate Banking (anche sul 2019) e non più al Settore Imprese.

Di seguito si riportano i valori del Gross e del Net NPE ratio del Settore Commercial & Corporate Banking, che risultano entrambi in diminuzione rispetto al 31 dicembre 2019.

GROSS E NET NPE RATIO		2020	2019
Gross	%	5,9%	8,5%
Net	%	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% (9.8% al 31.12.2019)
- Net Ratio: 3.2% (5.4% al 31.12.2019)

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 informatica
- 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, 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, 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, presidia nel continuo la sicurezza informatica e partecipa alla valutazione del rischio informatico.

La sensibilizzazione dei dipendenti sulla cybersecurity

Il Gruppo Banca Ifis, per sensibilizzare tutti i colleghi sul tema della cybersecurity, nel corso del 2020 ha effettuato molteplici comunicazioni volte ad allertare circa i rischi delle campagne in corso. Ad esempio, è stata lanciata una campagna di awareness sui dipendenti del Gruppo attraverso l'iniziativa "Ifis Talks – Cybersecurity" finalizzata alla sensibilizzazione dei dipendenti su tematiche inerenti campagne di e-mail malevole relative alla diffusione di malware, phishing, tentativi di frode e ransomware.

È stata inoltre 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. La Banca ha aderito al servizio CERTFin al fine di ricevere in tempo reale segnalazioni relative a tentativi di frode inerenti all'ambito bancario. Tali segnalazioni sono state condivise con i colleghi delle altre strutture della banca interessate.

Il **processo di gestione degli incidenti di sicurezza informatica** è volto a garantire che eventuali eventi anomali con possibili ripercussioni sul livello di sicurezza 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 gestisce tali segnalazioni in collaborazione con le eventuali altre parti coinvolte ed interessate, secondo l'entità e la tipologia dell'evento stesso.

Tutela dei dati personali

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

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

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

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

[GRI 418-1]

Nel 2020, 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		2020	2019	2018
Numero totale di reclami documentati ricevuti in merito a violazioni della privacy dei clienti	N.	4	4	6
<i>da terzi e documentati dall'organizzazione</i>	N.	4	4	6
<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.	32 ¹⁶	10	8

¹⁶ Il dato rappresenta il numero totale di incidenti occorsi nel 2020, che hanno comportato la perdita, l'accesso o la divulgazione non autorizzata di dati personali (ad esempio, furto o smarrimento di cellulare o tablet, perdita di modulistica cartacea, errato invio di corrispondenza via e-mail). Gli eventi sono suddivisibili tra le società del Gruppo come segue: 10 incidenti per Banca Ifis, 20 incidenti per Ifis Npl, 1 incidente per Cap.Ital.Fin., 1 incidente per Ifis Npl Servicing. Un ulteriore incidente ha impattato l'intero Gruppo Banca Ifis e ha avuto luogo in occasione dell'invio di un flusso errato di dati riferibili al complessivo personale del Gruppo ad una società che presta servizi di trasporto. Nessuno degli

La crescita del numero di incidenti che hanno comportato la perdita, l'accesso o la divulgazione non autorizzata di dati personali è 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 ha avviato una campagna di sensibilizzazione interna sul tema della cybersecurity.

incidenti occorsi ha presentato rischi per i diritti e le libertà degli interessati e, per l'effetto, non si è dato corso ad alcuna comunicazione verso l'Autorità Garante e/o verso gli interessati.

3.4 Brand reputation

Politiche e altra documentazione di riferimento

- Investor Relations Policy
- Politica di Gruppo per la gestione delle informazioni privilegiate
- Politica di Gruppo per la gestione dei rischi operativi e di reputazione

[GRI 102-15]

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

La brand reputation è un fattore sempre più strategico al fine di garantire coerenza dei valori del Gruppo Banca Ifis nei confronti dei propri stakeholder. Per questo, nell'ambito del progetto di rebranding, attuato nel corso del 2020, il Gruppo ha posto particolare attenzione alla comunicazione e al coinvolgimento degli stakeholder favorendo un impatto positivo sulla brand reputation.

I riconoscimenti per l'impegno nella comunicazione digitale

A conferma della validità del percorso di rinnovamento della brand identity, finalizzato al rafforzamento del marchio e al miglioramento del posizionamento sul mercato, Banca Ifis ha ottenuto diversi riconoscimenti per la trasparenza comunicativa e la credibilità della comunicazione sui canali digitali. In particolare:

- si è aggiudicata 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. Con una crescita di 34,4 punti e una valutazione complessiva di 74,2 (39,8 nel 2019) Banca Ifis ha ottenuto il riconoscimento come «rivelazione del settore» tra le migliori aziende Star in Webranking posizionandosi tra le prime 20 società italiane, su 122 analizzate, grazie alla trasparenza sui canali digitali che dimostra «una chiara volontà di dialogare con i diversi pubblici» e al racconto della propria visione strategica;
- si è distinta tra i Top 3 "Best Improvers 2020" (+26,2 punti rispetto alla scorsa edizione) nel report ".trust-listed Italy", per la capacità di creare una comunicazione credibile agli occhi degli stakeholder. Ha inoltre ottenuto, nella sezione "Future of the Company", il miglior salto di qualità: +66% rispetto all'analisi del 2019 dimostrando, spiega il report «di aver lavorato bene sui propri asset di comunicazione» grazie a «una visione futura chiara e concreta nella presentazione della strategia e nell'approccio all'innovazione».

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

Per il dettaglio delle **iniziative di coinvolgimento** che il Gruppo Banca Ifis intraprende nei confronti dei propri stakeholder si rimanda alla sezione dedicata *Coinvolgimento degli stakeholder*. 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**.

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 non adeguatamente presidiati (es.: rischi di mercato, di liquidità, legali, strategici), violazione di leggi e regolamenti e norme di autoregolamentazione (come il Codice Etico), inefficace o errata gestione della comunicazione interna o esterna e comportamenti del management, dei dipendenti o dei collaboratori.

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

Gli **stakeholder impattati dal rischio 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; 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.

Attraverso il monitoraggio nel continuo degli elementi sopra riportati, qualora vi siano risultati che superino le soglie predefinite, viene di volta in volta valutata la necessità di porre in essere eventuali azioni di mitigazione.

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, 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, la Banca 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	
Piena adesione alle disposizioni del decreto Cura Italia	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 concessione della moratoria. Nel 2020 si contano un totale di 17.215 pratiche inerenti alla moratoria del Decreto Cura Italia. Nell'ottica di sostegno dell'imprenditoria, sono inoltre state valutate tutte le richieste di sospensione dei canoni pervenute da clienti che non potevano usufruire della moratoria ai sensi del Decreto Cura Italia, poiché non rientravano nei criteri di esigibilità. In particolare, è stata concessa la sospensione della quota capitale fino al 30 settembre 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 358 pratiche nell'anno.
Piena adesione alle disposizioni del decreto Liquidità	Promozione in ambito leasing del rifinanziamento dei contratti 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 aggiunta di un nuovo investimento pari almeno al 25% del capitale residuo dei contratti rifinanziati a condizioni economiche migliorative e con assistenza del Fondo di Garanzia. 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. Nel 2020 si contano 16 pratiche di rifinanziamento dei contratti di leasing finanziario.
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.
Iniziativa Prime	Avvio di un'iniziativa volta a proporre alle PMI già clienti selezionate la possibilità di effettuare dei nuovi investimenti assistiti dal Fondo di Garanzia per importi anche inferiori rispetto alla soglia minima di accesso definita da Valutazione Crediti. Per il 2020 tale iniziativa conta 13 pratiche.

TIPOLOGIA INTERVENTO	DESCRIZIONE
IMPRESE	
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 BEI	Siglato un accordo per 50 milioni di euro di finanziamenti per sostenere le PMI con la Banca Europea per gli Investimenti (BEI). L'accordo fa parte del Fondo di garanzia paneuropeo 'Covid-19' per finanziare e sostenere progetti di investimento e crescita delle PMI. Sono previsti contratti di finanziamento a tassi vantaggiosi per tutte le aziende dei diversi settori produttivi, nonché finanziamenti al capitale circolante al fine di fronteggiare le esigenze di liquidità e arginare gli effetti della pandemia.
Convenzione con Veneto Sviluppo e la Regione Veneto	Convenzione 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.
Sospensione rate mutuo e leasing per l'emergenza Covid-19	In recepimento dell'Ordinanza della Protezione Civile n. 642 del 29 febbraio 2020, informazione alle Imprese Clienti della possibilità di fare richiesta di sospensione, nei termini previsti, della rata capitale o dell'intera rata dei rispettivi Mutui e/o Leasing in essere.
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 e allo scambio documentale via PEC. In particolare, è stata introdotta una nuova soluzione che consente al cliente dotato di una firma digitale personale di sottoscrivere con tale modalità i contratti factoring, 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.
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	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 accodamenti delle rate di cui ai contratti di finanziamento contro cessione del quinto (CQS).
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.

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 gestione del credito ordinario: Impresa International (Banca Ifis)
- Politica di distribuzione (Cap.Ital.Fin)
- NO 112 – BU Leasing - Processo di istruttoria Leasing (Banca Ifis)
- NO 111 – BU Leasing - Processo valutazione e settaggio Riscatti (Banca Ifis)
- NO 103 – BU Leasing - Valutazione qualità del credito soggettiva (Banca Ifis)
- Politica di gestione delle acquisizioni di portafogli di crediti distressed e del relativo monitoraggio (Ifis Npl Investing)
- Politica di gestione del credito ordinario (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)

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 di 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 determinanti il 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 e delle interviste one-to-one 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.

Nel 2020 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.**

- **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 rinnovo del focus alle micro e piccole imprese del Mezzogiorno, e in previsione di liquidazione in un'unica soluzione estesa a tutti i finanziamenti indipendentemente dall'importo.
- **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) la percentuale di garanzia diretta all'80% è stata innalzata, a prescindere dalle fasce di rating e dalle durate dei finanziamenti, con possibilità di copertura diretta fino al 100% per alcune operazioni finanziarie con specifiche caratteristiche e per alcune tipologie di soggetti beneficiari.
- **Leasing finanziario assistito da Fondo di Garanzia PMI:** con il Decreto Legge n. 34/2020 (cd. Decreto Rilancio) è stato potenziato il Fondo di Garanzia anche per il leasing, con aumento della percentuale di copertura fino al 90% 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:** 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 e sino al 31/12/2020 fino al 90% in virtù del Decreto Liquidità.

[FS7]

Legal Entity/ Business Line	Prodotto/Servizio con Finalità Sociali	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
Banca Ifis/Leasing	Leasing Finanziario associato all'agevolazione Nuova Sabatini	75,63	8,10%	97,69	6,23%
	Leasing Finanziario associato a Fondo di Garanzia MCC (dati da novembre 2019)	21,68	0,26%	1,92	0,02%
	Rifinanziamento contratti di leasing finanziario (iniziativa avviata nel corso del 2020)	7,49	0,03%	-	-
	Iniziativa Prime (iniziativa avviata nel corso del 2020)	0,50	0,02%	-	-
	Moratoria Decreto Legge n. 18/2020 (iniziativa avviata nel corso del 2020)	740,60	26,13%	-	-
	Moratoria concessa da Banca Ifis (iniziativa avviata nel corso del 2020)	19,90	0,30%	-	-
Banca Ifis/Crediti Commerciali	Factoring assistito da Fondo di Garanzia MCC (iniziativa avviata nel corso del 2020)	15,00	1,00%	-	-
	Finanziamento M/L assistito da Fondo di Garanzia MCC	240,60	72,00%	105,29	66,00%
	di cui con provvista BEI	157,20	81,00%		

Dal 2016 a oggi, Banca Ifis ha ideato diversi progetti innovativi per diffondere la cultura d'impresa. Con il pionieristico "Botteghe digitali", divenuto anche una webserie, è stata promossa l'innovazione nelle piccole botteghe artigiane, mentre grazie al progetto "Tour PMI" sono state valorizzate le energie e le idee di giovani studenti al servizio dei business delle PMI. Dal maggio 2019, è attivo il progetto "**Fattore I**" che, per la prima volta, declina la potenza dei big data nello scenario delle PMI. Incrociando i dati di bilancio delle "PMI stellari" con i trend di mercato ascoltati sul web, sono state selezionate le migliori performance di impresa, che vengono raccontate in case history multimediali online e offline. Elemento chiave del progetto è il Market Watch PMI, l'osservatorio che studia e mette in luce esigenze e trend delle PMI italiane e dei settori produttivi.

FATTORE I

[FS16]

Fattore I è il format di Banca Ifis dedicato allo studio e al racconto dei modelli di business vincenti delle PMI italiane. È il progetto che riflette la volontà di Banca Ifis di porsi al fianco delle imprese, come divulgatore di cultura d'impresa, sia con l'analisi di dati che 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;
- 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 della Banca.

Anche nel 2020, in un nuovo contesto economico e sociale, Fattore I ha continuato il suo percorso come osservatorio di nuova generazione. Tra gli appuntamenti salienti in cui sono stati presentati i risultati dei diversi step di ricerca, condotti in collaborazione con l'Università Ca' Foscari di Venezia, e discussi con panel di imprenditori:

- febbraio: evento in presenza a Bologna "Quale innovazione per il futuro delle PMI?" Il fattore vincente è stato individuato nell'innovazione tramite le nuove tecnologie (4.0 e digitali) per competere facendo leva su flessibilità e personalizzazione dell'offerta.
- giugno: evento sull'emittente Class-CNBC "La reazione delle PMI all'emergenza Covid-19", nel corso del quale è emerso quanto le variabili manageriali facciano la differenza relativamente alla continuità del business: capacità di assorbire urti, di riposizionamento, di evolvere il business model, di elevare la qualità delle relazioni con i clienti, dipendenti e fornitori.
- dicembre: web conference sviluppata con Il Sole 24 Ore intitolata "Nuovi scenari e modelli di business per le PMI". 2 ore di dibattito sul percorso di rinnovamento dei modelli di business, basato sull'ascolto del cliente e sulla servitization per far fronte alla crescente domanda di prodotti innovativi e personalizzati.

Nel nuovo scenario che si è venuto a creare nel 2020 Banca Ifis ha anche sviluppato #CoraggioImprese, uno spazio dedicato agli imprenditori portavoce dell'Italia che non si arrendono, delle piccole e medie imprese che ogni giorno continuano a investire e ad affidare i propri progetti ad un partner di fiducia con cui affrontare tutte le nuove sfide per crescere e competere nel mercato di domani.

I nostri numeri



82.000

IMPRESE ANALIZZATE



oltre 1.000

PMI INTERVISTATE



515.000

OPERATORI DI MERCATO
ASCOLTATI CON IL WEB
LISTENING

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]

Ifis Financial Jukebox	Banca Ifis, in collaborazione con yourCFO, durante il 2020 ha organizzato una serie di eventi in streaming rivolti ad un numero selezionato di imprese clienti su diversi temi direttamente affrontati dai Responsabili delle Business Unit di volta in volta coinvolte.
Evento di presentazione del Progetto "LFactor"	LFactor (Leadership Factor) è un progetto di formazione per i leader del futuro e della ripartenza, ideato da TIM in co-progettazione con Banca Ifis ed altre aziende. Lo scopo dell'iniziativa è la produzione di un corso e-learning contenente pillole video di alcuni testimonial d'eccezione, focalizzato su 4 aree, indicate come particolarmente rilevanti per la leadership del futuro: libertà, performance, fiducia e autenticità. Il corso e-learning è reso inoltre disponibile ai dipendenti di Banca Ifis attraverso la piattaforma e-learning (Ifis Talent).
Credit Village Italian Digital Week	Intervento alla conferenza digitale, organizzata da Credit Village, relativa al mercato degli asset deteriorati italiani per analizzare: gli scenari finanziari ed economici possibili post Covid-19, le stime dei macroeconomisti sul calo in Italia del PIL e le conseguenze sul mercato del credito.
3° Forum del Gran Sasso	Intervento al terzo Forum Internazionale del Gran Sasso, organizzato dalla Diocesi di Teramo, evento dedicato alla sensibilizzazione delle comunità accademiche e scientifiche sul tema "investire per costruire" e promuovere elaborazioni culturali idonee a creare le condizioni per la ripartenza post Covid-19.
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, Banca Ifis dedica **attenzione alla divulgazione di informazioni** che accrescano la conoscenza degli imprenditori sugli strumenti finanziari disponibili a supporto del *business*.

Anche nel 2020 è continuata l'attività di informazione destinata agli imprenditori e PMI attraverso i portali:

- **MondoLeasing:** è il blog dedicato ai principali temi di interesse sul leasing e noleggio, per imprese e liberi professionisti che presenta anche una piattaforma di discussione per confrontarsi apertamente con esperti e operatori sulle novità legate al prodotto finanziario.
- **MondoPMI:** è il blog dedicato ai principali temi di interesse per chi vive quotidianamente la realtà della Piccola e Media Impresa. Fornisce spunti di riflessione su argomenti di strategia aziendale, finanza, innovazione e tutto ciò che può essere di interesse per chi è al timone di un'attività imprenditoriale.

Per quanto invece riguarda l'aggiornamento e la formazione delle strutture interne che operano a diretto contatto con la clientela, nel 2020 sono state svolte le seguenti attività:

- **Convention annuale delle Società di Recupero e incontri mensili Macro Regionali Agenti Npl:** eventi organizzati da Banca Ifis per le società di recupero che operano per Ifis Npl al fine di aggiornare gli agenti su piani e strategie della Banca, oltre a condividere i progetti e gli obiettivi per il nuovo anno commerciale;
- **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 con beneficiari** le farmacie, allo scopo di diffondere esperienze e strumenti innovativi di supporto allo sviluppo delle attività. A partire dal mese di marzo 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.

Credifarma ha lanciato, nel corso del 2020, l'**iniziativa "1 mese per 1 anno"**, con la quale propone alle farmacie un finanziamento dedicato per facilitare i pagamenti relativi all'approvvigionamento delle forniture per un mese, rimborsabile attraverso dodici rate mensili. Con tale iniziativa, Credifarma contribuisce a fornire la necessaria liquidità alle farmacie

italiane volta a garantire le regolari forniture in farmacia, tenuto anche conto delle rilevanti scadenze fiscali e della riduzione del valore medio della distinta contabile riepilogativa registrato in questi mesi.

4.2 Innovazione digitale

Politiche e altra documentazione di riferimento

- Politica di Gruppo per la pianificazione strategica in ambito ICT

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.

In occasione del **progetto di rebranding**, è stato realizzato il **nuovo sito web della Banca** (bancaifis.it), che rappresenta l'unico punto di accesso all'ecosistema digitale della Banca. Il sito principale è stato poi completato da altri 6 «sotto-siti» specializzati su tematiche verticali. La nuova soluzione ha sostituito i 22 siti web precedentemente online. Il progetto ha consentito di migliorare la presenza online del Gruppo Banca Ifis.

Nel corso dell'anno Banca Ifis ha introdotto **funzioni digitali innovative** e intrapreso una progressiva **digitalizzazione dei processi**, volta ad accrescere l'efficienza, a ridurre il rischio operativo e a raggiungere una migliore efficacia nel processo di vendita.

Nel 2020 è stato avviato un ampio programma di lavoro, denominato **Ifis4business**, articolato su più fasi intermedie, che dovrà consentire all'intera clientela imprese di operare sull'intero portafoglio prodotti in maniera agevole ed in tempo reale.

Ifis4business diventerà l'unica piattaforma digitale all'interno della quale l'impresa potrà consultare la propria posizione ed eseguire le proprie operazioni. L'ideazione e l'avvio di questo percorso nasce dalla 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.

Ifis4business al momento è stato applicato a due settori specifici: il factoring e il digital lending. Questo perché mentre la digitalizzazione dei rapporti con il consumatore retail prosegue ormai da tempo, la digitalizzazione delle interazioni con le imprese, e in particolare nel mondo del b2b e della supply chain, può fare ancora significativi passi avanti. Per quanto concerne il primo aspetto, la Banca ha deciso di partire dal cosiddetto "debitore ceduto", cioè colui che deve materialmente saldare la fattura oggetto di compravendita tra banca e creditore, soggetto che ha tipicamente un ruolo chiave nella filiera della fornitura. Migliorare l'efficienza del processo significa liberare liquidità da destinare alle aziende fornitrici in maniera più rapida, quasi istantanea, soprattutto in un momento complesso come quello attuale.

Oltre ad un significativo miglioramento della user experience l'azienda ha potuto conseguire significativi efficientamenti operativi dal momento che la totalità dei propri processi è stata completamente digitalizzata.

Grazie all'introduzione di Ifis4business, avvenuto nel corso del primo semestre 2020, sono stati eseguiti 3.712 riconoscimenti "digitali".

Sempre nel corso del 2020, è stato lanciato il prodotto **FarmaPos**, la nuova iniziativa di Credifarma e Nexi, dedicata alla farmacia per facilitare i pagamenti con moneta elettronica: si tratta del servizio di pagamento Pos di Banca Ifis, che consente alle farmacie di facilitare gli acquisti, limitare l'uso del contante e canalizzare correttamente i flussi di cassa. Tale iniziativa amplia la gamma di soluzioni a disposizione dei farmacisti italiani, offrendo servizi digitali in grado di soddisfare bisogni crescenti ed esigenze sempre più sofisticate, garantendo al tempo stesso sicurezza e sostenendo l'evoluzione della sanità digitale.

Per la clientela retail, in ambito Npl, è stato invece ulteriormente evoluto il **Portale PagoChiaro** ovvero la piattaforma di pagamento online creata per aiutare i debitori a tornare in "bonis", in modo sostenibile, utilizzando la velocità dell'approccio digitale che ha sempre contraddistinto Banca Ifis.

Ad oggi il business Npl utilizza un motore di Intelligenza Artificiale (AI) per analisi di grandi quantità di dati. L'Intelligenza Artificiale serve a capire dove dirigere la filiera del recupero. Il prossimo obiettivo è implementare l'uso della robotica per analizzare i dati della documentazione digitale in fase di onboarding dei portafogli.

Il Gruppo consente alla potenziale clientela di sottoscrivere nuovi prodotti firmando la **contrattualistica in modalità digitale attraverso l'utilizzo della firma digitale o l'utilizzo di sistemi di vocal order**. La firma digitale, nata come sfida per il segmento autoveicoli di Ifis Leasing nel 2017, ad oggi è disponibile per diverse tipologie contrattuali come, ad esempio, la sottoscrizione di conti deposito rendimax in ambito Retail oppure di piani di rientro per Npl. In particolare, nel corso del 2020:

- **per il Leasing**, sono stati sottoscritti con firma digitale n. 2.348¹⁷ contratti (1.165 nel 2019), consentendo una riduzione complessiva della stampa stimata di oltre 180 mila pagine. L'obiettivo ultimo è quello di aumentare il numero dei contratti firmati digitalmente e arrivare a coprire l'80% dei volumi annui;
- **per il Retail**, analogamente all'esercizio precedente, il 100% della clientela ha aperto il conto attraverso l'utilizzo della firma digitale oltre ad aver ordinato digitalmente il 100% delle operazioni su conto corrente e conto deposito;
- **per Npl**, il 7% (10% nel 2019) delle sottoscrizioni dei piani di rientro sono state effettuate attraverso firma grafometrica ed il 16% delle sottoscrizioni effettuate tramite vocal order (17% nel 2019).

Inoltre, a luglio 2020 Banca Ifis ha siglato una **partnership con la Fintech Raisin** per rendere disponibili i propri conti deposito online anche sul marketplace tedesco WeltSparen (<https://www.weltsparen.de>). Il nuovo servizio è supportato dall'infrastruttura open banking e dal customer service Raisin e consente a Banca Ifis di portare la propria offerta di conti deposito oltre i confini nazionali. L'offerta è dedicata esclusivamente ai risparmiatori tedeschi che hanno dimostrato un alto grado di interesse verso nuove opportunità di investimento oltre confine, usufruendo dei rendimenti più elevati che offre l'Italia e manifestando una maggior fiducia nei confronti delle garanzie sui depositi europei.

¹⁷ Composti da una media di circa 80 pagine per contratto.

4.3 Qualità dei prodotti e servizi

[FS15]

Politiche e altra documentazione di riferimento

- Codice Etico
- Regolamento del Comitato Prodotti (Banca Ifis)
- Politica per l'approvazione di nuovi prodotti e servizi, l'avvio di nuove attività, l'inserimento in nuovi mercati (Banca Ifis, 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**, Banca Ifis definisce regole per lo sviluppo e la distribuzione di nuovi prodotti, in coerenza con le strategie e gli obiettivi di business e aziendali.

In particolare, **in ambito Leasing** nella fase che precede l'attivazione di un nuovo rapporto commerciale con un fornitore o un partner, e prima di acquistare un bene da concedere in leasing ai clienti, **sono attivate diverse verifiche**:

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

Livello di servizio Banca Ifis

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 2020 per i prodotti leasing, factoring e mutui PMI, i quali risultano sostanzialmente in linea con i risultati dell'esercizio 2019.

Tempi medi di valutazione delle proposte di leasing (in linea con il 2019):

- Auto, veicoli commerciali e industriali: 1,5 giorni
- Beni strumentali (industriali, IT e Office) di importo inferiore o uguale ad € 250.000: 3 giorni
- Beni strumentali di importo superiore ad € 250.000: 7 giorni (6 giorni nel 2019)

Tempi medi di risposta alle richieste dei clienti leasing (in linea con 2019):

- Tempo gestione richieste dei clienti: 2 giorni
- Abandon rate 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 giorni¹⁸ (6,7 giorni nel 2019)

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

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 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). A partire dal mese di settembre 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 per verificare la qualità delle pratiche lavorate, con previsione di penali in caso di reiterata bassa qualità nel lavoro svolto.

¹⁸ Nel corso del 2020 la maggiore incidenza dell'operatività su ML termine unitamente alla consistente mole di moratorie richieste dalla clientela per il Decreto Cura Italia ha da un lato modificato la storica prevalenza dei prodotti di BT (i.e. Factoring) e dall'altro aumentato il carico di lavoro sulla struttura di valutazione con un conseguente e comprensibile impatto sui tempi medi di delibera

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

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

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

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

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

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

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

- 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
- 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 alla Banca, che rappresenta la base di un rapporto sano e duraturo e quindi **un asset da proteggere e far crescere**. Essa riguarda sia l'aspetto delle comunicazioni a vario titolo consegnate da parte della rete fisica, sia gli aspetti specifici della contrattualistica all'interno delle diverse 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 dalla Banca, oltre a occuparsi delle attività disciplinate dalla **normativa sulla trasparenza** (come l'invio ai clienti della documentazione periodica) e a supportare le aree di business nel redigere le comunicazioni rivolte alla clientela.

La 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 2020 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		2020	2019	2018
Nell'ambito di informazioni su prodotti e/o servizi	N.	0	0	2
Nell'ambito di comunicazioni pubblicitarie	N.	0	0	0

Raccolta di segnalazioni e reclami

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

Gestione dei reclami

Oltre a rappresentare uno strumento utile per migliorare la qualità dei prodotti, dei servizi e della relazione con la clientela, **il reclamo rappresenta anche un canale di ascolto** più ampio che consente di monitorare la condotta delle funzioni aziendali e degli operatori che agiscono per conto del Gruppo (come gli operatori delle reti esterne), e quindi di mantenere viva la fiducia reciproca fra il Gruppo e il Cliente. Possono rientrare nell'ambito dei reclami, infatti, oltre a segnalazioni attinenti alla qualità di prodotti e dei servizi, 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**, 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 una **formazione specialistica** sulla normativa concernente le misure di sostegno varate dal Governo per sostenere le difficoltà finanziarie causate dalla crisi sanitaria nazionale da Covid-19, e ha ricevuto specifiche direttive in merito all'opportunità di agevolare anche la ricerca di una soluzione personalizzata mirata alla concessione di misure di sostegno su base volontaria dell'istituto.

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 funzionalmente alla Direzione Legale e Societario e opera secondo le linee guida fornite da quest'ultima.

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

Nell’inaspettato e quanto mai **complesso scenario dell’emergenza Covid-19**, che ha caratterizzato l’esercizio 2020, Banca Ifis ha tempestivamente implementato una serie di attività e misure a tutela della salute e della sicurezza di dipendenti, senza alcuna interruzione della propria attività. L’emergenza sanitaria ha avuto ripercussioni a 360° sull’organizzazione del lavoro ed un conseguente impatto, anche sul piano emotivo, su tutto il personale dipendente (e non) del Gruppo. **Banca Ifis ha profuso il proprio impegno al fine di preservare la salute dei dipendenti** ed è stata costantemente attiva nel recepire gli interventi del legislatore, nonché nel porre in atto misure aziendali adeguate a far fronte alla situazione contingente. Di seguito, vengono riportate le principali iniziative attivate 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 dell'Associazione Bancaria Italiana (ABI). • 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. • Sviluppo 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 per contrastare l'epidemia di Covid-19.
Attivazione della modalità di lavoro da remoto e analisi del sentiment interno	<ul style="list-style-type: none"> • Attivazione del lavoro da remoto, con immediata applicazione alle situazioni di maggiore "fragilità" (Legge 104, immunodepressi e donne in gravidanza) e successivamente ai congedi parentali, fino ad arrivare, in tre settimane, alla piena applicazione del lavoro agile per il 93% dell'organico di Gruppo e una progressiva estensione nei mesi di marzo e aprile a circa il 95% dei dipendenti. • Utilizzo di strumenti di collaborazione integrata che coniugano insieme fonia, video e dati garantendo la continuità lavorativa e avvio del percorso verso la totale virtualizzazione della postazione di lavoro (anche con l'introduzione di strumenti di "Unified Communication as a Services" (UCAAS)). • Erogazione di una specifica survey sullo Smart Working con l'obiettivo di conoscere il punto di vista dei propri dipendenti in un'ottica futura. Il risultato è stato un generale accoglimento dello Smart Working anche in un'ottica futura e post pandemica al fine di incentivare e facilitare un miglior bilanciamento tra vita lavorativa e vita privata (c.d. work-life balance). Prospettiva, peraltro, in ordine alla quale la Banca ha iniziato un percorso di crescente focus nel corso del 2020. I principali risultati della survey vengono riportati in un box dedicato nella sezione Conciliazione vita-lavoro.
Tutela della salute di dipendenti e famigliari	<ul style="list-style-type: none"> • Attivazione, per la totalità dei dipendenti, dell'estensione della copertura assicurativa sanitaria anche per il Covid-19 in caso di ricovero a seguito di diagnosi di positività al Covid-19.

TIPOLOGIA INTERVENTO	DESCRIZIONE
	<ul style="list-style-type: none"> • Attivazione di una campagna di screening gratuita attraverso test sierologici e relativi tamponi in caso di positività alla Sars-Cov-2 per dipendenti, sia attraverso la presenza di personale sanitario in sede, sia attraverso una convenzione con laboratori attiva su tutto il territorio nazionale, • Promozione della campagna vaccinale per effettuare il vaccino anti-influenzale e/o quello anti-polmonite (previa consultazione col proprio medico) assicurandone il rimborso integrale ai dipendenti che ne avessero avanzato la relativa richiesta. • Attivazione di convenzioni con un primario network medico per dipendenti, familiari e collaboratori interessati ad effettuare privatamente ulteriori test sierologici e tamponi molecolari a tariffe agevolate.
Continuità dello sviluppo professionale e della formazione	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilità ai dipendenti di usufruire, nella prima fase della pandemia, del permesso "Smart Learning" ovvero un massimo di 3 giornate da dedicare allo svolgimento della formazione disponibile all'interno della piattaforma di Ifis Talent, fra cui quella obbligatoria. • Attivazione del progetto formativo Ifis Future Is Now per accompagnare, tramite video e webinar, le persone al nuovo modello di lavoro da remoto. Le diverse iniziative del progetto sono state rivolte a differenti popolazioni aziendali in base a specifiche esigenze, ad esempio: <ul style="list-style-type: none"> – Ifis Restart: webinar a supporto di tutte le strutture a diretto contatto con la clientela toccando temi quale l'empatia, negoziazione telefonica e la self efficacy; – Ifis Smart Way: pillole digitali e webinar rivolte trasversalmente a tutti i dipendenti ed in particolar modo ai Manager sulla gestione del tempo, delle emozioni e delle performance dei propri team da remoto.
Iniziative di coinvolgimento dei dipendenti durante il contesto emergenziale ¹⁹	<ul style="list-style-type: none"> • Istituzione di una newsletter interna, "Ripartiamo da qui", notiziario a cadenza quotidiana, condiviso via mail ogni mattina alle 8.30 con l'obiettivo di aggiornare costantemente e fornire una corretta informazione ai dipendenti anche in merito alle disposizioni normative via via vigenti. • Avvio della campagna interna, "Mostraci la tua agilità. Fai uno scatto" che ha previsto l'ideazione di un "digital wall" all'interno della Intranet per stimolare il senso di comunità e l'appartenenza, anche da remoto, grazie alla condivisione delle foto ricevute dai colleghi in smart working.

¹⁹ Per ulteriori iniziative di coinvolgimento fare riferimento al paragrafo "Coinvolgimento dei dipendenti" all'interno del tema materiale "Valorizzazione e sviluppo dei 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]

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

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 Gruppo²⁰ allo scopo di tutelare e garantire l'efficacia esimente dello stesso dai 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 e sicurezza di tutti i luoghi di lavoro, di tutti i lavoratori e 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 1.697 dipendenti (98% in quanto si escludono i dipendenti esteri soggetti a diversa normativa) e 100 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.

²⁰ Ad esclusione di Farbanca in quanto entrata in perimetro a fine 2020 e delle società estere in quanto soggette a diversa normativa in materia.

Partecipazione dei lavoratori nelle tematiche di salute e sicurezza

[GRI 403-4]

Gruppo Banca Ifis, al fine di garantire la partecipazione dei lavoratori nelle 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 di indire una riunione straordinaria.

Nel 2020 è stato 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** che replica l'organigramma della sicurezza e l'organizzazione aziendale ed è composta da tre livelli di controllo da parte di figure formate e competenti in materia di salute e sicurezza 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 e 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. Sono attivi strumenti quali la segnalazione mediante ticket sul portale dedicato sull'intranet aziendale, segnalazione mediante corrispondenza mail e telefonica. 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** 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 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 di programmare ed effettuare la sorveglianza sanitaria, istituire, aggiornare e custodire, sotto la sua 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 2020 sono state erogate oltre 1.850 ore di **formazione obbligatoria sulle pratiche e procedure in materia di salute e sicurezza**. L'aumento delle ore dedicate alla formazione sulla tematica è aumentato rispetto al 2019 (circa 1.400 ore) in seguito all'erogazione, tramite docenti interni, del corso di aggiornamento dei lavoratori.

[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.²¹

		2020	2019	2018
Numero totale infortuni ²²	N.	3	2	3
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.	3	2	3

		2020	2019	2018
Tasso di infortuni	N.	1,16	0,69	1,04
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.	1,16	0,69	1,04

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

Le ore lavorate sono state stimate a partire dai dati relativi a tre società del Gruppo: Banca Ifis, Ifis Rental Services e Ifis Npl

I dati per gli anni 2018 e 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. Il dato 2020 esclude gli infortuni in itinere se non gestiti dall'organizzazione.

In dettaglio, nel corso del 2020 solo 3 infortuni si sono verificati sul luogo di lavoro: uno a causa di urto, uno a causa di inciampo e uno a causa di scivolamento. Inoltre, sono avvenuti 10 infortuni in itinere nell'ambito del tragitto casa-lavoro effettuato con auto di proprietà dei dipendenti. Non si sono invece verificati incidenti a lavoratori non dipendenti.

²¹ I dati per gli anni 2018 e 2019 sono stati ricalcolati in funzione delle richieste della nuova disclosure GRI 403-9 escludendo gli infortuni in itinere se non gestiti dall'organizzazione.

²² Vengono esclusi dall'informativa i dipendenti esteri e, in coerenza con quanto riportato nella nota metodologica, sono esclusi i dipendenti di Farbanca.

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 all'esercizio precedente, 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; e 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 o durante le prove di evacuazione annuali.

Il Gruppo sta rivedendo le proprie sedi in ottica di flessibilità e sostenibilità, anche ambientale, a conferma della grande attenzione e dell'impegno preso dalla Banca per favorire comportamenti 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 dell'immobile di Milano, in corso dal 2020, prevede 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

Banca Ifis offre ai dipendenti una **piattaforma benefit** ampia e articolata, focalizzata sulla cura e sulla tutela della persona, a cui vengono affiancate iniziative in ottica welfare.

[GRI 401-2 a.]

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

- Fondo pensione integrativo (Previdenza complementare)
- Buoni pasto
- Autovettura aziendale (se prevista dalla normativa aziendale)
- Servizio navetta per i trasfertisti
- Mutui agevolati per l'acquisto della prima casa
- Servizio di assistenza fiscale presso l'azienda in tutti i siti
- Corsi di Balance tenuti da insegnanti professionisti (una volta alla settimana nel sito di Milano)
- Corsi di Yoga (due volte alla settimana nel sito di Milano)
- Corsi di Fit Pilates e di Hatha Yoga (2 volte a settimana nel sito di Mestre) e di Kundalini Yoga (1 volta a settimana nel sito di Mestre)
- Presenza di una palestra attrezzata a Venezia Mestre
- Visite del nutrizionista (3 volte all'anno nel sito di Milano)
- Presenza dell'edicola on line (Il sole 24 ore) a favore dell'aggiornamento continuo
- Adesione ad eventi sportivi interbancari.

Inoltre, anche per il 2020 è stato confermato il **progetto Corporate Benefits**: il portale di 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		2020	2019	2018
Dipendenti coperti da CCNL	N.	1.697	1.724	1.613
Percentuale sul totale dei dipendenti	%	98% ²³	98%	98%

²³ 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

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

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

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 e la retention dei talenti**. Un'adeguata formazione ha un impatto positivo sulle performance e sull'efficacia del personale e degli operatori esterni, sulla diffusione della cultura aziendale e sul grado di coinvolgimento. Questo si riflette positivamente anche sul cliente, poiché il rispetto degli standard professionali, la diffusione della cultura della prevenzione dei rischi e la responsabilizzazione degli operatori della rete incidono sulla qualità del servizio offerto. Un ruolo fondamentale è coperto anche dalla formazione obbligatoria a norma di legge, che tutela il personale e la Banca dalla commissione, anche inconsapevole, di atti riconducibili a fattispecie di reato.

Annualmente, sulla base degli esiti della valutazione delle performance e dei fabbisogni formativi individuati, Banca Ifis progetta, pianifica e realizza il **Piano di formazione** per tutto il personale dipendente, proposto dalla funzione Formazione e Sviluppo Risorse Umane e condiviso con 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, ai prodotti, ai servizi e alle procedure;
- la mobilità su diverse posizioni di lavoro, finalizzata ad accrescere le competenze specialistiche, commerciali e manageriali;
- la modulazione di specifici progetti di sviluppo professionale per tipologia di ruolo / famiglia professionale o per cluster di dipendenti.

[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 e Mifid 2;
- 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**, dal 2020 anche online sulla piattaforma Ifis Talent, che consistono in una serie di appuntamenti individuali e/o di gruppo, volti a favorire un'ottimale integrazione della persona all'interno dell'organizzazione della Banca e nella propria struttura di appartenenza, oltre che la condivisione della cultura aziendale. Nel corso del 2020, hanno partecipato alle attività di Onboarding 92 dipendenti (254 nel 2019). La riduzione del numero di persone che nel 2020 hanno partecipato ad attività di onboarding, è determinata da un minor numero di ingressi rispetto al 2019, anno in cui ha avuto efficacia l'acquisizione e l'integrazione della Società FBS S.p.A. (in seguito ridenominata Ifis Npl Servicing S.p.A.) e a cui ha fatto seguito l'organizzazione straordinaria dell'attività formativa di onboarding per i nuovi dipendenti.

[GRI 404-2 a.]

In particolare, a supporto delle implementazioni tecnologiche apportate dalla Banca nel 2020, è stato sviluppato un **corso su Microsoft Teams voce** al fine di supportare le persone nell'utilizzare Teams anche come strumento di conversazione in sostituzione del telefono fisso.

Nel 2020 sono inoltre stati lanciati gli **Ifis Talks**, 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 la Banca, 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.

In linea con uno dei temi affrontati da Ifis Talks, è stata attivata a fine 2020 un'**iniziativa di formazione sul tema del Miglioramento Continuo**. Il continuous feedback e l'allenamento continuo sono strumenti fondamentali per la crescita delle persone, ed in quest'ottica il percorso si pone l'obiettivo di creare il contesto culturale e fornire le competenze tecniche per utilizzare al meglio gli strumenti inerenti al tema del feedback trasversale e della formazione continua.

Ore di formazione erogate		2020	2019	2018
Totale	h.	37.133,2	31.897,4	39.719,7
per genere:				
Uomini	h.	19.251,3	15.886,5	18.372,4
Donne	h.	17.881,9	16.010,9	21.347,3
per categoria professionale:				
Dirigenti	h.	1.086,9	693,4	1.491,6
Quadri	h.	10.700,8	6.930,8	12.525,6
Impiegati	h.	25.345,5	24.273,1	25.702,5

[GRI 404-1]

Ore di formazione medie pro capite		2020	2019	2018
Totale	h.	21,5	18,2	24,2
per genere:				
Uomini	h.	24,2	19,7	24,6
Donne	h.	19,2	16,9	23,9
per categoria professionale:				
Dirigenti	h.	13,9	9,4	24,5
Quadri	h.	21,1	13,6	25,8
Impiegati	h.	22,2	20,8	23,6

L'**incremento delle ore di formazione** è dovuto alla possibilità di organizzare aule virtuali, rendere disponibili video pillole o eventi live (come gli Ifis Talks) che hanno allargato la platea dei dipendenti che potevano accedere a questi contenuti. Da segnalare anche un incremento della formazione usufruita da dirigenti e quadri, legata anche a progetti di formazione manageriale sulla gestione delle risorse a distanza e alla mindfulness.

Ore di formazione medie pro capite		2020	2019	2018
Totale	h.	37.133,2	31.897,4	39.719,7
Totale su Salute e sulla Sicurezza	h.	1.862,0	1.440,5	2.498,0
Totale su politiche e procedure di anti-corruzione	h.	1.107,5	732,5	1.313,5
Totale "Altro"	h.	34.163,7	29.724,4	35.908,2

Per quanto riguarda la formazione in ambito sicurezza, l'aumento delle ore di formazione è legato all'erogazione tramite docenti interni del corso di aggiornamento lavoratori, mentre l'aumento delle ore di formazione su anticorruzione, è legato al rilascio del nuovo corso e-learning "La Responsabilità degli Enti ed. 2020" aggiornato con la più recente normativa.

L'incremento della restante tipologia di formazione è legato allo svolgimento di formazione online che rende possibile ampliare la platea, al rilascio di videopillole, oltre che al lancio della nuova iniziativa degli Ifis Talks aperta a tutti i dipendenti.

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. 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 della Banca, 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 corso dell'anno è stato integrato nella piattaforma 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 Practice del Politecnico di Milano. Banca Ifis, infatti, si è distinta fra i casi presentati, vincendo l'HR Innovation Award 2019 nella categoria Performance Management. 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		2020	2019	2018
Totale	N.	1.597	1.411	1.226
	%	92%	80%	75%
Per genere:				
Uomini	N.	723	642	572
	%	91%	80%	77%
Donne	N.	864	769	654
	%	93%	81%	73%
Per categoria professionale:				
Dirigenti	N.	69	41	16
	%	88%	55%	26%
Quadri	N.	482	469	451
	%	95%	92%	93%
Impiegati	N.	1.036	901	759
	%	91%	77%	70%

Il processo di valutazione delle prestazioni che si è svolto nel corso del 2020 è legato alla performance del 2019. 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 annualità²⁴.

Coinvolgimento dei dipendenti

In occasione del **Rebranding** del Gruppo Banca Ifis, è stata data grande attenzione alla comunicazione interna quale diffusore di contenuti e momenti di condivisione per tutta la popolazione aziendale.

L'evento di presentazione del nuovo brand si è svolto in streaming all'interno di un'intera **giornata-evento "On Air"** che, con il supporto tecnico del team di Radio DeeJay, ha coinvolto da remoto tutti i 1.800 dipendenti del Gruppo, per il 90% ancora in smart working ed ha dimostrato una cura e un'attenzione delicate e molto coinvolgenti verso le **#Ifispeople**. Ogni persona ha potuto partecipare a contest a premi, assistere alle interviste ai manager e alle agenzie creative che hanno contribuito al progetto, oltre che alle performance di tre artisti di fama. Il risultato è stato un percepito senso di appartenenza dimostrato dalla condivisione di ben 1700 post con gli hashtag **#Ifisrebranding** e **#IfisOnAir** tramite i social dei dipendenti.

Il coinvolgimento attivo dei dipendenti è stato portato avanti promuovendo la loro partecipazione – in qualità di **Ifis Ambassador** – a eventi e occasioni istituzionali. I dipendenti sono stati investiti del ruolo di "fotografi speciali", così da raccontare, attraverso i loro reportage, cosa ci sia dietro a questi eventi. Le foto dei backstage, dei momenti di preparazione, gli scatti rubati e quelli che incorniciavano i volti delle persone hanno raccontato, proprio come uno storytelling, le emozioni e gli attimi che si vivevano.

Evolutione della Intranet Ifis4you

In occasione del rebranding è stata completamente rinnovata anche la Internet aziendale **Ifis4you**, con l'obiettivo di amplificare la user experience e la navigazione interna e trasformarla così da contenitore gestionale di informazioni e documentazione in **diffusore di contenuti, notizie, eventi e progetti**, sempre nel segno della digitalizzazione e dell'innovazione, nell'ottica di integrare l'intera popolazione aziendale diffusa capillarmente sul territorio.

All'interno della Intranet sono state previste sezioni dedicate a specifiche tematiche come nel caso dello Smart Working o della nuova **Corporate Identity**. Tramite quest'ultima i dipendenti anche possono scaricare i rinnovati sfondi per video call e fare il download sui device aziendali dei temi musicali della sonic brand identity.

I dipendenti possono 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);
- essere aggiornati sui post social grazie al **Social Wall**;
- Vedere i compleanni dei propri colleghi nella "bacheca compleanno" collegarsi a un "market virtuale", la piattaforma dedicata agli scambi, le vendite e gli acquisti tra colleghi.

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 dello storytelling interno** 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;

²⁴ La valutazione fa riferimento all'organico in forza al 31/12/2020, e vengono pertanto esclusi tutti coloro che hanno ricevuto una valutazione nel corso dell'anno ma che non risultano più impiegati in tale data

- la creazione di un **contenitore trasmesso internamente in live streaming**, chiamato **Ifis Cappuccino**: brevi breakfast virtuali con i diversi membri della squadra manageriale del Gruppo che approfondiscono in diretti i topic più rilevanti per la Banca;
- 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, dirette o indirette, 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 all'esercizio precedente, **nel 2020 non sono pervenute segnalazioni relative a episodi di discriminazione**.

Le tematiche della diversità e dell'inclusione sono state oggetto di importanti iniziative, specie sul piano formativo, nell'ambito del quale la Banca ha preso parte al programma su scala nazionale **denominato 4 WEEKS 4 INCLUSION** fitto di eventi digitali (webinar, digital labs e gruppi creativi), con l'obiettivo di condividere storie, pratiche ed esperienze dedicate al tema dell'inclusione. Un progetto corale, realizzato da Banca Ifis insieme ad altre 26 grandi aziende dell'ecosistema produttivo italiano, che per la prima volta si sono unite in un percorso comune di sensibilizzazione rivolto ai loro dipendenti sui temi dell'inclusione e della valorizzazione delle diversità. Il calendario di appuntamenti – relativi ai temi della disabilità, al confronto intergenerazionale, alla valorizzazione del contributo femminile, all'orientamento sessuale e identità di genere e alla religione – è stato rivolto a tutti i dipendenti delle Aziende partner. Tra le iniziative formative in programma, Banca Ifis ha organizzato il webinar sul tema della neurobiologia della diversità: un intervento formativo che ha avuto l'obiettivo di chiarire come far tesoro delle nuove conoscenze neurobiologiche e come trasformarle in competenze a supporto della Diversity.

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 23% per i Dirigenti, 44% per i Quadri e 61% per gli Impiegati²⁵. In particolare, in Banca Ifis, la presenza di **donne tra i riporti diretti dell'Amministratore Delegato** nel 2020 è pari al **50%**.

Remunerazione e incentivazione

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

Il Gruppo Banca Ifis prevede un **sistema premiante annuale** che segue alla valutazione dei collaboratori, oltre a sistemi incentivanti focalizzati prevalentemente sulla forza commerciale.

²⁵ Per approfondimenti si rimanda alle tabelle "Composizione del personale" e "Numero totale di dipendenti per categoria e genere" a pagina 76.

Nel 2020 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. 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 come prevede il legislatore (spese per istruzione, previdenza complementare, mutui, cassa sanitaria, trasporto pubblico, tempo libero e buoni acquisto), sono state messe a disposizione di dipendenti e familiari sia nella modalità "servizio a rimborso" sia come acquisto diretto o versamento.

Sotto l'aspetto della premialità è stato intrapreso un percorso volto a 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 quella degli uomini per categoria professionale ²⁶		2020	2019	2018
Dirigenti	%	102%	91%	79%
Quadri	%	93%	90%	93%
Impiegati	%	99%	97%	99%

Rapporto tra la remunerazione delle donne rispetto a quella degli uomini per categoria professionale ²⁷		2020
Dirigenti	%	99%
Quadri	%	92%
Impiegati	%	98%

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

Nonostante l'incertezza e la 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 medesimo e, dall'altra, continuando ad implementare la sua forza lavoro secondo il previsto piano delle assunzioni.

Peraltro, si rileva che nessuna società del Gruppo Banca Ifis è ricorsa ad anticipazione cassa integrazione guadagni alcuna, non aderendo alle iniziative di supporto promosse dal settore di riferimento per fronteggiare l'emergenza Covid-19.

Conciliazione vita-lavoro

Le società del Gruppo Banca Ifis hanno aderito al c.d. "**Bando #Conciliamo**" che, salvo buon fine, **consentirà di investire in progetti di conciliazione famiglia-lavoro**. In caso di accoglimento dell'adesione al bando, i relativi fondi saranno destinati a interventi che promuovano un welfare su misura per le famiglie. Le iniziative del progetto sono volte a sostenere i dipendenti del Gruppo che saranno futuri genitori stimolando buone pratiche di ricalibrazione dei carichi di cura familiari tra uomo e donna al fine di contribuire agli obiettivi specifici del bando: il rilancio demografico, l'incremento

²⁶ 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)

²⁷ 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.

dell'occupazione femminile, il riequilibrio dei carichi di lavoro fra uomini e donne, il sostegno alle famiglie con disabilità e la tutela della salute.

La volontà di adesione al bando nasce dalla consapevolezza che, solo favorendo il bilanciamento e la conciliazione tra le esigenze di carattere lavorativo con quelle personali e familiari, si possono permettere la piena espressione e lo sviluppo delle potenzialità professionali e favorire la creazione di valore condiviso e stabile nel tempo.

Per favorire la conciliazione vita-lavoro il Gruppo offre anche soluzioni come il part time, riconosciuto soprattutto per favorire le neomamme, e lo smart working verso il quale vi è una crescente attenzione da parte dell'azienda e che è stata ampiamente utilizzata per gestire l'emergenza Covid-19.

Lavorare ai tempi del Covid#19

Tra l'11 e il 18 dicembre 2020 Banca Ifis ha proposto ai propri dipendenti una **survey in modalità cawi per raccogliere la loro opinione in merito a come il Covid#19 ha cambiato il modo di lavorare** con una duplice finalità:

- individuare eventuali correttivi e spunti di miglioramento per ottimizzare questa nuova modalità di lavoro e armonizzarla con il sentire dei dipendenti;
- supportare le valutazioni interne su tale modalità anche in ottica futura.
-

Il risultato ha evidenziato il riconoscimento dello smart working come utile a incentivare e facilitare una migliore work-life balance. Il livello di soddisfazione interno per lo smart working attuato da Banca Ifis dimostra l'impegno profuso dall'istituto per permettere in brevissimo tempo alle proprie persone di continuare a svolgere la propria attività anche da remoto in totale sicurezza, consentendo anche il miglioramento della conciliazione vita-lavoro. Le iniziative di engagement proposte da remoto, inoltre, hanno fatto sì che le persone non si sentissero lavorativamente isolate.

Tra le principali evidenze raccolte con riferimento ai dipendenti del Gruppo:

- La soddisfazione per il periodo di smartworking attuato da Banca Ifis è decisamente alta
- Il 93% ritiene che lo smart working sia una modalità compatibile con le funzioni svolte;
- Il 98% vorrebbe continuare a lavorare da casa anche in seguito all'emergenza sanitaria;
- Lo smart working è stato percepito come una forma di inclusione per le categorie che hanno specifiche esigenze familiari o di salute, ha consentito di conciliare efficacemente i tempi della vita professionale con quello della vita privata e di superare le distanze geografiche facilitando le relazioni e la condivisione tra i colleghi e i diversi team.

La survey ha inoltre evidenziato l'attenzione della Banca verso la salute delle proprie persone, dimostrata anche attraverso l'attuazione o il potenziamento di iniziative e presidi ad hoc (Assicurazione sanitaria inclusiva di copertura Covid, Test sierologico gratuito ai dipendenti e Test sierologico e tamponi convenzionati per dipendenti e familiari). Tale impegno è stato percepito molto positivamente dai dipendenti che, in oltre l'80% dei casi, hanno reputato le azioni intraprese dal Gruppo utili e adeguate.



Ulteriori informazioni sulla composizione del personale

[GRI 405-1]

Composizione del personale		2020	2019	2018
Totale	N.	1.727²⁸	1.753	1.638
per genere:				
Uomini	N.	794	807	746
	%	46%	46%	46%
Donne	N.	933	946	892
	%	54%	54%	54%
per fasce d'età:				
Età inferiore a 30 anni	N.	91	211	193
	%	5%	12%	12%
Età compresa tra i 30 e i 50 anni	N.	1.307	1.253	1.180
	%	76%	71%	72%
Età superiore ai 50 anni	N.	329	289	265
	%	19%	16%	16%
Numero totale di dipendenti per categoria e genere		2020	2019	2018
Totale Dirigenti	N.	78	74	61
Uomini	N.	60	57	47
	%	77%	77%	77%
Donne	N.	18	17	14
	%	23%	23%	23%
Totale Quadri	N.	507	511	486
Uomini	N.	285	287	282
	%	56%	56%	58%
Donne	N.	222	224	204
	%	44%	44%	42%
Totale Impiegati	N.	1.142	1.168	1.091
Uomini	N.	449	463	417
	%	39%	40%	38%
Donne	N.	693	705	674
	%	61%	60%	62%

²⁸ In coerenza con quanto riportato nella nota metodologica, dal totale dei dipendenti sono esclusi i 31 dipendenti di Farbanca

Numero totale di dipendenti per categoria e fasce di età		2020	2019	2018
	N.	1.727	1.753	1.638
Totale Dirigenti	N.	78	74	61
Età inferiore a 30 anni	N.	0	0	0
	%	0%	0%	0%
Età compresa tra i 30 e i 50 anni	N.	32	38	32
	%	41%	51%	52%
Età superiore ai 50 anni	N.	46	36	29
	%	59%	49%	48%
Totale Quadri	N.	507	511	486
Età inferiore a 30 anni	N.	1	3	3
	%	0,2%	1%	1%
Età compresa tra i 30 e i 50 anni	N.	339	358	340
	%	66,9%	70%	70%
Età superiore ai 50 anni	N.	167	150	143
	%	32,9%	29%	29%
Totale Impiegati	N.	1.142	1.168	1.091
Età inferiore a 30 anni	N.	90	208	190
	%	8%	18%	17%
Età compresa tra i 30 e i 50 anni	N.	936	857	808
	%	82%	73%	74%
Età superiore ai 50 anni	N.	116	103	93
	%	10%	9%	9%

La popolazione ESTERO (30 risorse, 15 donne e 15 uomini) sono stati classificati come impiegati in quanto non altrimenti riconducibili alle categorie tipiche del diritto italiano.

Individui appartenenti alle categorie protette		2020	2019	2018
Totale	N.	84	84	72
Sotto i 30 anni di età	N.	3	7	5
Uomini	N.	2	4	4
Donne	N.	1	3	1
Tra i 30 e 50 anni di età	N.	61	60	51
Uomini	N.	25	24	18
Donne	N.	36	36	33
Sopra i 50 anni di età	N.	20	17	16
Uomini	N.	5	5	4
Donne	N.	15	12	12
<i>% individui appartenenti alle categorie protette sul totale dei dipendenti</i>	%	4,9%	4,8%	4,4%
<i>% individui appartenenti alle categorie protette sul totale dei dipendenti (inclusi nella base di calcolo)</i>	%	5,8%	6,0%	5,8%

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, ad esclusione di 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]

		2020	2019	2018
Totale dipendenti assunti	N.	114	287	318
	%	7%	16%	19%
per genere:				
Uomini	N.	60	139	145
	%	8%	17%	19%
Donne	N.	54	148	173
	%	6%	16%	19%
per fasce d'età:				
Età inferiore ai 30 anni	N.	27	92	124
	%	30%	44%	64%
Età compresa tra i 30 e i 50 anni	N.	78	172	153
	%	6%	14%	13%
Età superiore ai 50 anni	N.	9	23	42
	%	3%	8%	16%

Il maggiore numero di assunzioni relativo agli anni 2018 e 2019 è prevalentemente imputabile alle acquisizioni societarie di Cap.Ital.Fin. e Credifarma (nel 2018 con circa 85 risorse), e di FBS e FBS RE (nel 2019 con circa 110 risorse). Al netto delle acquisizioni, il trend delle assunzioni non ha quindi subito una rilevante inversione di tendenza ma un lieve rallentamento dovuto alla particolare situazione pandemica.

		2020	2019	2018
Totale dei dipendenti che hanno lasciato l'organizzazione	N.	140	172	150
	%	8%	10%	9%
per genere:				
Uomini	N.	74	78	76
	%	9%	10%	10%
Donne	N.	66	94	74
	%	7%	10%	8%
per fasce d'età:				
Età inferiore ai 30 anni	N.	13	45	43
	%	14%	21%	22%
Età compresa tra i 30 e i 50 anni	N.	94	116	92
	%	7%	9%	8%
Età superiore ai 50 anni	N.	33	11	15
	%	10%	4%	6%

[GRI 102-8]

Totale dipendenti		2020	2019	2018
	N.	1.727	1.753	1.638
A tempo indeterminato (totale)	N.	1.671	1.682	1.549
Uomini	N.	770	769	708
	%	46%	46%	46%
Donne	N.	901	913	841
	%	54%	54%	54%
A tempo determinato (totale)	N.	56	71	89
Uomini	N.	24	38	38
	%	43%	54%	43%
Donne	N.	32	33	51
	%	57%	46%	57%

Il dato restituito include i dipendenti esteri (1,7% del totale, 30 persone) ma non viene riportata una suddivisione dei dati per area geografica in funzione dell'operatività prevalentemente concentrata su suolo italiano.

Totale dipendenti		2020	2019	2018
	N.	1.727	1.753	1.638
Full Time (totale)	N.	1.571	1.664	1.571
Uomini	N.	743	803	743
	%	47%	48%	47%
Donne	N.	828	861	828
	%	53%	52%	53%
Part Time (totale)	N.	67	89	67
Uomini	N.	3	4	3
	%	4%	4%	4%
Donne	N.	64	85	64
	%	96%	96%	96%

I lavoratori non dipendenti non rappresentano una porzione significativa per le attività dell'organizzazione (100 persone pari al 5,8% 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 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 introdotto specifici prodotti e programmi di finanziamento sostenibile per favorire lo sviluppo di attività d'impresa e comportamenti ecosostenibili. Grazie al progetto #Ifisgreen abbiamo attivato numerose iniziative e comportamenti a tutela dell'ambiente che ci circonda.

Supporto al territorio nell'ambito dell'emergenza sanitaria da Covid-19

Le **iniziative a favore della collettività** si sono intensificate nei mesi di diffusione della pandemia di Covid-19, emergenza a cui la Banca ha risposto attivamente attraverso:

TIPOLOGIA INTERVENTO	DESCRIZIONE
Sostegno al progetto "L'Italia Chiamò"	Partecipazione alla maratona streaming trasmessa live sul canale YouTube del MiBACT per la raccolta fondi per la Protezione civile, medici e infermieri per arginare l'avanzata del Coronavirus, con una donazione alla Protezione Civile per l'acquisto di una postazione di terapia intensiva.
Supporto all'evento "One night in Portofino"	Supporto all'iniziativa dedicata a rispondere alle gravi emergenze generate dall'epidemia Covid-19, il cui ricavato è stato devoluto all'Ospedale Policlinico San Martino di Genova.

6.1 Impegno per il territorio

Politiche e altra documentazione di riferimento

- Codice Etico

[GRI 413-1]

Banca Ifis 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 2020, l'impegno della Banca 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.

Di seguito le principali iniziative realizzate nel corso del 2020.

[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.

Donazioni e sponsorizzazioni

Collaborazione e supporto a UNICEF	Tutela e promozione dei diritti dei bambini e degli adolescenti attraverso la collaborazione e il supporto a UNICEF – Comitato Italiano per l'UNICEF, parte integrante del Fondo delle Nazioni Unite per l'Infanzia, e partecipazione all'evento-torneo Social Goal_ la corporate League dall'impatto sociale.
Donazione diretta alla Andrea Bocelli Foundation e all'Associazione Sanità di Frontiera	Sostegno a situazioni di povertà, analfabetismo, disagio con una donazione diretta per realizzare interventi di contrasto alle disuguaglianze e della promozione del benessere psicofisico, dell'inclusione sociale e del rispetto dei diritti umani in Italia e all'estero
Sostegno alla ricerca medico-scientifica	Sostegno alla ricerca e alla tutela della salute, con particolare attenzione alle malattie infantili o croniche attraverso donazione di attrezzature e strumentazione medica nonché sostegno diretto a enti e istituzioni benefiche come la Fondazione Umberto Veronesi, il reparto Emato oncologico dell'Ospedale Pediatrico Bambino Gesù di Roma, Fondazione Heal e Associazione Amici del Cuore.
Iniziativa "Adotta un Ricercatore"	Adesione all'iniziativa lanciata dalla Fondazione per la Ricerca Biomedica Avanzata Onlus di Padova per il finanziamento annuale a supporto del lavoro svolto dal Laboratorio di Patobiologia dei Linfomi e del Mieloma del V.I.M.M., dedicato allo studio delle patogenesi del mieloma multiplo e dei linfomi non Hodgkin
Gazzetta Marathone: "Milioni di passi, un unico cuore"	Partecipazione attiva e ruolo di partner nell'evento benefico declinato in maratona della durata di 24 ore a cui hanno partecipato i dipendenti della Banca nel ruolo di runner. Le donazioni sono state versate alle Charity aderenti all'iniziativa.
Sostegno alla Caritas di Roma	Sostegno alla Caritas diocesana di Roma nella sua continua azione di supporto alle persone in difficoltà a causa dell'emergenza Coronavirus, attraverso la donazione, da parte di Credifarma, di 1000 pasti alle mense sociali.
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, nel 2020 la Banca ha sostenuto il FAI e la Associazione Cavalieri di San Marco impegnata nel ripristino di uno storico capitello a Venezia.
Impegno per la promozione del reinserimento sociale dei detenuti	Trasformazione delle annuali feste di Natale aziendali in occasioni di impegno sociale grazie all'acquisto, per tutti i 1800 dipendenti, di Panettoni di Giotto realizzati dai detenuti del Carcere di Padova, i proventi della vendita dei quali vengono utilizzati per il progetto di reinserimento e accompagnamento professionale degli stessi. Inoltre, la Banca ha scelto di sostenere con una donazione due progetti della Il Casa di Reclusione Milano-Bollate volti a favorire i percorsi di studio professionali e universitari dei detenuti presso l'istituto di pena.

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.

Banca Ifis per lo sport

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:

- il sostegno finanziario, per il 70%, al nuovo progetto sportivo e urbanistico a valenza sociale del campione del tennis Adriano Panatta, al fianco di Philippe Donnet con la società A&P International, per la **riqualificazione dell'ex Sporting Club Zambon di Treviso** attraverso la creazione di un centro sportivo con scuola di tennis, due palestre, una SPA e una Club House con ristorante, bar e piscina al fine di favorire l'avvicinamento delle giovani generazioni al mondo del tennis e creare uno spazio di aggregazione per la comunità;

- la **sponsorizzazione di 3 giovani atleti emergenti e di un atleta senior professionista** all'interno del progetto «Casa del tennis» del Tennis Club Vicenza che vuole aiutare i giovani atleti a esprimere al meglio il proprio potenziale e prepararli così al tennis di alto livello attraverso un supporto e monitoraggio costante del loro processo di crescita e miglioramento, grazie all'insegnamento personalizzato;
- la **sponsorizzazione della gara di golf in formula Pro-Am** con 33 squadre in campo in un percorso fra le piante secolari del parco della settecentesca Villa Condulmer in provincia di Treviso. La formula Pro-Am è una gara a squadre dove un professionista gioca insieme a tre dilettanti allo scopo di estendere la conoscenza, la pratica e la passione nei confronti di questo sport.

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 FIS 2020/2021, nonché sponsor dell'Umana 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.

[GRI 413-1]

Per il 2020, il 10%²⁹ (17% nel 2019) del totale degli eventi organizzati, partecipati attivamente oppure sponsorizzati dalla Banca, hanno previsto il coinvolgimento delle comunità locali dei territori di volta in volta coinvolti. Le attività di coinvolgimento hanno avuto puramente finalità benefica, sociale, informativa o educativa.

Agli eventi che hanno coinvolto la comunità sono stati destinati 583.000 euro (171.000 euro nel 2019), equivalenti ad un aumento del 240% rispetto al 2019.

²⁹ La percentuale è stata calcolata considerando tutte le attività svolte nell'anno 2020 che hanno avuto finalità benefica / sociale / informativa / educativa - senza quindi obiettivi di business diretto - rivolte ad una platea ampia e generalista, espressione delle comunità locali dei territori di volta in volta coinvolti nello specifico pari a 184 eventi (58 eventi nel 2019), partecipati o sponsorizzati dal Gruppo.

6.2 Finanza sostenibile

[FS2]

Politiche e altra documentazione di riferimento

- Politica di Gruppo per la gestione delle Operazioni di Maggior Rilievo (OMR)
- NO 112 – BU Leasing - Processo di istruttoria Leasing (Banca Ifis)
- Codice Etico
- Politica Creditizia di 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 umani³⁰) 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. Tali operazioni di finanziamento nei confronti di controparti la cui operatività rientri in tali settori, vengono sottoposte ad un processo rafforzato di valutazione dell'operazione, che prevede oltre alla valutazione del merito creditizio da parte degli organi competenti, l'analisi del Risk Management che esprime il proprio parere consultivo.

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.

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, divenuto #hashtag, «**Ifis Green**» si declina in un'offerta finanziaria innovativa che spazia dal 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.

³⁰ 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.

Ifis Leasing Green

Il Gruppo si distingue per il posizionamento come leader nel leasing di veicoli elettrici con una quota di mercato in Italia pari al 34,36%³¹. Nel 2020 è stato rinnovato il progetto per 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. Banca Ifis ha scelto di avere a fianco come partner i principali operatori della mobilità elettrica in Italia: Enel X, E-GAP ed E-Station.

[FS8]

Legal Entity/ Business Line	Prodotto/Servizio Leasing con Finalità Ambientali	Operazioni dell'anno 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
Banca Ifis/Leasing	Leasing Green - leasing veicoli elettrici (dati disponibili da ottobre 2019)	46,78	3,69%	33,20	1,75%

Inoltre, nel mese di dicembre è stato organizzato un **webinar "Il mercato elettrico"** rivolto ai dipendenti per creare maggiore consapevolezza sull'importanza dell'evoluzione del settore automotive verso il mercato dell'elettrico. I principali temi trattati sono stati l'analisi del target europeo per la riduzione delle emissioni di CO₂ definito con l'accordo di Parigi nel 2015, l'illustrazione degli incentivi statali "Ecobonus" collegati all'acquisto, anche tramite leasing finanziario di veicoli elettrici, e le prospettive future legate a questo mercato.

Per contribuire ad una riduzione dell'uso della plastica e ad un consumo più consapevole della risorsa idrica, Banca Ifis ha sviluppato una partnership con SECLAN, partner dealer Sharp Italia, per il noleggio di una **nuova tecnologia**, a marchio registrato Skywell LLC, **che genera acqua potabile dall'atmosfera attraverso la raccolta dell'umidità presente nell'aria tramite condensazione**.

L'offerta prevede il noleggio del dispositivo con inclusi materiali, lampade e filtri per cinque anni con estensione della garanzia. L'erogatore Skywell viene consegnato con una dotazione iniziale di 100 bicchieri biodegradabili e, a seguire, con borracce personalizzate in alluminio, per uffici e ambienti plastic-free.

³¹ La quota di mercato del leasing sui veicoli elettrici in Italia è 9,61%, di questo, Ifis detiene il 34,36%. Fonte: MTCT Unrae.

6.3 Impatti ambientali diretti

Politiche e altra documentazione di riferimento

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

Il Gruppo Banca Ifis si impegna a diffondere e consolidare una **cultura di tutela dell'ambiente**, 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. Nel corso del 2020 si è assistito ad una netta diminuzione dei consumi e delle relative emissioni in ragione dell'attivazione dello smart working e della riduzione delle trasferte per lavoro a causa della pandemia da Covid 19.

[GRI 302-1]

Consumi di energia suddivisi per fonte ³²		2020	2019	2018
Totale	GJ	29.261	41.791	40.433
Consumo di Gas naturale per riscaldamento autonomo	GJ	4.522	6.005	5.887
Consumo di benzina per la flotta	GJ	191*	-	146
Consumo di diesel per la flotta	GJ	12.915	21.903	20.420
Totale consumi di combustibili	GJ	17.627	27.908	26.453
Consumo da energia elettrica acquistata (non rinnovabile)	GJ	-	13.433	13.711
Consumo da energia elettrica acquistata (rinnovabile)	GJ	11.273	-	-
Consumo di energia da pannelli fotovoltaici (rinnovabile)	GJ	362	450	269
Totale consumi di energia elettrica	GJ	11.635	13.882	13.980

*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 ³³		2020	2019	2018
Scope 1	Ton. CO ₂ eq.	1.236	1.977	1.855
Scope 2 (location based)	Ton. CO ₂ eq.	933	1.204	1.229
Scope 2 (market based)	Ton. CO ₂ eq.	0	1.166	1.155
Scope 3 (emissioni derivanti dai viaggi di lavoro dei dipendenti)	Ton. CO ₂ eq.	78	256	n.d.

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 3,1 milioni di Kwh per il 2020, si stima un abbattimento delle emissioni 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 già installate due Wall Box e una colonnina elettrica mentre nella sede di Firenze, via Mercadante, sono presenti, nell'autorimessa, ulteriori due Wall Box per la ricarica di mezzi elettrici.
- Sono stati avviati i lavori per la **realizzazione della nuova sede di Mestre** che comprenderà impianti ad alta efficienza energetica, con l'impiego di sistemi di riscaldamento e condizionamento alimentati da fonti rinnovabili. È stata avviata la **ristrutturazione edilizia** dell'immobile di Milano, in Via Borghetto 5, improntata su l'adozione di nuovi standard costruttivi rivolti all'innovazione tecnologica e all'efficienza energetica, anche al fine di ottenere la certificazione Leed; nonché la ristrutturazione della sede direzionale a Milano in Via Senato 6, secondo i principi di risparmio ed efficienza energetica.

³² Vedi sezione "Note per la raccolta ed il calcolo dati dei consumi energetici [GRI 302-1]" a fine capitolo

³³ 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.

- Con l'avvio delle attività di cantiere per l'ampliamento della sede di Mestre, si è reso necessario l'abbattimento di 115 alberature in area di cantiere, come riportato negli allegati al permesso di costruire. Inoltre, a seguito della valutazione di stabilità degli alberi effettuata su tutto il patrimonio boschivo del parco di Villa Furstenberg, che ammonta a circa 3.400 alberature, è emersa la necessità di procedere all'abbattimento di 144 esemplari con grado di rischio alto di instabilità, ai fini di garantire un livello di sicurezza adeguato dei dipendenti e personale che accede al parco. A compensazione delle attività sopradescritte, si è definito un **piano di reimpianto di alberi** che prevede la messa a dimora di 290 esemplari su tutta l'area del parco, **superiore agli abbattimenti effettuati** (259 alberature).
- Sono continuate le azioni della Banca per disincentivare l'uso della plastica, con l'obiettivo di riduzione della stessa dell'80% in tutte le sedi del Gruppo. A inizio anno, ogni dipendente ha ricevuto una borraccia termica in acciaio inox targata #Ifisgreen. Il cambiamento parte dalle piccole cose e con questo dono Banca Ifis ha voluto **sensibilizzare tutti i dipendenti sull'importanza della riduzione della plastica nei luoghi di lavoro**. Nel corso del 2020 è stato inoltre concluso un progetto che ha portato l'installazione di 50 colonnine idriche per l'approvvigionamento di acqua allacciate direttamente alla rete, presso tutti i siti della Banca, con l'introduzione di bicchieri in carta biodegradabile ecocompatibili, in sostituzione a quelli di plastica, anche nei distributori di caffè delle aree di ristoro.

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 2020 ad eccezione dell'energia consumata da gas naturale per riscaldamento il cui dato fa riferimento all'anno termico corrispondente al periodo Ottobre 2019 - Settembre 2020.

Per il 2020, 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 2020”.

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 2020, 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 2020”.

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", è il documento ISPRA “**Italian Greenhouse Gas Inventory 1990 – 2018 – National Inventory Report 2020**”. Per i GWP (Global Warming Potential), utilizzati per CH₄ e N₂O, la fonte è il report dell'IPCC “Climate Change 2013: The Physical Science Basis”. I riferimenti sono stati scelti **secondo indicazioni definite da ABI – Associazione Bancaria Italiana – all'interno del documento** “Linee Guida ABI Lab sull'applicazione in banca degli Standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale – versione dicembre 2020”.

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 2020, 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 (2020)”. I Gas inclusi nel calcolo - e specificati all'interno della guida - sono CO₂, CH₄, N₂O.

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, dai dati relativi ai dipendenti sono sempre esclusi i 31 dipendenti di Farbanca S.p.A., ad eccezione della disclosure GRI 102-7 come specificato in relativa nota. I 30 dipendenti esteri (corrispondenti all’1,7% del totale), sono sempre inclusi nei dati, ad eccezione delle disclosure GRI 102-41, 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 2020	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, 7	
		102-3 Sede centrale dell'organizzazione	Pag. III	
		102-4 Paesi in cui l'organizzazione opera	Pag. 100	
		102-5 Assetto proprietario e forma legale	Pag. III	
		102-6 Mercati serviti	Pagg. 3, 5, 7	
		102-7 Dimensioni dell'organizzazione	Pag. 12	
		102-8 Informazioni su dipendenti e su altri lavoratori	Pag. 79	
		102-9 Catena di fornitura	Pag. 17	
		102-10 Cambiamenti significativi nell'organizzazione e nella catena di fornitura	Pag. 4	
		102-11 Spiegazione dell'applicazione dell'approccio prudenziale	Pag. 14	
		102-12 Iniziative esterne	Pagg. 24, 83	
		102-13 Adesione ad Associazioni	Il Gruppo è membro delle seguenti associazioni di settore: <ul style="list-style-type: none"> • ASSIFACT: Associazione italiana per il factoring; • Assonime: Associazione fra le società italiane per azioni; 	

Capitoli	Tema Materiale	GRI Standards a cui si fa riferimento nella Dichiarazione Non Finanziaria 2020	Numero di pagina/Note	Omissioni
				<ul style="list-style-type: none"> • ABI: Associazione Bancaria Italiana; • FCI: Factor Chain International; • Pri Banks: Associazione Banche Private Italiane; • Assilea: Associazione Italiana Leasing; • UNIREC: Unione Nazionale Imprese a tutela del Credito.
Strategia				
		102-14 Dichiarazione di un alto dirigente	Pag. V	
Etica e integrità				
		102-16 Descrizione dei valori, dei principi, degli standard e delle norme di comportamento	Pagg. 6, 16	
Governance				
		102-18 Struttura di governance	Pag. 12	
Coinvolgimento degli stakeholder				
		102-40 Elenco dei gruppi di stakeholder	Pagg. 21, 10	
		102-41 Accordi di contrattazione collettiva	Pag. 66	
		102-42 Individuazione e selezione degli stakeholder	Pag. 101	
		102-43 Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Pagg. 10, 21	
		102-44 Temi e criticità chiave sollevati	Pag. 102	
Parametri del report				
		102-45 Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato	Pag. 5	
		102-46 Processo di definizione dei contenuti del report	Pag. 100	
		102-47 Elenco degli aspetti identificati come materiali	Pag. 22	
		102-48 Spiegazione degli effetti di modifiche nel report	Pag. 100	
		102-49 Spiegazione di eventuali cambiamenti rispetto al precedente bilancio rispetto ai temi materiali e al perimetro	Pagg. 20, 102	
		102-50 Periodo di rendicontazione	Pag. 100	
		102-51 Data di pubblicazione del report più recente	Pag. 100	
		102-52 Periodicità di rendicontazione	Pag. 100	
		102-53 Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report e i suoi contenuti	Pag. 100	
		102-54 Indicazione dell'opzione "In accordance" selezionata	Pag. 94	
		102-55 Tabella dei contenuti GRI	Pagg. 94 - 99	
		102-56 Assurance esterna del report	Pagg. 104 - 106	
Ifis Integrity	Integrità aziendale	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Pag. 22	

Capitoli	Tema Materiale	GRI Standards a cui si fa riferimento nella Dichiarazione Non Finanziaria 2020	Numero di pagina/Note	Omissioni
	e lotta alla corruzione	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Pagg. 29 - 34
		103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	Pagg. 31 - 32
		205-2	Comunicazione e formazione su politiche e procedure anti-corruzione	Pagg. 31 - 32 d) 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.
		205-3	Episodi di corruzione riscontrati e attività correttive intraprese	Pag. 32
	Qualità del credito	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Pag. 22
		103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Pagg. 35 - 37
		103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	Pag. 37
	Data protection	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Pag. 22
		103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Pagg. 38 - 40
		103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	Pag. 39
		418-1	Reclami documentati relativi a violazioni della privacy e alla perdita dei dati dei clienti	Pag. 39
	Brand reputation	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Pag. 22
103-2		L'approccio gestionale e le sue componenti	Pagg. 41, 42	
103-3		Valutazione dell'approccio gestionale	Pag. 41	
102-15		Principali impatti, rischi e opportunità	Pagg. 25, 41	
Ifis Customers	Sostegno all'imprenditoria e inclusione finanziaria dei clienti	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Pag. 22
		103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Pagg. 46 - 51
		103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	Pagg. 46, 48 - 50
		FS7	Valore monetario di prodotti e servizi con finalità sociale	Pag. 48
		FS16	Iniziative per rafforzare l'alfabetizzazione finanziaria per tipologia di beneficiario	Pagg. 46, 49, 50
	Innovazione digitale	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Pag. 22
		103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Pagg. 52 - 53
		103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	Pag. 53
	Qualità dei prodotti e servizi	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Pag. 22

Capitoli	Tema Materiale	GRI Standards a cui si fa riferimento nella Dichiarazione Non Finanziaria 2020	Numero di pagina/Note	Omissioni
	Trasparenza delle informazioni su prodotti e servizi	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Pagg. 54 - 56
		103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	Pag. 54
		FS15	Politiche per un corretto sviluppo e commercializzazione di prodotti e servizi finanziari	Pag. 54
		103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Pag. 22
		103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Pagg. 57 - 58
		103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	Pagg. 57 - 58
		417-2	Episodi di non conformità concernenti le informazioni e l'etichettatura di prodotti e servizi	Pagg. 57 - 58
		417-3	Episodi di non conformità concernenti le comunicazioni pubblicitarie	Pagg. 57 - 58
		103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Pag. 22
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Pagg. 62 - 66	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	Pagg. 62 - 66, 76 - 78	
	401-1	Assunzioni e turnover del personale dipendente	Pag. 78	
	401-2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time	Pag. 65 401-2 b) La definizione utilizzata per "sedi significative di operazioni" fa riferimento al Gruppo Banca Ifis. I benefit applicabili ai soli dipendenti a tempo indeterminato (che rappresentano la quasi totalità degli occupati nel Gruppo) sono infatti definiti dalle determinazioni aziendali, che si applicano al Gruppo nella sua interezza.	
	Ifis People	Benessere dei dipendenti	403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro
403-2			Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Pag. 63
403-3			Servizi di medicina del lavoro	Pag. 63
403-4			Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Pag. 63
403-5			Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Pag. 64
403-6			Promozione della salute dei lavoratori	Pag. 63
403-7			Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Pag. 17
403-8			Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Pag. 62

Capitoli	Tema Materiale	GRI Standards a cui si fa riferimento nella Dichiarazione Non Finanziaria 2020	Numero di pagina/Note	Omissioni	
Ifis Responsibility		403-9	Infortuni sul lavoro	Pag. 64	
		403-10	Malattie professionali	Pag. 65	
		405-1	Diversità negli organi di governo e dipendenti	Pagg. 13, 76 - 77 405-1 a. Diversità negli organi di governo: <ul style="list-style-type: none"> Il 33% dei componenti dell'organo di governo è di genere femminile, il restante 67% 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. 	
	Valorizzazione e sviluppo dei dipendenti	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Pag. 22	
		103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Pagg. 67 - 72	
		103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	Pagg. 67 - 70	
		404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente	Pag. 69	
		404-2	Programmi per l'aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di mantenimento delle condizioni di occupabilità	Pagg. 67, 68 404-2 b) Il Gruppo non prevede programmi di assistenza alla transizione e la gestione della fine carriera.	
		404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono revisione periodica sui risultati e sullo sviluppo di carriera	Pag. 70	
	Diversità e inclusione	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Pag. 22	
		103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Pagg. 73 - 75	
		103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	Pagg. 73, 74	
		405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Pag. 74 La definizione utilizzata per "sedi significative di operazioni" fa riferimento al Gruppo Banca Ifis. Il rapporto della remunerazione viene rendicontato per la prima volta. Dal prossimo esercizio verrà reso disponibile un raffronto con gli anni precedenti.	
		406-1	Episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese	Pag. 73	
	Impegno per il territorio	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Pag. 22	
		103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Pagg. 83 - 85	
		103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	Pagg. 83, 85	
		413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	Pagg. 83, 85	
	Finanza sostenibile	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Pag. 22	

Capitoli	Tema Materiale	GRI Standards a cui si fa riferimento nella Dichiarazione Non Finanziaria 2020	Numero di pagina/Note	Omissioni
		103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Pagg. 86 - 87
		103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	Pagg. 86 - 87
		FS2	Procedure per valutare e verificare i rischi sociali e ambientali nelle linee di business	Pag. 86
		FS8	Valore monetario di prodotti e servizi con finalità ambientale	Pag. 87
	Impatti ambientali diretti	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	Pag. 22
		103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	Pagg. 88 - 89
		103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	Pag. 89
		302-1	Consumi energetici all'interno dell'organizzazione	Pag. 89
		305-1	Emissioni di gas a effetto serra dirette (Scope1)	Pag. 89
		305-2	Emissioni di gas a effetto serra indirette (Scope2)	Pag. 89
		305-3	Altre emissioni indirette di gas a effetto serra (Scope 3)	Pag. 89

[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 2020 e il 31 dicembre 2020 (l'ultimo report è stato pubblicato a Marzo 2020).

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 nazionale³⁴, 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 2020, 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

³⁴ Per i GRI 102-8, 401-1 e 205-2, non viene riportata una suddivisione dei dati per area geografica in funzione dell'operatività prevalentemente concentrata su suolo italiano in quanto i dipendenti esteri corrispondono all'1,7% del totale.

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 esterni³⁵.

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 considerazione³⁶.

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 2019 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 anche per l'esercizio 2020. Nel 2019 sono state affinate le modalità di indagine utilizzate per la rendicontazione Non Finanziaria per quanto riguarda dimensione di valutazione della rilevanza esterna. In particolare, nel 2019:

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

[GRI 102-42]

- per indagare la **rilevanza esterna**:
 - è stata realizzata un'iniziativa di engagement diretto nei confronti dei clienti attraverso la condivisione di una survey sui temi potenzialmente rilevanti³⁷
 - sono state realizzate interviste One-to-One in profondità con Opinion-Leader per valutare le aspettative dello stakeholder "Comunità"
 - si è effettuata una "valutazione mediata" degli interessi e delle aspettative degli stakeholder, che non sono stati ascoltati direttamente, attraverso incontri con le principali funzioni aziendali maggiormente coinvolte nel dialogo con i principali stakeholder (dipendenti, investitori, agenti);
 - è stata effettuata un'analisi desk dell'iniziativa «Fattore I» (utilizzo del web listening come metodo innovativo di ascolto) con l'obiettivo di valorizzare le aspettative dello stakeholder "clienti", in particolare PMI.

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

- politiche, procedure formalizzate, presidi organizzativi;
- principali rischi legati ai temi non finanziari;
- esiti di iniziative di ascolto e coinvolgimento già realizzate;
- temi considerati dai principali competitor;
- trend emergenti del settore;
- politiche pubbliche / evoluzioni normative per il settore.

³⁵ Comunicazione 2017/C 215/01 "Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario", Commissione Europea, 2017

³⁶ GRI 101: Foundation, Global Reporting Initiative, 2016

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

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

Infine, è stata confermata una soglia di rilevanza ai fini della Dichiarazione Non Finanziaria 2020 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 2019, a seguito delle evidenze emerse nel percorso di ascolto esterno ed interno, si è ritenuto opportuno effettuare le seguenti modifiche:

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

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

Relazione della società di revisione



Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 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") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 11 marzo 2021 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal *GRI - Global Reporting Initiative* (di seguito "GRI Standards"), 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 inoltre responsabili in oltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

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

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

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

Responsabilità della società di revisione

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontate nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo;
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.
5. 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).
6. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

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

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

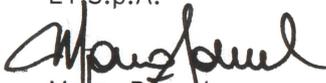
- a livello di Gruppo:
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;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

Conclusioni

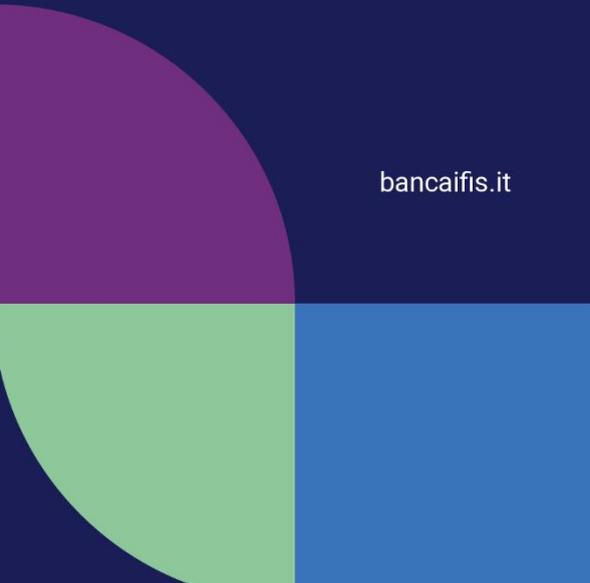
Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Banca Ifis S.p.A. relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Verona, 30 marzo 2021

EY S.p.A.



Marco Bozzola
(Revisore Legale)



bancaifis.it