

BANCA IFIS

Diamo valore al tuo lavoro.

Relazioni e bilancio consolidato.

Gruppo
Banca IFIS
2018

Banca IFIS S.p.A - Sede legale in Via Terraglio 63, 30174 Venezia - Mestre - Numero di iscrizione al Registro delle imprese di Venezia e codice fiscale 02505630109 - Partita IVA 02992620274 - Numero REA: VE - 0247118 - Capitale Sociale Euro 53.811.095 i.v. - Iscritta all'Albo delle banche al n. 5508 Capogruppo del Gruppo bancario Banca IFIS S.p.A, iscritto all'albo dei Gruppi bancari - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi, all'Associazione Bancaria Italiana, all'Associazione Italiana per il Factoring, a Factors Chain International. Società aderente al Fondo Nazionale di Garanzia.

www.bancaifis.it



1Y18

Lettera del Presidente agli Azionisti.

Gentili Azionisti,

il 2018 è stato un anno che ha richiesto perizia e senso di responsabilità. Le nubi che si sono progressivamente addensate sull'economia hanno in parte condizionato i comportamenti delle banche italiane, e tra queste, nonostante le marcate differenze, anche di Banca IFIS. Abbiamo tuttavia continuato con incessante determinazione a finanziare l'economia reale controllando i rischi, consapevoli di essere dalla parte della soluzione dei problemi. Le imprese del Paese, soprattutto le più piccole, necessitano di più credito; senza credito sarà più difficile per queste recuperare terreno e riprendere a crescere.

E' stato anche l'anno delle integrazioni in Banca IFIS di attività collegate, tanto che oggi sono diventate più di 1700 le persone che partecipano al Progetto: si sono unite il credito al consumo con la cessione del quinto a supporto dei debitori in difficoltà che intendano sistemare la propria posizione in modo sostenibile; il finanziamento specialistico alle farmacie; la gestione del credito deteriorato con garanzia immobiliare e corporate che si affianca all'investimento e alla gestione nel settore retail non garantito, ove la Banca con 1,2 milioni di debitori ha da tempo una posizione di leadership nel mercato italiano, che richiede un approccio responsabile e attento.

Come sempre l'azione della Banca si caratterizza per il forte controllo della redditività corretta per il rischio; della liquidità e del capitale assorbito. Continueremo a portare ai nostri clienti le soluzioni di cui necessitano in modo veloce, chiaro, trasparente, con l'obiettivo di garantire loro la migliore esperienza nel dialogo con l'Istituto. Per questo i servizi digitali e la semplificazione sono essenziali e su questi stiamo investendo.

É opportuno inoltre fare presente come il percorso di graduale crescita è destinato ad essere confermato nel medio/lungo termine, all'interno di un percorso di consolidamento delle recenti acquisizioni e di valorizzazione integrata delle diverse aree che compongono la Banca. Il disegno imprenditoriale del futuro dell'Istituto va di pari passo con un adeguato e consapevole accompagnamento sotto il profilo dei ratio regolamentari.

Ancora una volta proponiamo un dividendo in crescita a conferma di una solidità che si radica nel tempo e che consente di gratificare gli Azionisti.

Nel lasciare la parola all'Amministratore Delegato, desidero ringraziare tutti coloro che hanno contribuito a fare di Banca IFIS, con la fiducia ed il lavoro, ciò che è diventata: gli Azionisti, i Clienti, i Fornitori, i Collaboratori ed il Management. Anche il 2019 si presenta ricco di sfide e di progetti e voglio augurare al Gruppo Banca IFIS un 2019 di rafforzamento nella continuità con grande lavoro e risultati di qualità.

Sebastien Egon Fürstenberg, Presidente Banca IFIS



**Sebastien
Egon Fürstenberg**
Presidente

Lettera dell'Amministratore Delegato agli Azionisti.

Gentili Azionisti,

Quando oltre un anno fa ci incamminavamo nei primi mesi del 2018 non pensavamo di dover assistere ad una fase così articolata per lo sviluppo dell'economia del nostro Paese. Dall'estate la percezione del rischio sui mercati internazionali verso l'Italia è mutata, proprio quando gli allentamenti nella politica monetaria sembravano prossimi a venire meno mentre crescevano le incertezze geopolitiche, da Brexit al timore di aspri confronti commerciali.

Nella seconda parte dell'anno abbiamo dovuto confrontarci con una contrazione, seppur contenuta, nel Prodotto Interno Lordo, che potrebbe in parte continuare anche nel 2019. La Banca è presente da un lato nel supporto alle PMI, e ci piace leggere nell'acronimo PMI la nostra vocazione a favore delle Piccole e Micro Imprese; dall'altro nel recupero del credito deteriorato ove offre soluzioni sostenibili ai debitori in difficoltà. Entrambi i comparti sono stati e saranno incisi dal rallentamento economico.

Con consapevolezza la Banca sta svolgendo il suo ruolo di supporto alle piccole imprese e alle famiglie, e continua a dotarsi di mezzi e strumenti idonei per continuare in quest'opera, consapevole com'è dell'esigenza di essere e di venire percepita stabilmente come un elemento positivo per l'intero ambiente con il quale giornalmente dialoga.

Nel 2018 abbiamo lavorato molto per dotare il nostro sistema e i nostri clienti di nuove soluzioni e di ulteriori strumenti per fare meglio. Nel 2019 consolideremo il lavoro fatto e svilupperemo ulteriormente le nostre capacità di essere un punto di forza per il mercato, crescendo e migliorando ulteriormente.

E anche per il 2019 gli obiettivi sono in continuità con quanto già fatto: sinergie, semplificazione, valorizzazione ed innovazione continueranno a ritmo incessante.

Abbiamo voluto crescere guardando con attenzione ai risultati; all'ambiente sul quale si materializza la nostra azione; allo sviluppo delle persone che condividono il progetto di Banca IFIS e che incessantemente si adoperano per dare il meglio. Questa squadra, queste persone, sono contemporaneamente una ricchezza e un elemento essenziale della nostra azione. L'attività, la creatività, l'intelligenza e la passione che voi persone di Banca IFIS ogni giorno mostrate, è stata, è e sarà sempre il motore più importante della nostra evoluzione.

Giovanni Bossi, Amministratore Delegato Banca IFIS



**Giovanni
Bossi**

Amministratore Delegato

Indice

Dichiarazione non finanziaria consolidata	6
Premessa metodologica	7
01.1. Il Gruppo Banca IFIS	8
01.2. L'analisi di materialità	19
01.3. IFIS integrity	25
01.4. IFIS customers	38
01.5. IFIS people	50
01.6. IFIS responsibility	69
Nota metodologica.....	73
Relazione della società di revisione indipendente alla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario	79
Relazione sulla gestione del Gruppo.....	83
02.1. Note introduttive alla lettura dei numeri.....	84
02.2. Highlights.....	86
02.3. KPI di Gruppo.....	87
02.4. Contesto	88
02.5. Risultati per settore di attività.....	91
02.6. Evoluzione Trimestrale Riclassificata.....	94
02.7. Dati storici del Gruppo	96
02.8. IAP – Indicatori Alternativi di Performance.....	97
02.9. Impatti modifiche normative	99
02.10. Contributo dei settori di attività ai risultati del Gruppo	100
02.11. Aggregati patrimoniali ed economici di Gruppo.....	118
02.12. Principali rischi e incertezze.....	133
02.13. L'azione Banca IFIS.....	133
02.14. Fatti di rilievo avvenuti nell'esercizio	136
02.15. Fatti di rilievo successivi alla chiusura dell'esercizio	137
02.16. Evoluzione prevedibile della gestione	138
02.17. Altre informazioni.....	139
Schemi di Bilancio Consolidato.....	142
03.1. Stato patrimoniale Consolidato	143
03.2. Conto Economico Consolidato.....	144
03.3. Prospetto della redditività Consolidata Complessiva.....	145
03.4. Prospetto delle variazioni del patrimonio netto Consolidato al 31 dicembre 2018	146
03.5. Prospetto delle variazioni del patrimonio netto Consolidato al 31 dicembre 2017	147
03.6. Rendiconto Finanziario Consolidato	148
Nota Integrativa consolidata	149
04.1. Parte A – Politiche contabili	150
04.2. Parte B - Informazioni sullo stato patrimoniale consolidato	188

04.3. Parte C - Informazioni sul conto economico consolidato	218
04.4. Parte D – Prospetto analitico della redditività consolidata complessiva.....	233
04.5. Parte E - Informazioni sui rischi e sulle relative politiche di copertura	234
04.6. Parte F - Informazioni sul patrimonio consolidato	284
04.7. Parte G - Operazioni di aggregazione riguardanti imprese o rami d'azienda.....	289
04.8. Parte H - Operazioni con parti correlate.....	291
04.9. Parte I - Accordi di pagamento basati su propri strumenti patrimoniali	293
04.10. Parte L – Informativa di settore	294
Informativa al pubblico stato per settore	298
Attestazioni	300
06.1. Attestazione del Dirigente preposto	301
06.2. Relazione del collegio sindacale	302
06.3. Relazione della società di revisione al bilancio consolidato.....	310

01

Dichiarazione non finanziaria consolidata

Premessa metodologica

Il D. Lgs. 254/2016 (o Decreto), 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 i temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva, ove siano 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 Decreto.

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

La Dichiarazione Non Finanziaria relativa all'esercizio 2018 viene redatta a livello consolidato dalla Capogruppo Banca IFIS S.p.A. e include tutte le società consolidate integralmente nel perimetro del Bilancio Consolidato³ (nel documento, i termini "Banca IFIS" o "Capogruppo" indicano la sola società Banca IFIS, mentre i termini "Gruppo Banca IFIS" o "Gruppo" identificano l'intero perimetro di consolidamento).

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 2018.

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"

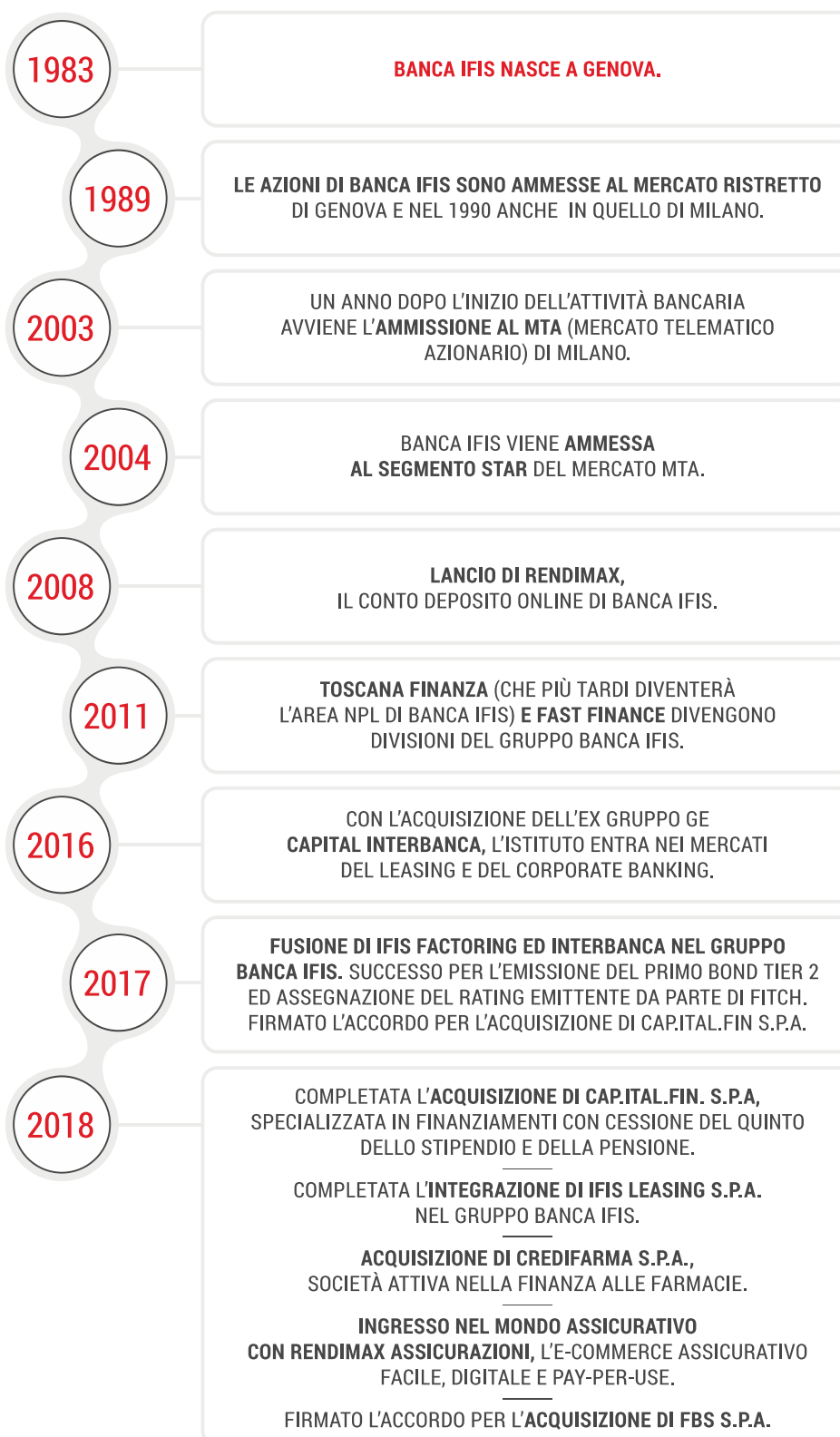
² Si intendono per "Enti di Interesse Pubblico" gli enti indicati all'articolo 16, comma 1, del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 39, cioè: le società italiane emittenti valori mobiliari ammessi alla negoziazione su mercati regolamentati italiani e dell'Unione europea; le banche; le imprese di 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

01.1. Il Gruppo Banca IFIS

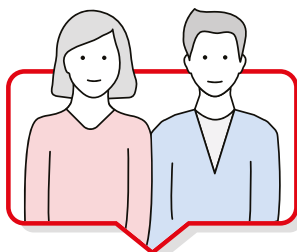
01.1.1. Profilo del Gruppo

Storia del Gruppo

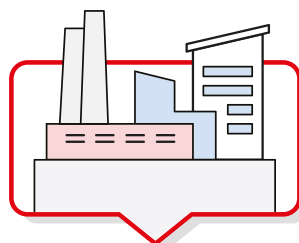


Highlights 2018

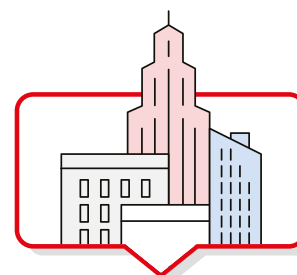
BANCA IFIS



1638
DIPENDENTI



100.000
IMPRESE CLIENTI



27
UFFICI COMMERCIALI

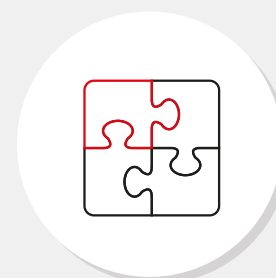


PORTAFOGLIO
NPL

15,8
Mld €

146,8
Mln €

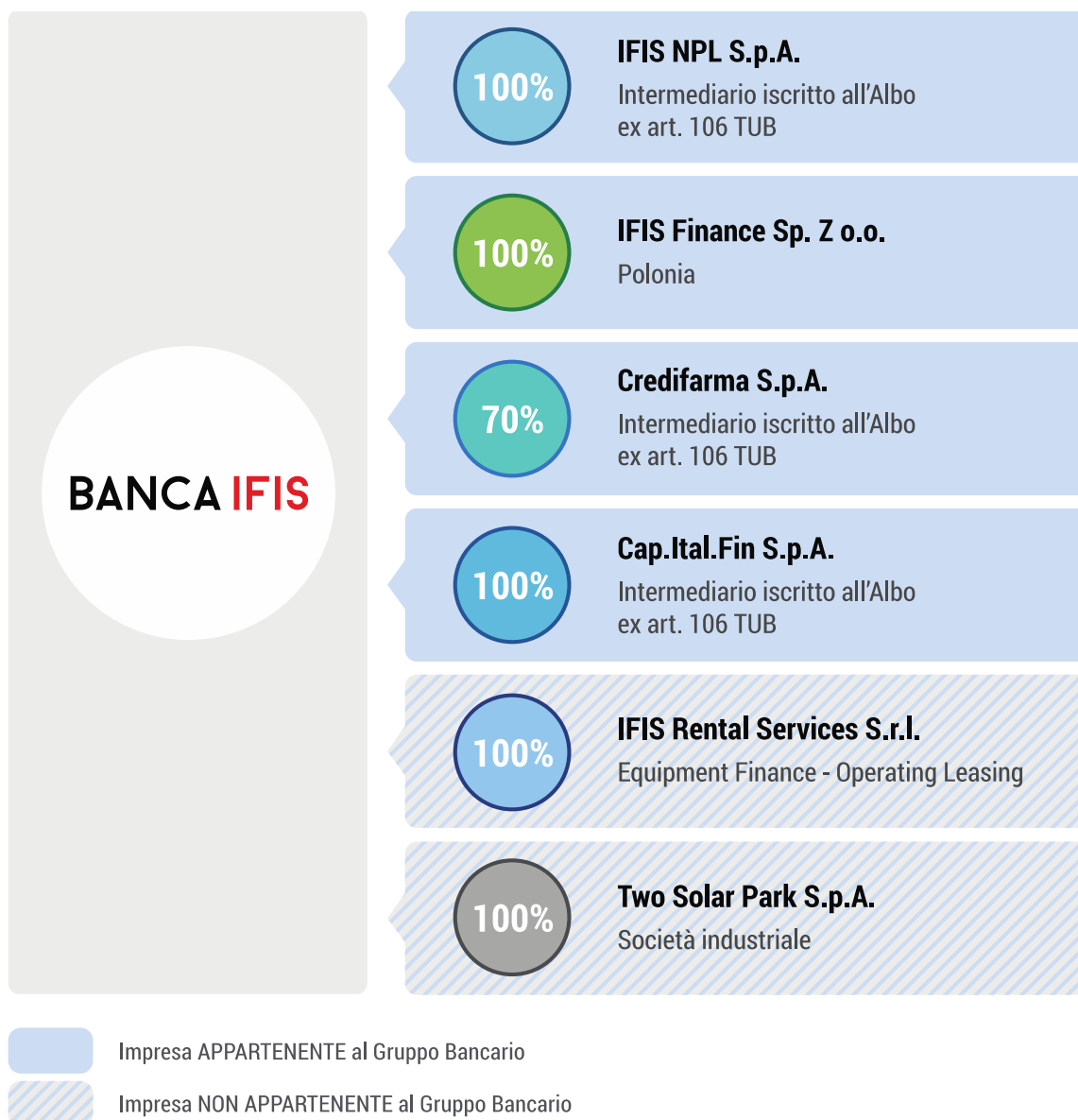
UTILE NETTO
D'ESERCIZIO



MARGINE DI
INTERMEDIAZIONE

576,5
Mln €

Struttura societaria al 31/12/2018



Business e marchi

Gli attuali marchi attraverso cui il Gruppo Banca IFIS opera finanziando l'economia reale sono:



Banca IFIS Impresa, è la realtà del Gruppo Banca IFIS che sostiene la crescita delle Piccole, Medie, Micro Imprese italiane con soluzioni di credito specializzate: factoring, leasing, finanziamenti medio e lungo termine e corporate finance. Opera sia nel mercato italiano sia internazionale, in primis nel mercato polacco grazie alla controllata IFIS Finance, specializzata in servizi di factoring (import/export).



Banca IFIS Pharma, è dedicata al sostegno dei fornitori delle ASL, ovvero aziende che vantano dei crediti verso il Sistema Sanitario e vogliono tutelarsi dal rischio di ritardato nei pagamenti attraverso la cessione di questi in regime di pro-soluto.



Credifarma S.p.A. è la finanziaria di riferimento per le farmacie, nata da un'idea di Federfarma (Federazione nazionale dei titolari di farmacia italiani), che coniuga l'esperienza di quest'ultima alle competenze del Gruppo Banca IFIS. Dal 1987 offre alle farmacie anticipo DCR e altri strumenti di finanziamento per far fronte alle esigenze della propria attività e per lo sviluppo del business. Credifarma è partecipata per il 70% dal Gruppo Banca IFIS e per il 30% da Fedefarma.



IFIS NPL S.p.A. è una società appartenente al Gruppo Banca IFIS dedicata alla acquisizione e gestione dei portafogli di crediti non-performing, sia per quanto riguarda asset di proprietà, sia per asset di terzi. L'obiettivo di IFIS NPL è di trasformare il maggior numero di asset in posizioni ri-performanti grazie ai numerosi canali di gestione e al know-how pluriennale che ne contraddistingue l'operato.

IFIS NPL è l'evoluzione del settore NPL del Gruppo Banca IFIS, diventata Società Per Azioni dal 1° luglio 2018: un cambiamento societario strategico, volto a cogliere in maniera ancora più capillare le opportunità di business future.



Credifamiglia è l'area di IFIS NPL dedicata alla trasformazione dei debiti finanziari in maniera stragiudiziale, grazie alle competenze e all'alta professionalità sviluppata dagli operatori di quest'area. L'obiettivo è quello di offrire una consulenza personalizzata e supporto per individuare la soluzione più sostenibile per risolvere la posizione debitoria, attraverso: call center, rete interna, rete esterna.



Cap. Ital. Fin. S.p.A. è un intermediario finanziario appartenente al Gruppo Banca IFIS con forte esperienza nell'erogazione della cessione del quinto dello stipendio/pensione, delegazione di pagamento e nell'attività distributiva di prodotti finanziari quali mutuo e prestito personale. Capitalfin S.p.A. è iscritta all'Albo degli intermediari finanziari di cui all'art. 106 del D. Lgs. n. 385/93 al n. 212. Società con socio unico Banca IFIS S.p.A.



Fast Finance si occupa delle attività connesse al settore dei crediti erariali: gestione degli incassi di imposte dirette e indirette e di crediti fiscali sia in bonis che generati da procedure concorsuali.



Rendimax conto deposito e Contomax sono i due strumenti di raccolta retail, gestionalmente classificati nel Segment di bilancio "Governance & Servizi". Nello specifico, rendimax conto deposito è la soluzione online ad alto rendimento per privati, imprese e per procedure fallimentari mentre contomax è il conto corrente crowd online gratuito.



Rendimax assicurazioni è una piattaforma e-commerce che offre soluzioni assicurative pay-per-use, innovative e acquistabili totalmente online. I prodotti attualmente disponibili riguardano: viaggi, sport, montagna, vita in città, casa e animali.

01.1.2. Modello di business

Il Gruppo Banca IFIS è un player attivo nello specialty finance con oltre 1.600 dipendenti. Le principali attività di business riguardano i servizi e le soluzioni di credito alle imprese e l'acquisizione/gestione dei portafogli di crediti deteriorati.

Fondata nel 1983 da Sebastien Egon Fürstenberg, attuale presidente, Banca IFIS è quotata dal 2003 nel segmento STAR di Borsa Italiana (IF:IM).

Da operatore specializzato nel *factoring*, passando attraverso un programma di diversificazione delle fonti di raccolta, si evolve a banca relazionale per le esigenze di finanziamento e servizio delle piccole e medie imprese. La strategia di ampliamento della gamma prodotti ha portato il Gruppo ad accedere al comparto dei crediti di difficile esigibilità, ora gestito da IFIS NPL S.p.A.

In seguito all'acquisizione di GE Capital Interbanca, il Gruppo Banca IFIS entra anche nel business del leasing, lending a medio termine e della finanza strutturata.

Visione e valori

IFIS Vision

Banca IFIS è convinta che solo una banca che apporti valore al lavoro di tutti gli attori dell'economia, e che nel contempo sappia trarre il giusto profitto dalla sua azione, abbia la capacità per poter guardare avanti progettando il proprio futuro. Fondamentali nel modo di operare di Banca IFIS sono i tre pilastri su cui è fondato il lavoro del Gruppo e tutti i business: controllo della redditività corretta per il rischio, della liquidità e del capitale assorbito.

IFIS Mission

Utilizzare al meglio il capitale e la liquidità della Banca per consentire a imprese e famiglie, anche in difficoltà, di ottimizzare le disponibilità finanziarie. Costituire l'operatore italiano di riferimento nel supporto finanziario alle micro, piccole e medie imprese italiane, anche a livello internazionale. Consentire al più alto numero possibile di debitori il rientro nell'insieme dei soggetti finanziariamente credibili. Dare valore ai risparmi di privati e aziende con proposte trasparenti e affidabili.

Valori



Strategia

Il Gruppo Banca IFIS persegue l'obiettivo di rafforzare la propria posizione competitiva nel mercato del credito che viene offerto alle piccole e medie imprese. In questo ambito il Gruppo si prefigge di ampliare la propria quota di mercato nei segmenti del credito commerciale, anche nei confronti di soggetti con fabbisogni specialistici come le farmacie, del leasing, del credito fiscale e di quello di dubbia esigibilità, tramite l'offerta di servizi finanziari di alta qualità, elevato livello di personalizzazione, controllo del rischio di credito e redditività coerente con la qualità offerta. La Banca, dal punto di vista organizzativo, intende continuare nel piano di progressivo efficientamento dopo la semplificazione societaria, già attuata con la fusione di IFIS Factoring, Interbanca e IFIS Leasing.

In relazione all'attività di acquisizione e gestione dei crediti di dubbia esigibilità, è stato completato il conferimento ad IFIS NPL S.p.A. dell'intera attività dell'area NPL di Banca IFIS. A seguito dell'acquisizione del servicer FBS S.p.A, avvenuta a gennaio 2019, prende ora forma un polo dedicato al credito deteriorato in grado di offrire una completa gamma di servizi e investimenti nel settore. Obiettivo della presenza del Gruppo Banca IFIS nel comparto sarà quello di continuare la crescita nell'acquisizione e gestione del credito deteriorato anche ampliando la presenza a settori e modalità in precedenza scarsamente o per nulla presidiati, generando valore tramite la migliore gestione dei portafogli deteriorati. Il Gruppo si candida così a svolgere la funzione della Asset Management Company italiana privata ma di rilievo sistemico e aperta a collaborazioni ed integrazioni. Al fine di integrare l'offerta del Gruppo è in corso di implementazione tramite Cap.Ital.Fin S.p.A., società acquisita nel 2018 che opera nel mercato dei finanziamenti retail attraverso la cessione del quinto della pensione, dello stipendio e la delegazione di pagamento, l'affiancamento dell'offerta per i debitori che desiderano risolvere in modo sostenibile la propria posizione.



SOLIDITÀ

- › SALVAGUARDIA DEL PATRIMONIO
- › MANTENIMENTO DI LIVELLI DI SOLVENCY ELEVATI
- › PATRIMONIALIZZAZIONE IDONEA A SOSTENERE LA CRESCITA DELLA BANCA



LIQUIDITÀ

- › DIVERSIFICAZIONE DELLE FONTI DI FINANZIAMENTO
- › FUNDING LEGATO ALLA RACCOLTA RETAIL ED ALLE ATTIVITÀ STANZIABILI PER IL RIFINANZIAMENTO PRESSO L'EUROSISTEMA
- › ADEGUAMENTO DELLA DURATA FINANZIARIA DELLA RACCOLTA A QUELLA DEGLI IMPIEGHI









REDDITIVITÀ SOSTENIBILE

- › IMPIEGHI AD ELEVATO RENDIMENTO CORRETTO PER IL RISCHIO
- › CRESCITA DELLA REDDITIVITÀ, IN VALORE ASSOLUTO, PER TUTTI I SETTORI DELLA BANCA
- › SCELTA DI IMPIEGO DELLE RISORSE IN BASE AL RENDIMENTO CORRETTO PER IL RISCHIO

Governance e presidio dei rischi

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E COMITATI

 PRESIDENTE Sebastien Egon Fürstenberg	 VICE PRESIDENTE Alessandro Csillaghy de Pacser	 AD* Giovanni Bossi
 AMMINISTRATORE (LID) INDIPENDENTE** Giuseppe Benini	 AMMINISTRATORE INDIPENDENTE** Francesca Maderna	 AMMINISTRATORE INDIPENDENTE** Antonella Malinconico
 AMMINISTRATORE Riccardo Preve	 AMMINISTRATORE Marina Salamon	 AMMINISTRATORE INDIPENDENTE** Daniele Santosuosso

● Comitato Controllo e Rischi ● Comitato Nomine ● Comitato Remunerazioni






* All'Amministratore Delegato sono attribuiti i poteri per l'ordinaria amministrazione della Società. / ** Consiglieri indipendenti in base ai requisiti di Codice di Autodisciplina e TUF.



DIRETTORE GENERALE


Alberto Staccione

COLLEGIO SINDACALE

 PRESIDENTE Giacomo Bugna	
 SINDACO EFFETTIVO Massimo Miani	 SINDACO EFFETTIVO Giovanna Ciriotto
 SINDACO SUPPLENTE Valentina Martina	 SINDACO SUPPLENTE Guido G. Berlingieri

Sindaci indipendenti in base ai requisiti di Codice di Autodisciplina.

SOCIETÀ DI REVISIONE

EY S.P.A.

DIRIGENTE


DIRIGENTE PREPOSTO ALLA REDAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI SOCIETARI
 Mariacristina Taormina

Governance

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.

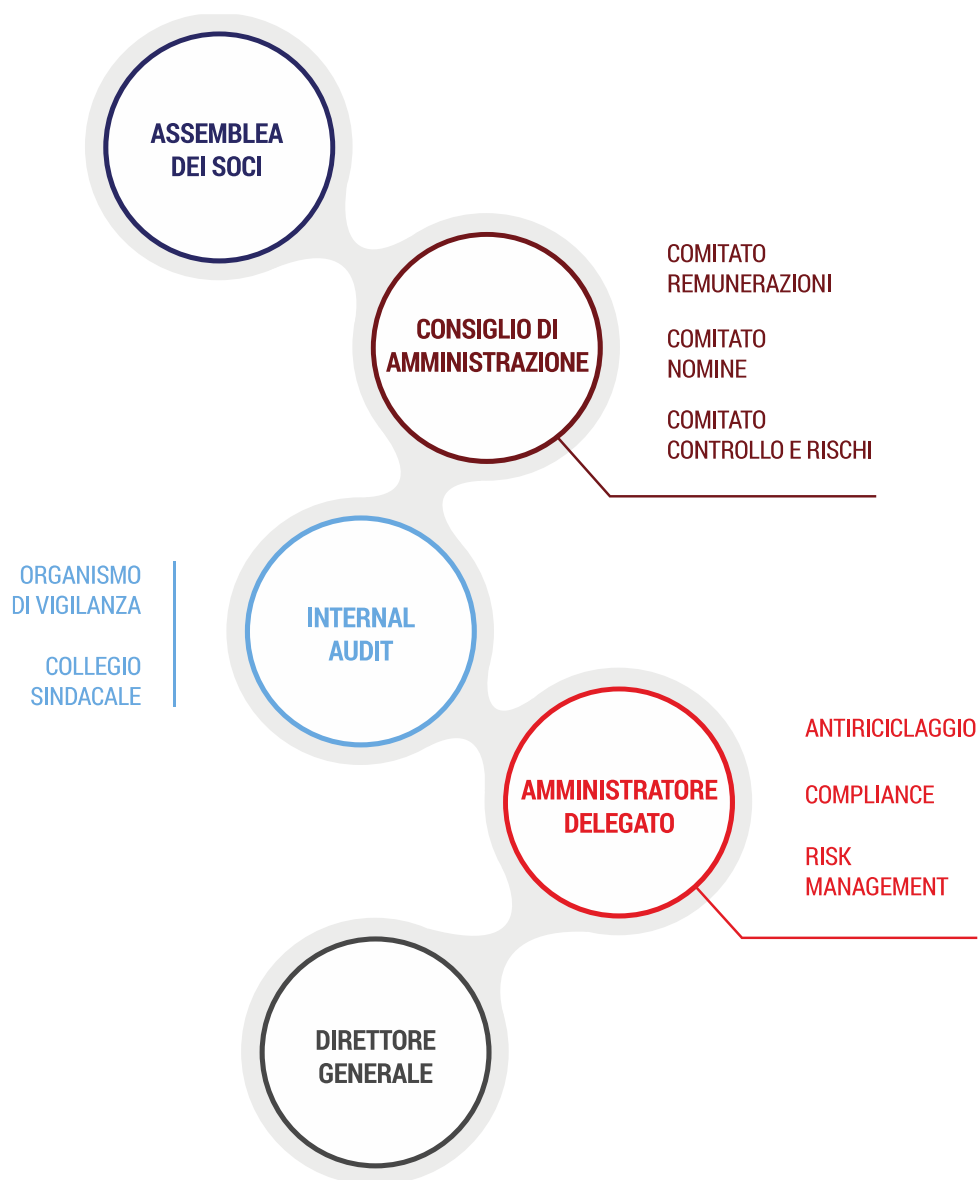
Nel modello adottato da Banca IFIS:

- 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.

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 2018.

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 aziendali 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) e di controlli da parte delle funzioni preposte di secondo livello (Risk Management, Compliance e Antiriciclaggio) e di terzo livello (Internal Audit).



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

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

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

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

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

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

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

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

La Compliance opera con due modalità di approccio:

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

FUNZIONE COMPLIANCE



Monitoraggio dell'evoluzione normativa e valutazione dell'impatto.



Consulenza e supporto al business su nuove progettualità e sulla corretta gestione del rischio.



Verifiche di conformità su processi e prodotti.



Monitoraggio dell'efficacia dei processi interni.

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 2018 sono stati effettuati aggiornamenti e gestiti programmi di formazione per i dipendenti del Gruppo, al fine di assicurare l'acquisizione e lo sviluppo delle competenze necessarie per il rispetto di obblighi di legge, regole interne e normative di settore. Compliance informa le strutture interessate delle evoluzioni normative ritenute rilevanti, attua interventi formativi in autonomia o dà stimolo all'attivazione di eventi formativi più estesi con il coinvolgimento delle Risorse Umane.

L'**Antiriciclaggio** effettua controlli sistematici di secondo livello in relazione al rischio di riciclaggio, volti a verificare la corretta applicazione delle procedure ai processi operativi, e produce Key Risk Indicator rappresentativi degli elementi di rischio più significativi da tenere sotto monitoraggio. L'esito delle verifiche effettuate e il piano di azione sono condivisi con il Management di riferimento. Tali controlli e indicatori sono inoltre esposti trimestralmente nel Tableau de Bord e portati all'attenzione del Consiglio di Amministrazione e, ove previsto, anche alla Banca d'Italia.

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

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

Il valore dell'etica: Il Codice Etico

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 practice, il cui obiettivo è garantire adeguate ripartizioni di responsabilità e poteri attraverso un corretto equilibrio tra funzioni di gestione e di controllo.

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

Il Codice Etico, aggiornato per l'ultima volta il 22 dicembre 2016, enuncia l'insieme di diritti, doveri e responsabilità delle società del Gruppo rispetto a tutti i soggetti con i quali entra in relazione, quindi stabilisce le regole di condotta che devono essere tenute presenti nella

quotidianità del lavoro e fissa standard di riferimento e norme comportamentali mirate a rinforzare i processi decisionali aziendali e ad orientare la condotta di tutti i collaboratori.

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

Il modello di gestione aziendale

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

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

Banca IFIS, ritenendo inoltre che il modello organizzativo e di gestione costituisca parte fondamentale degli strumenti di politica aziendale di Gruppo, estende gli strumenti organizzativi di cui al Modello organizzativo adottato dalla Banca, per quanto applicabili, alle Società controllate dalla stessa. A tal fine è prevista una specifica funzione di supporto metodologico, a cura della Unità di Organizzazione della Capogruppo, per le attività di tutti gli Organismi di Vigilanza del Gruppo con il compito di uniformare l'impostazione dei modelli organizzativi adottati o in corso di adozione da parte delle società controllate, aggiornare o predisporre i regolamenti degli Organismi di vigilanza e garantire il monitoraggio delle eventuali novità normative di rilievo, nonché di assistere l'Organismo di Vigilanza della Capogruppo nella funzione di impulso e coordinamento a quest'ultimo spettante in tema di responsabilità ex D.Lgs. 231/2001 nei confronti delle altre società del Gruppo.

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

Modello Organizzativo - Responsabilità

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.

01.2. L'analisi di materialità

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 stakeholder¹.

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

Il processo di analisi di materialità prevede tre fasi:

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

Identificazione dei temi rilevanti

Il Gruppo Banca IFIS ha aggiornato la "long list" 2017 dei temi rilevanti per il Gruppo Banca IFIS, anche a partire da un'analisi di benchmark dei temi materiali rendicontati nel 2017 dai principali player del settore bancario italiano e estero.

In dettaglio, i temi sono ricondotti – in continuità con l'esercizio precedente - a sei macro-ambiti di cui cinque coincidenti con gli ambiti richiesti dal Decreto. Il sesto ambito – relativo ai "temi di business" – racchiude quei temi che, anche se non richiesti espressamente dal Decreto, sono risultati potenzialmente rilevanti ai fini della dichiarazione non finanziaria sia dal punto di vista del Gruppo sia dal punto di vista esterno. Infine, i temi sono connessi ai quattro pilastri della sostenibilità di Banca IFIS, che costituiscono i successivi capitoli della presente dichiarazione.

Rispetto all'esercizio precedente – nell'ambito di un percorso progressivo che porti a realizzare una matrice di materialità che rappresenti nella maniera più efficace le strategie, attività del Gruppo ed i relativi impatti - i 44 temi rilevanti identificati nel 2017 sono stati aggregati in 20 macro-tematiche. I temi legati alla governance e al sistema dei controlli interni sono stati considerati come pilastri per garantire la sana e prudente gestione del Gruppo e pertanto non sono stati considerati singolarmente all'interno del processo di analisi di materialità, ma sono descritti all'interno della DNF.

Prioritizzazione dei temi e definizione della matrice di materialità

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

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

In linea con questi riferimenti, per prioritizzare i temi potenzialmente rilevanti e identificare quelli da trattare all'interno della Dichiarazione Non Finanziaria 2018, sono stati raccolti diversi elementi utili per valutare due dimensioni della rilevanza:

- Rilevanza interna, indagata attraverso incontri con le principali funzioni aziendali al fine di valutarne la rilevanza strategica per il Gruppo Banca IFIS e la possibilità di generare impatti;
- Rilevanza esterna, attraverso una "valutazione mediata" degli interessi e delle aspettative dei principali stakeholder mediante incontri con le principali funzioni aziendali maggiormente coinvolte (Clienti; Dipendenti; Azionisti, Investitori e analisti; Agenti; Autorità di vigilanza; Comunità), anche attraverso l'analisi degli esiti di iniziative di ascolto e coinvolgimento già realizzate.

¹ GRI 101 Foundation

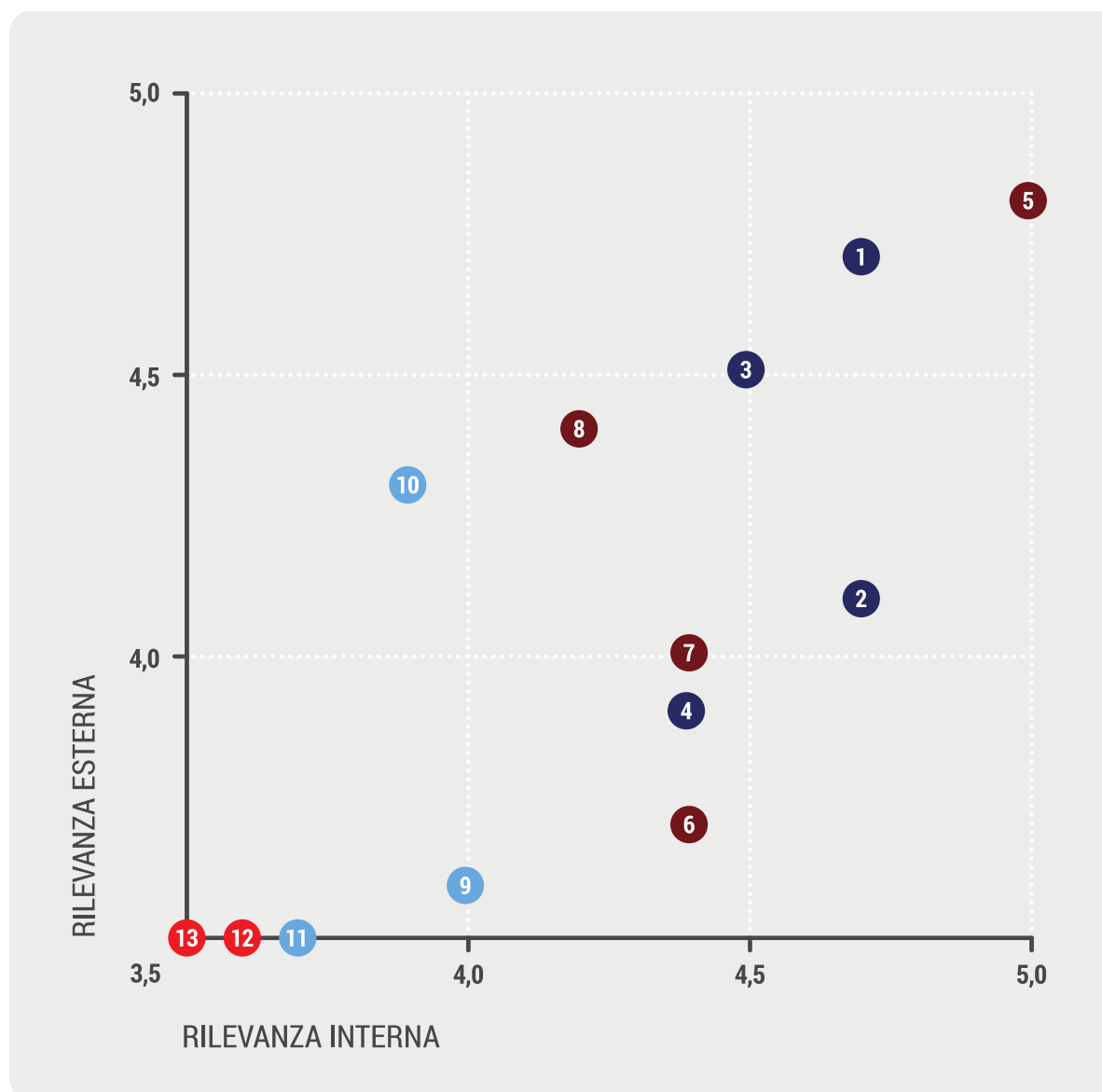
In entrambi i casi i temi sono stati valutati attraverso una scala 1-5, dove il valore 1 indica uno scarso interesse attribuito al tema e il valore 5 esprime il massimo interesse.

Inoltre, 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;
- temi considerati dai principali competitor;
- trend emergenti del settore;
- politiche pubbliche / evoluzioni normative per il settore.

I risultati di tale processo sono stati successivamente portati a 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 13 temi "materiali" (ossia che presentano un punteggio di almeno 3,5/5).

La Matrice di materialità 2018 per il Gruppo Banca IFIS è la seguente:



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 FINANZIAMENTI RESPONSABILI
- 13 IMPEGNO PER IL TERRITORIO

Si riporta nel seguito la riconduzione dei temi materiali del Gruppo Banca IFIS agli ambiti del Decreto.

TEMI MATERIALI		TEMI EX D.LGS 254/16				
		 AMBIENTALI	 SOCIALI	 PERSONALE	 ANTICORRUZIONE	 DIRITTI UMANI
IFIS Integrity	1. INTEGRITÀ AZIENDALE E LOTTA ALLA CORRUZIONE				●	
	2. QUALITÀ DEL CREDITO*					
	3. DATA PROTECTION		●			
	4. BRAND REPUTATION*					
IFIS Customers	5. SOSTEGNO ALL'IMPREDITORIA E INCLUSIONE FINANZIARIA		●			
	6. INNOVAZIONE DIGITALE		●			
	7. QUALITÀ DI PRODOTTI E SERVIZI		●			
	8. TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI SU PRODOTTI E SERVIZI		●			
IFIS People	9. BENESSERE DEI DIPENDENTI			●		
	10. VALORIZZAZIONE E SVILUPPO DEI DIPENDENTI			●		
	11. DIVERSITÀ E INCLUSIONE			●		●
IFIS Responsability	12. FINANZIAMENTI RESPONSABILI	●	●			●
	13. IMPEGNO PER IL TERRITORIO		●			

* TEMI DI BUSINESS






L'analisi di materialità condotta non ha individuato il tema degli impatti ambientali diretti come materiale al fine di assicurare la comprensione delle attività di impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotto. Il Gruppo Banca IFIS ha deciso di rendicontare ugualmente all'interno del presente documento i principali impatti ambientali (consumi energetici e emissioni) derivanti dalla propria attività.









Validazione della matrice di materialità

La Matrice di materialità così elaborata è stata condivisa con l'Amministratore Delegato e successivamente approvata dal Consiglio di Amministrazione del 20 dicembre 2018.

01.2.1. Principali rischi legati ai temi non finanziari

Per ciascun tema materiale il Gruppo Banca IFIS ha identificato la natura dei rischi ad essi connessi, 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 DEL RISCHIO	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/comportamento anomalo da parte dei recuperatori - 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 preliminare del merito creditizio e sistema di deleghe per l'assunzione del rischio - Sistemi di scoring dei futuri utilizzatori dei beni (leasing) - Meccanismi di verifica preventiva della lavorabilità dei crediti in fase di acquisizione (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 operativa - 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 - Perdita di fiducia dei depositanti - 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 informazione/formazione territoriali

 <p>Innovazione digitale</p>	Reputazionali; Conformità/ Operativi	<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
 <p>Qualità di prodotti e servizi</p>	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 - Ricerca continua nell'efficientamento dei processi operativi, al fine di ridurre i tempi di risposta alla clientela
 <p>Trasparenza delle informazioni su prodotti e servizi</p>	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
 <p>Benessere dei dipendenti</p>	Reputazionali; Conformità/ Operativi	<ul style="list-style-type: none"> - Infortunio di dipendente sul luogo di lavoro - Malattie professionali - Danni imputabili alla insufficiente insicurezza e/ o salubrità di luoghi e strumenti di lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> - Manuale integrato Sicurezza e Ambiente - Iniziative di formazione sulle pratiche e procedure in materia di salute e sicurezza
 <p>Valorizzazione e sviluppo dei dipendenti</p>	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 - Politiche di remunerazione ed incentivazione - Sistema di <i>welfare</i> aziendale
 <p>Diversità e inclusione</p>	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 <i>mobbing</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Codice etico - <i>Whistleblowing</i> - Politiche di remunerazione ed incentivazione
 <p>Finanziamenti responsabili</p>	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)
 <p>Impegno per il territorio</p>	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

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

01.3. IFIS integrity

01.3.1. Integrità aziendale e lotta alla corruzione

Politiche e altra documentazione di riferimento

- Codice Etico
- Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001
- Politica di Gruppo per la gestione del rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo
- Regolamento Antiriciclaggio di Gruppo (AML)
- AML Autovalutazione rischi riciclaggio
- Manuale tecnico-operativo Certificazione posizioni per match con liste negative antiriciclaggio e antiterrorismo
- La Politica di Gruppo per la gestione delle segnalazioni delle violazioni (*Whistleblowing*)
- Manuale Credifamiglia Agenti (IFIS NPL)
- Manuale Credifamiglia Società di Recupero (IFIS NPL)
- Procedura Organizzativa Gestione della rete dei recuperatori stragiudiziali dei crediti distressed (Banca IFIS, IFIS NPL)
- Procedura Organizzativa Adeguata verifica e profilatura della clientela per classi di rischio (Banca IFIS)
- Procedura Organizzativa Adeguata verifica e profilatura della clientela NPL per classi di rischio (IFIS NPL)
- Manuale Antiriciclaggio (Banca IFIS)
- Manuale operativo "Embargo e antiterrorismo: Controlli sui bonifici in entrata ed uscita" (Banca IFIS)
- Procedura Organizzativa per la Gestione dei crediti erariali (Banca IFIS)
- Procedura Organizzativa attivazione Contomax (Banca IFIS)
- Procedura Organizzativa Rendimax (Banca IFIS)

Il modo in cui Banca IFIS conduce la propria attività di business è oggetto di attenzione da parte degli stakeholder. Il Gruppo Banca IFIS si impegna a sviluppare e a diffondere la cultura e i valori aziendali sia all'interno sia all'esterno e a competere con integrità e rispetto in tutti gli aspetti di compliance normativa, con particolare impegno nella lotta alla corruzione.

Il Codice Etico rappresenta il "manifesto" della cultura aziendale di Banca IFIS e delle altre società del Gruppo, destinato sia alla informazione/formazione dei Collaboratori sia alla diffusione di tale cultura presso tutti gli stakeholder. Dato che l'efficacia del Modello Organizzativo e del Codice Etico presuppongono una piena diffusione della "cultura del controllo" presso tutti i dipendenti e la sensibilizzazione di tutte le strutture coinvolte, il Gruppo cura la formazione del personale sui contenuti del Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/01 e sul Codice Etico.

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



VIGILA SU RISPETTO E APPROVAZIONE
DEL CODICE ETICO

SANZIONARE COMPORTAMENTI SCONVENIENTI

COORDINARE L'ELABORAZIONE DI NORME
E PROCEDURE

PROMUOVERE REVISIONE PERIODICA
DEL CODICE ETICO

La prevenzione alla corruzione

Il Gruppo Banca IFIS si è dotato, per la prevenzione del rischio di commissione dei reati corruzione e concussione, di linee guida espresse nel Codice Etico e del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001, quest'ultimo aggiornato nel 2018 per:

- recepire le modifiche normative apportate all'art. 6 del citato D. Lgs., in materia di canali di segnalazione interna delle violazioni. In tale ambito, si è provveduto a integrare il canale già previsto di segnalazione diretta all'Organismo di Vigilanza, con gli ulteriori strumenti previsti dalla "Politica di Gruppo per la gestione delle segnalazioni delle violazioni (*whistleblowing*)";
- allineare il Modello Organizzativo al mutato assetto della struttura organizzativa della Banca successivamente alle fusioni intervenute;
- allineare il Modello Organizzativo al quadro normativo aziendale, recependo nell'ambito dei presidi organizzativi ivi descritti ulteriori documenti di normativa interna approvati successivamente all'ultimo aggiornamento.

L'integrità della condotta degli agenti del Gruppo

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

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

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

Relativamente alla gestione del call center della società IFIS NPL dedicato alla *phone collection*, nel 2018 prosegue il progetto di rafforzamento del servizio in termini di incremento del numero di risorse disponibili, organizzazione del lavoro interna, utilizzo di strumenti orientati al monitoraggio costante e analisi delle performance, che ha, tra i suoi obiettivi, anche il contenimento del rischio di comportamenti "aggressivi" o pratiche commerciali scorrette da parte degli operatori. La società IFIS NPL adotta diverse modalità di verifica dell'efficacia dell'approccio di gestione adottato: verifiche da parte del call center "di monitoraggio", distinto da quello dedicato alla *collection*, che contatta tutti i clienti che abbiano risolto positivamente la propria posizione grazie ai piani di rientro proposti e, a campione, anche i clienti con i quali non viene raggiunto un accordo, al fine di verificare la correttezza e l'integrità dei comportamenti degli operatori di rete; richiesta agli agenti di predisporre, al termine di ogni visita al cliente, un "Verbale di visita" che riepiloga quanto accaduto e gli accordi stabiliti, che deve essere sottoscritto dal cliente stesso così da tenere una traccia trasparente e oggettiva di quanto concordato; revisione trimestrale dei reclami non accolti per identificare eventuali problematiche emergenti o aspetti di crescente interesse per i clienti, al fine di definire azioni correttive; monitoraggio continuo dei canali *social* della Banca; interviste a clienti che hanno risolto positivamente la pratica; ascolto continuo delle problematiche ed esigenze espresse dagli operatori della rete.

Il Codice Etico chiarisce che, nella gestione dei rapporti con la Pubblica Amministrazione, è vietato promettere od offrire a pubblici ufficiali o a dipendenti, pagamenti o beni per promuovere o favorire gli interessi del Gruppo in sede di stipulazione ed erogazione di contratti, aggiudicazione e gestione delle autorizzazioni, riscossione di crediti anche verso l'Erario, attività ispettive o di controllo o nell'ambito di procedure giudiziarie. Chiunque riceva richieste o proposte di benefici da pubblici funzionari deve immediatamente riferire al proprio superiore e all'Organismo di Vigilanza.

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

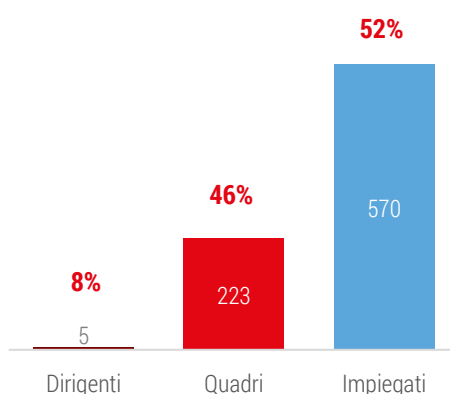
- Corruzione per l'esercizio della funzione.
- Corruzione per un atto contrario ai doveri d'ufficio.
- Corruzione in atti giudiziari.
- Corruzione di persona incaricata di un pubblico servizio.
- Concussione, induzione indebita a dare o promettere utilità e corruzione.
- Corruzione tra privati.
- Istigazione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

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

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

Il Gruppo assicura che tutti i dipendenti ricevano, ciclicamente e in caso di aggiornamenti nella normativa, adeguata formazione sulle politiche e le procedure anticorruzione di cui al Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001. Nella tabella di seguito sono indicati i dipendenti che hanno ricevuto formazione in materia nel corso del 2018 (49% sul totale), mentre il resto del personale è stato formato nel corso degli anni precedenti.

NUMERO DI DIPENDENTI CHE HANNO RICEVUTO FORMAZIONE SULLA LOTTA ALLA CORRUZIONE, SUDDIVISI PER CATEGORIA DI INQUADRAMENTO	2018 ¹	
Dirigenti	N.	5
Quadri	N.	223
Impiegati	N.	570
Totale	N.	798



Il Gruppo Banca IFIS ad oggi non ha svolto moduli formativi specifici sui reati corruttivi rivolti ai Consiglieri di Amministrazione. Tuttavia, occorre considerare che i membri del CdA hanno approvato nel 2018 l'aggiornamento del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001 che contiene anche prescrizioni afferenti alla prevenzione del rischio di commissione dei reati corruzione e concussione.

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

¹ Nel conteggio sono stati considerati i dipendenti che hanno svolto almeno uno di questi corsi:

Corso e-learning "La responsabilità amministrativa degli enti: profili di rischio per la banca ed. 2016" disponibile nella prima metà 2018

Corso e-learning "La responsabilità degli enti ed. 2018" reso disponibile a partire da Luglio 2018. Tale aggiornamento incorpora i più recenti aggiornamenti normativi sul tema ed è andato a sostituire la precedente versione del corso.

Un corso di formazione esterna (a cui ha partecipato solo una dipendente).

Ne consegue che un dipendente che ha svolto più di uno dei corsi elencati, è stato contato solo una volta.

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.

Anche nel 2018, analogamente all'esercizio precedente, non sono stati registrati casi di corruzione o cause legali che abbiano riguardato dipendenti del Gruppo o operatori delle reti esterne.

La prevenzione al riciclaggio e finanziamento al terrorismo

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

- nel settore Leasing vengono esaminate le notizie negative di stampa tramite un processo automatizzato e integrato nella procedura dell'auto-delibera: se emergono riscontri la pratica viene bloccata e indirizzata verso la valutazione manuale, anche con il coinvolgimento dell'Antiriciclaggio. L'esito delle verifiche si traduce nell'assegnazione di un profilo di rischio in base al quale viene attivato un processo di approvazione a livelli diversi della gerarchia aziendale;
- nel Credito Commerciale il controllo sopra descritto è integrato nelle procedure di anagrafe. Anche in questo caso, in funzione dei riscontri ottenuti, alla controparte viene assegnato uno specifico livello di rischio di riciclaggio e viene demandata all'appropriato livello gerarchico la decisione di procedere o meno con l'apertura/prosecuzione del rapporto;
- nel settore NPL viene effettuata una prima verifica nel momento di acquisto del portafoglio crediti, e controlli successivi sulle singole controparti al momento della definizione dei piani di rientro.

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

Antiriciclaggio contribuisce alla definizione dei contenuti della formazione obbligatoria in materia di antiriciclaggio, in particolar modo per i dipendenti che hanno un contatto diretto con la clientela.

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

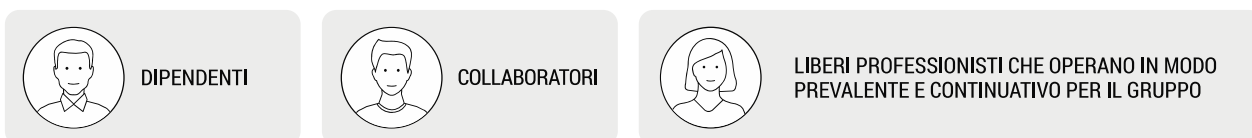
Gestione delle segnalazioni (Whistleblowing)

Banca IFIS, in qualità di Capogruppo, in coerenza con le disposizioni regolamentari e le best practice del settore, ha definito un sistema interno volto a permettere la segnalazione di atti, fatti e omissioni che possono costituire una violazione delle leggi e delle procedure interne disciplinanti l'attività svolta dalla Capogruppo e dalle Controllate, garantendo al contempo la riservatezza dei dati personali del segnalante e del presunto responsabile della violazione. Il sistema di segnalazione è disciplinato dalla Politica di Gruppo per la gestione delle segnalazioni delle violazioni (*Whistleblowing*), parte integrante del Modello Organizzativo di Banca IFIS e adottata dalle società del Gruppo. Possono effettuare una segnalazione i dipendenti del Gruppo Banca IFIS, i collaboratori e i liberi professionisti regolarmente iscritti ad un albo che prestano la loro opera in modo prevalente e continuativo per il Gruppo. La segnalazione può avere ad oggetto qualsiasi azione od omissione non conforme alle norme disciplinanti l'attività aziendale che arrechi o possa arrecare danno o pregiudizio al Gruppo Banca IFIS. Possono rientrare in questa casistica, ad esempio, azioni od omissioni, commesse o tentate, riconducibili ad atti o fatti penalmente rilevanti, che violino leggi e regolamenti, codici di comportamento come il Codice Etico o altre disposizioni aziendali sanzionabili in via disciplinare, suscettibili di arrecare un danno patrimoniale al Gruppo, un danno alla salute o sicurezza del personale o dei clienti o un danno all'ambiente. Le segnalazioni possono essere effettuate attraverso diversi canali e sono gestite dal Responsabile dell'Internal Audit, che ne esamina il contenuto e attua le verifiche necessarie ad accertare la veridicità di quanto segnalato, nel pieno rispetto dei principi di imparzialità, riservatezza, dignità del dipendente e protezione dei dati personali. Al termine degli accertamenti, il Responsabile dell'Internal Audit formalizza le proprie valutazioni e le trasmette all'Amministratore Delegato e al Direttore Generale (o al il Presidente del Collegio Sindacale in caso di situazioni di potenziale incompatibilità), che valuteranno le necessarie azioni correttive.

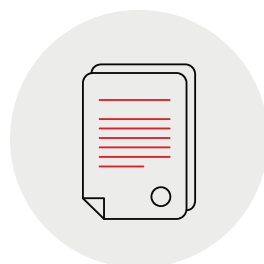
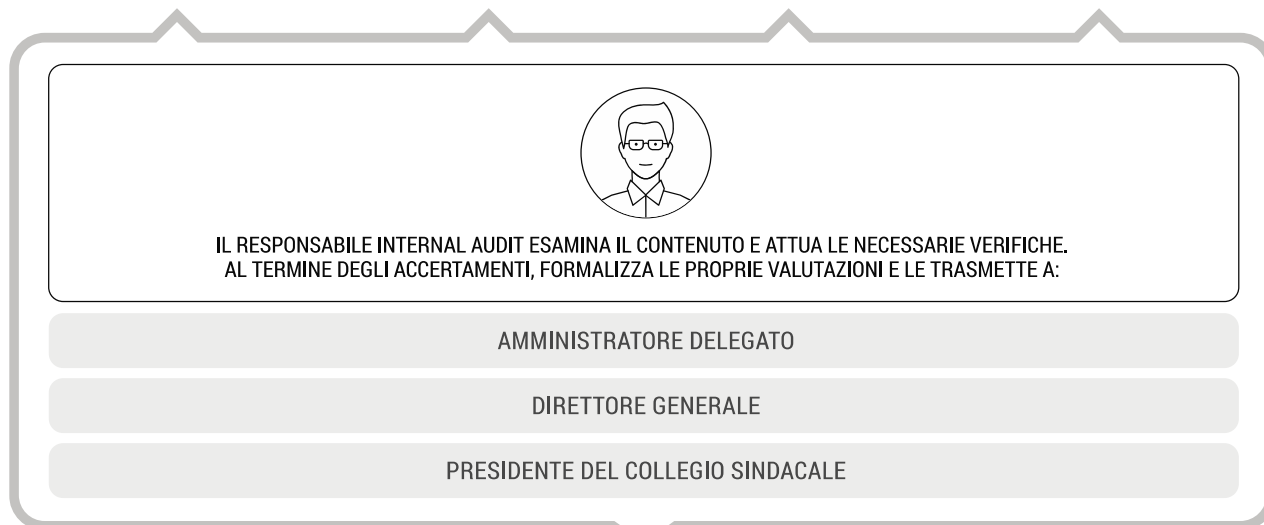
Internal Audit redige una relazione annuale sul corretto funzionamento del processo, contenente anche informazioni aggregate sulle risultanze dell'attività svolta a seguito delle segnalazioni ricevute, che viene approvata dal Consiglio di Amministrazione e messa a disposizione del personale. Nel 2018 non si sono registrate segnalazioni tramite il sistema *Whistleblowing*.

GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI - WHISTLEBLOWING

POSSONO EFFETTUARE UNA SEGNALAZIONE:



LE SEGNALAZIONI POSSONO ESSERE EFFETTUATE ATTRAVERSO



RELAZIONE ANNUALE

01.3.2. Qualità del credito

Politiche e altra documentazione di riferimento

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

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

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



Controlli automatici sia sulle persone fisiche sia su quelle giuridiche, al fine di verificare la presenza del potenziale cliente nelle "watch list" (terrorismo, embarghi, ecc.) e nelle liste di "Persone Politicamente Esposte", cui si aggiunge in relazione al livello di rischio un'analisi delle notizie di stampa effettuata dalla Antiriciclaggio.



Valutazione analitica, da parte dei team di Valutazione Operazioni e Valutazione Controparti, del debitore, 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 sul territorio, da cui possono provenire segnalazioni e riscontri sul potenziale cliente.

Per quanto concerne invece la cessione del quinto dello stipendio e/o pensione, nel rispetto della *privacy*, si 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.

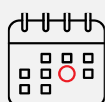
Il controllo degli andamenti e il monitoraggio delle singole esposizioni vengono svolti con sistematicità, avvalendosi di procedure efficaci in grado di segnalare tempestivamente l'insorgere di anomalie e di assicurare l'adeguatezza delle rettifiche di valore e dei passaggi a perdita. La verifica del 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.

Si rinvia alla Parte E della Nota Integrativa al Bilancio Consolidato 2018 per la descrizione delle politiche e delle tecniche di gestione, monitoraggio e controllo del rischio, nonché ai principali indicatori esposti fra i KPI di settore nella Relazione sulla gestione del Gruppo.

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



Un primo controllo è volto a verificare che i crediti che si stanno acquisendo siano tutti lavorabili, al fine di escludere crediti inesistenti o prescritti e prevenire sia il rischio di inesigibilità sia il rischio reputazionale che si avrebbe nel richiedere crediti inesigibili. Una volta attivato il primo contatto con i clienti acquisiti, all'arrivo di eventuali reclami si verifica la fondatezza e, in caso di motivazioni fondate, si porta a perdita la posizione o se ne richiede la retrocessione/indennizzo alla società cedente se previsto contrattualmente.



Definizione di piani di rientro adeguati alle possibilità di spesa del cliente e contestualizzati rispetto a ogni singola pratica.



Valutazione del potenziale di rientro effettivo del cliente.

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

La crescente diffusione di prodotti e servizi ICT basati sull'elaborazione di informazioni personali, ha accresciuto nel corso degli anni il ruolo strategico dei temi della *privacy* e della sicurezza informatica all'interno delle aziende. Il 2018 è stato in particolare caratterizzato dall'entrata in vigore del nuovo Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (*General Data Protection Regulation, GDPR*).

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 tempo è stato fatto molto per dare la necessaria connotazione trasversale che la funzione di Privacy&Security ha e deve avere all'interno di un Gruppo aziendale strutturato come quello di Banca IFIS. Oggi l'unità organizzativa conta dieci persone e si occupa di Privacy, Business Continuity e Cyber Security.

Laura Quaroni, Responsabile della u.o. Privacy & Security, DPO e BC Manager

”

Sicurezza informatica

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

La sensibilizzazione dei dipendenti sulla *cyber security*

Per sensibilizzare tutti i colleghi sul tema della *cyber security* e delle novità normative ad esso correlate, nel corso del 2018 sono stati organizzati diversi appuntamenti presso le sedi di Mestre e Milano, aperti a tutte le IFIS people interessate. Gli incontri hanno anche visto la partecipazione di rappresentanti del team mHACKeroni, la squadra di *ethical hacking* italiana nata dalla collaborazione tra 4 università - Politecnico di Milano, Ca'Foscari di Venezia, La Sapienza Roma e Università degli Studi di Padova, al quale Banca IFIS ha sponsorizzato la partecipazione alla competizione globale di *cyber security* denominata DEF CON *Capture the Flag*, svoltasi a Las Vegas.

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.

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

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

Tutela dei dati personali

Il principale documento normativo interno in materia di protezione dei dati personali è rappresentato dalle Manuale regolamentare in materia di privacy approvato dal Consiglio di Amministrazione. 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.

L'unità organizzativa Privacy & Security, in particolare attraverso l'unità dedicata alla Privacy:

- predisporre 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 garantire l'adeguamento;
- supporta le Risorse Umane nello sviluppo di una adeguata cultura aziendale in ambito *privacy*.

Nel 2018, a livello di Gruppo, sono stati accolti 6 reclami relativi a violazioni della *privacy* (a fronte di 144 registrati nel 2017), legati per la quasi totalità ad errori operativi/umani che, in ogni caso, non hanno comportato la divulgazione di dati sensibili.

Nel corso dell'anno si sono inoltre verificati 8 eventi riguardanti furti (in particolare di modulistica cartacea) e fughe di dati.

RECLAMI DOCUMENTATI SU VIOLAZIONI DELLA PRIVACY E PERDITA DI DATI DEI CLIENTI	2018	2017
Numero totale di reclami documentati ricevuti in merito a violazioni della privacy dei clienti	6	144
<i>da terzi e documentati dall'organizzazione</i>	6	144
<i>da parte di organismi di regolamentazione</i>	0	0
Numero totale di perdite e furti documentati dei dati dei clienti	8	7

01.3.4. Brand reputation

Politiche e altra documentazione di riferimento

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

Il Gruppo Banca IFIS ha registrato negli ultimi anni una crescita significativa, anche a fronte del progressivo ampliamento delle aree di business presidiate e dell'articolazione dei brand offerti alla clientela, sia imprese che consumatori.

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

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

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

Nel corso del 2018 l'attività di Investor Relations ha inoltre portato a partecipare a 18 eventi che hanno consentito di incontrare circa 290 investitori.

Il Gruppo intende acquisire una sempre maggiore consapevolezza di ciò che rappresenta oggi per i diversi portatori di interesse e nel corso del 2019 intende realizzare un percorso volto a comprendere la prospettiva di differenti tipologie di *stakeholder*.

Il rischio di reputazione

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

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

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

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

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

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

Il Gruppo ha inoltre definito un set di indicatori in grado di evidenziare tempestivamente l'insorgenza di vulnerabilità nella esposizione della Banca e delle sue controllate ai rischi di reputazione e ove necessario relative soglie di attenzione ed allarme. Attraverso un'attività di monitoraggio nel continuo, qualora vi siano risultati che superano le soglie predefinite, viene di volta in volta valutata la necessità di porre in essere eventuali azioni di mitigazione.

01.4. IFIS customers

01.4.1. Sostegno all'imprenditoria e inclusione finanziaria dei clienti

Politiche e altra documentazione di riferimento

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

In qualità di principale operatore indipendente nel mercato dello *specialty finance* in Italia, il Gruppo Banca IFIS pone tra i suoi principali obiettivi il sostegno all'imprenditoria e all'inclusione finanziaria dei propri clienti. In particolare, l'anno 2018, è stato un anno ricco di operazioni strategiche, che arricchisce i brand e gli strumenti con cui Banca IFIS realizza quest'obiettivo.

Oltre al marchio Banca IFIS Impresa, l'ingresso di Credifarma, società specializzata nel credito alle farmacie italiane, che assiste da più di 30 anni, si pone come obiettivo quello di fornire sostegno per i farmacisti sui più diversi ambiti, e l'integrazione con la già consolidata divisione Farmacie del Gruppo Banca IFIS, pone il Gruppo Banca IFIS come il punto di riferimento per il supporto finanziario, lo sviluppo e l'utilizzo degli strumenti digitali al servizio del settore farmaceutico.

Inoltre, la nuova società IFIS NPL S.p.A., nata dallo scorporo dell'Area NPL di Banca IFIS, è dedicata sia all'acquisizione, trasformazione e dismissione dei portafogli di crediti *non-performing* (NPL), sia alla gestione di portafogli di terzi, garantiti e non garantiti, con l'obiettivo di creare valore per i clienti, per il mercato e l'intero sistema finanziario. Altra importante novità è l'ingresso di Cap.Ital.Fin. S.p.A., finanziaria specializzata in finanziamenti rimborsabili mediante cessione del quinto dello stipendio e delegazioni di pagamento per pensionati, dipendenti privati, pubblici, statali, da cui nasce CrediQuintum lo strumento che fornisce un'opportunità per molti individui di riavere accesso al credito.

Banca IFIS Impresa nasce ed opera proprio con l'obiettivo di fornire sostegno alle imprese, offrendo servizi e strumenti finanziari che permettano alle aziende clienti di crescere in modo sano, garantendo loro un supporto quotidiano grazie al personale presente sul territorio. Il target di imprese oggetto dell'attività di Banca IFIS Impresa, arrivate a circa 100.000 unità, risiede in particolare nelle PMI.

L'accesso ai servizi della Banca è garantito attraverso la rete commerciale, distribuita in tutto il territorio e con maggiore concentrazione nei principali poli economici e industriali, attraverso uffici commerciali, pienamente accessibili a tutti i clienti in conformità con la normativa, e attraverso servizi online e digitali all'avanguardia che permettono la relazione continuativa tra la Banca e il cliente indipendentemente da vincoli fisici.

La Banca ha posto in essere un progetto di conoscenza e sensibilizzazione delle PMI – clienti e non – sulle opportunità offerte dalle agevolazioni pubbliche a sostegno degli investimenti:

- Leasing Finanziario associato all'agevolazione Nuova Sabatini: Sull'agevolazione Nuova Sabatini, la Banca ha implementato un programma di formazione della forza commerciale in modo da porla in condizioni di offrire un servizio consulenziale alle imprese per accedere a un incentivo in grado di accrescere la competitività del sistema produttivo italiano delle PMI, stimolarne gli investimenti e facilitarne l'accesso al credito. Sulla Nuova Sabatini il Ministero dello Sviluppo Economico (MiSE) riconosce alle PMI un contributo annuale – per 5 anni - in conto impianti su leasing o finanziamenti specificatamente finalizzati agli investimenti

in beni strumentali. L'agevolazione, a cui la Banca ha associato un prodotto leasing con un *pack* contrattuale *ad hoc*, si è fermata prima del 31 dicembre 2018 per esaurimento dei fondi. Alla data in cui si scrive, comunque, tale agevolazione è stata rifinanziata dalla Legge di Bilancio 2019.

Al 31 dicembre 2018 sono state perfezionate 1.048 pratiche per circa € 123 mln/€.

- Finanziamento assistito da Fondo di Garanzia PMI: Il Fondo di Garanzia per le PMI permette la concessione di credito grazie alla garanzia fino all'80% di qualsiasi operazione finanziaria fino ad un massimo di 2,5 milioni di euro per ciascun richiedente, sia esso impresa o libero professionista. L'obiettivo della misura è quello di favorire l'accesso al credito ai soggetti che altrimenti non disporrebbero delle necessarie garanzie verso i creditori.

Al 31 dicembre 2018 sono state erogati 198 mutui a PMI per circa € 40,6 mln/€.

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 2018 è continuata l'attività di informazione attraverso i portali:



Mondoleasing, dedicato al leasing in Italia, all'interno del quale vengono raccolte, con finalità divulgative, le opinioni e i contributi delle principali figure di riferimento operanti in ambito leasing e i principali temi ad esso correlati;



MondoPMI, il blog dedicato alle imprese, con il quale vengono dati aggiornamenti e informazioni di interesse per gli imprenditori, con il contributo di professionisti nei vari ambiti di competenza.

Il Gruppo realizza, inoltre, diverse iniziative sul territorio accomunate dalla volontà di essere al servizio delle imprese, contribuendo a diffondere cultura manageriale e a sensibilizzare su esperienze d'eccellenza, nuove tecnologie e strumenti a supporto della crescita, anche con particolare riferimento alla digitalizzazione.

Nel luglio 2018 è stato inoltre sottoscritto un accordo di esclusiva con Federfarma, la Federazione nazionale dei farmacisti che rappresenta le oltre 16.000 farmacie private convenzionate con il servizio sanitario nazionale, con il quale Credifarma ha concordato una partnership commerciale che, individuando i fabbisogni e le necessità del mercato locale delle farmacie, consenta di sviluppare e promuovere efficientemente nei confronti delle medesime i servizi offerti.

INNOVATION AND CRAFT SOCIETY	<p>Il progetto, partito a settembre 2017 e proseguito nel 2018, si propone come un “club delle aziende della manifattura di alta gamma”: <i>hub</i> di ricerca e innovazione, osservatorio delle dinamiche emergenti nell’area della digitalizzazione delle attività manifatturiere e luogo di incontro dove imprese, ricercatori, istituzioni e rappresentanti del mondo finanziario possono scambiare esperienze e informazioni.</p> <p>Nel 2018 l’attività del club si è concretizzata nella realizzazione di una mostra allestita presso La Triennale di Milano dedicata alle imprese di eccellenza che caratterizzano la filiera della bicicletta <i>made in Italy</i> con particolare riferimento alla manifattura, alla ricerca e all’innovazione. L’esposizione è stata accompagnata da <i>workshop</i> organizzati in collaborazione con Confartigianato durante i quali sono stati presentati dati significativi relativi alla specifica filiera e al suo mercato. Sul finire del 2018 è iniziata anche l’attività che caratterizzerà il 2019 e che sarà dedicata al mondo della farmacia. Con la collaborazione delle Università La Sapienza di Roma e Politecnico di Milano, Innovation and Craft Society ha infatti avviato specifici <i>focus group</i> di ascolto dedicati alle farmacie per sviluppare progetti e idee innovative funzionali al business di questa specifica filiera, che verranno presentati nel 2019 e che porteranno anche in questo caso ad una esposizione / mostra, accompagnata da workshop di settore.</p>
NEW TOUR PMI	<p>Banca IFIS Impresa, grazie alla collaborazione con le Università di Padova e Ca’ Foscari di Venezia, ha introdotto nel 2018 questo progetto dedicato ad alcune selezionate imprese clienti. Dopo una attenta analisi delle peculiarità, di cui ciascuna azienda è oggetto, gruppi di lavoro composti dagli studenti delle facoltà di Lettere ed Economia, coordinati dai propri docenti, hanno sviluppato per ciascuna impresa specifici progetti finalizzati al miglioramento e alla crescita dell’impostazione aziendale e del relativo business.</p>
FINTECHNOLOGY COMMUNITY	<p>Banca IFIS, in collaborazione con TEHA Ambrosetti, ha dato vita alla FinTechnology Community, ovvero un ciclo di appuntamenti realizzato durante l’anno, che si è concluso con un Forum realizzato ad aprile 2018, che ha messo a confronto player finanziari e istituzioni sugli impatti della tecnofinanza sul mercato e su opportunità e rischi ad essa connessi.</p>
EVENTI FAST FINANCE	<p>Con il marchio Fast Finance, Banca IFIS, anche nel 2018 ha sponsorizzato eventi organizzati su tutto il territorio nazionale da Ordini professionali, associazioni di categoria, Università e Centri di Ricerca sui temi della crisi di impresa, del diritto concorsuale e delle relative procedure contribuendo a fare cultura di impresa e sensibilizzando sulle specifiche tematiche.</p>
INCONTRI SU SPREAD PER COLLEGHI E IMPRESE CLIENTI	<p>Alla luce dell’interesse generato dai fatti di attualità, nel corso del 2018 Banca IFIS ha organizzato presso le proprie sedi di Mestre, Milano, Mondovì, Firenze e Roma degli eventi formativi destinati ai dipendenti e aperti anche alle imprese clienti per approfondire la conoscenza dello spread e delle dinamiche che ne condizionano l’andamento.</p>
CENE INTERATTIVE	<p>Nel corso dell’anno Banca IFIS ha inaugurato un nuovo format di evento dedicato alle aziende <i>partner (dealer e vendor)</i> della <i>business unit leasing</i>. Il format prevede che nell’ambito di una cena organizzata dalla Banca, i partecipanti vengano invitati ad esprimersi su determinati argomenti di mercato favorendo il confronto, lo scambio di idee e opinioni al fine di comprendere meglio punti di vista e sollecitazioni da parte dei propri <i>partner</i>.</p>

EVENTI DI ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA	Banca IFIS ha portato il proprio contributo in termini divulgativi e di conoscenze per mezzo della partecipazione di propri speaker ad eventi informativi organizzati da associazioni di categoria. Le conoscenze dei manager della Banca in questo caso sono state messe a disposizione delle associazioni per favorire la conoscenza di determinati strumenti finanziari, dinamiche o opportunità a beneficio degli associati.
CREDIFARMA ON THE ROAD	Banca IFIS con il marchio Credifarma, in collaborazione con Federfarma, organizza degli incontri in tutto il territorio per presentare le soluzioni finanziarie per la categoria e discutere dei principali temi di interesse del settore.

Il Gruppo Banca IFIS considera tra i suoi obiettivi strategici anche l'inclusione finanziaria dei privati, poiché persegue l'obiettivo di riabilitare sul mercato della richiesta di finanziamento il maggior numero possibile di clienti che, in quanto insolventi, al momento non hanno accesso al credito.

“

Fare banca significa gestire un'impresa con grande responsabilità nei confronti della collettività e dell'ambiente economico. La nostra mission è portare un contributo positivo nella società. Da anni cercavamo una soluzione per offrire ai clienti una nuova opportunità per rientrare in modo sostenibile della loro posizione. L'ingresso di Cap.Ital.Fin. risponde a questa necessità grazie alla cessione del quinto: oggi recuperiamo credito al consumo offrendo la possibilità di rientrare nella comunità finanziaria in modo sostenibile. Questo è un inizio.

Giovanni Bossi - Amministratore delegato Banca IFIS.

”

Per quanto concerne il marchio Credifamiglia, il *core Business* è la riabilitazione finanziaria dei debitori esclusi all'accesso al credito. Tale realtà, infatti, è nata per la risoluzione dei debiti finanziari, opera attraverso una rete di professionisti (interni ed esterni) che propone soluzioni adeguate e compatibili alla situazione economica finanziaria dei clienti.

Attraverso l'acquisizione da parte della Banca di Cap.Ital.Fin, la rete dei consulenti Credifamiglia, ha la possibilità di proporre quale strumento risolutivo di un credito deteriorato, la Cessione del Quinto, in qualità di intermediari finanziari. Il prodotto *CrediQuintum* è nato volutamente per tutti i clienti Credifamiglia.

Anche per il marchio Credifamiglia è dedicata attenzione alla divulgazione di informazioni che accrescano la conoscenza di queste specifiche tematiche, ad esempio attraverso l'attività di sensibilizzazione per mezzo di video interviste a clienti, pubblicate sui canali web e social, e il glossario con specifici consigli per creare consapevolezza e diffondere informazioni sul tema dell'indebitamento e temi relativi a Credifamiglia.

01.4.2. Innovazione digitale

Politiche e altra documentazione di riferimento

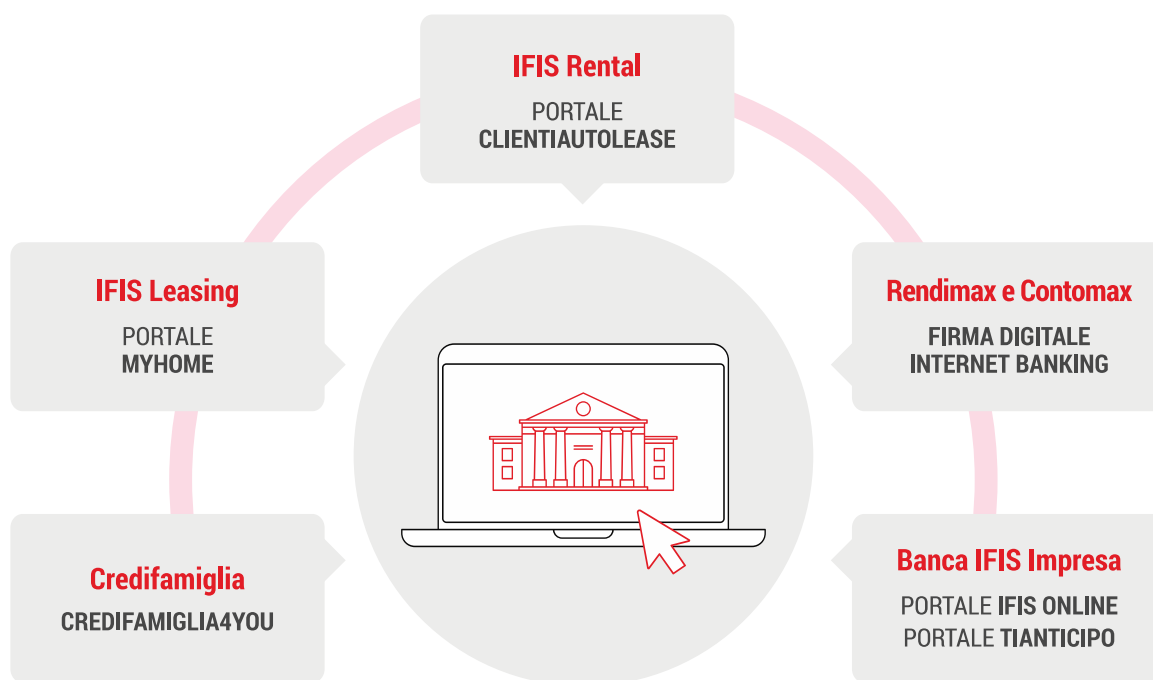
- Politica di Gruppo per la pianificazione strategica in ambito ICT

A fronte del processo di trasformazione digitale in atto nel mercato finanziario è necessario che ogni organizzazione si impegni per innovare in chiave digitale i processi aziendali siano essi interni od esterni.

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

Il perseguimento di una strategia digitale consente, inoltre, di recuperare competitività grazie all'aumento dell'efficacia e dell'efficienza dei processi aziendali, siano essi strettamente interni che direttamente rivolti ai processi di vendita.

PRINCIPALI SOLUZIONI DIGITALI A SERVIZIO DEI CLIENTI



In virtù dell'importanza che il tema dell'innovazione digitale riveste per il mercato finanziario, il Gruppo Banca IFIS definisce gli obiettivi di evoluzione delle infrastrutture ICT, come definito dalla Politica di Gruppo per la pianificazione strategica in ambito ICT.

La strategia del Gruppo 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 continuità con le iniziative progettuali realizzate già nel 2017 anche il 2018 è stato caratterizzato da progettualità finalizzate a soddisfare gli obiettivi strategici precedenti.

Il Gruppo Banca IFIS, da sempre, opera sul territorio nazionale utilizzando una rete di uffici commerciali molto snella. I processi commerciali sono svolti quasi esclusivamente in mobilità o "da remoto".

A fronte, pertanto, di questo modello di *business* le soluzioni digitali e la capacità di accompagnare in tempi brevi l'innovazione a soluzioni tecnologiche risulta essere una condizione imprescindibile per il perseguimento del successo competitivo.

Già oggi la Banca mette a disposizione una serie di strumenti e soluzioni digitali che migliorano l'esperienza dei clienti. Nel corso del 2018 sono state attivate alcune iniziative progettuali volte ad arricchire la qualità della relazione cliente sia essa focalizzata alle fasi iniziali di primo contatto commerciale o di rapporto già consolidato. Di seguito si elencano i progetti ritenuti più significativi:

- nell'ambito Banca IFIS Impresa, è stato semplificato e razionalizzato l'accesso alle aree riservate della clientela Leasing. Oggi il cliente che ha attivi contratti sia di leasing strumentale che di leasing auto, attraverso un unico account, può ritrovare tutte le informazioni relative alle proprie pratiche, dalla documentazione iniziale ai fogli informativi alle fatture digitali;
- per la clientela NPL è stato evoluto il portale "CrediFamiglia4You" (www.credifamiglia4you.it). Il portale, attivo già da dicembre 2017, oltre a permettere di monitorare la propria posizione debitoria è stato arricchito dalla funzionalità di eseguire i pagamenti online attraverso diverse modalità. Oggi il cliente può, infatti, scegliere di pagare utilizzando la carta di credito, la carta prepagata o il bonifico bancario. In alternativa ha la facoltà di scaricare il bollettino postale e tramite QRCode eseguire il pagamento in punti SISAL e Poste Italiane.

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



Per il mercato leasing è stato completato per tutti i segmenti di clientela (auto e strumentale) il processo di adozione della firma digitale attraverso strong authentication con "One Time Password" (OTP).

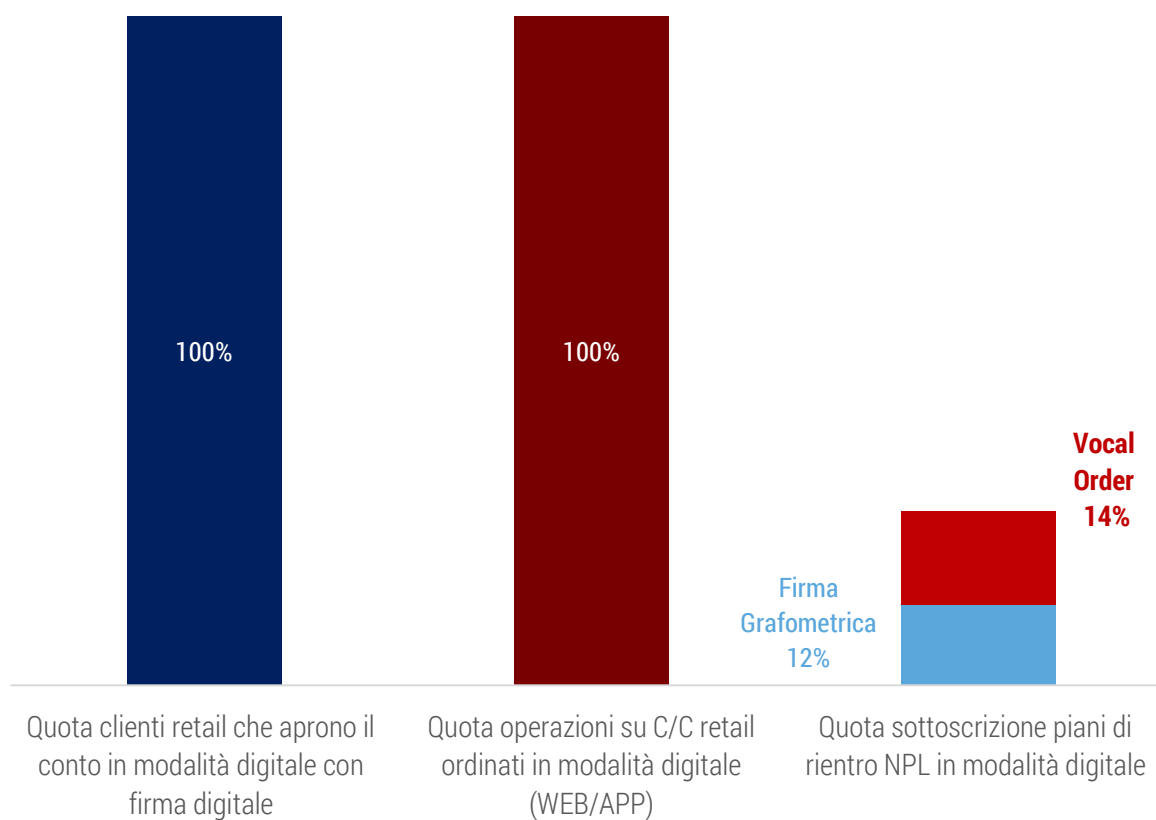


In ambito IFIS NPL, nel corso del 2018 è stato completato il processo di sottoscrizione contrattuale telefonico che consente al debitore di concordare un piano di rientro telefonicamente con sottoscrizione da parte della Banca con firma digitale, data certa e conservazione sostitutiva a norma di legge.



In prima adozione a supporto di Banca IFIS Impresa (Credito Commerciale e Corporate Banking), nel corso del 2018 è stata avviata una progettualità per evolvere i sistemi di Customer Relationship Management al fine di velocizzare i processi di origination di vendita che arriveranno a coprire anche le attività di istruttoria della concessione del credito a dei processi aziendali, siano essi strettamente interni che direttamente rivolti ai processi di vendita.

Di seguito vengono illustrate le soluzioni di vendita interamente digitali messe a disposizione del Gruppo e le relative percentuali di diffusione:



Con riferimento alle quote di sottoscrizione dei piani di rientro NPL in modalità digitale, la percentuale di diffusione risulta in linea con le attese del Gruppo Banca IFIS in virtù del recente lancio progettuale.

01.4.3. Qualità dei prodotti e servizi

Politiche e altra documentazione di riferimento

- Codice Etico
- Politica per l'approvazione di nuovi prodotti e servizi, l'avvio di nuove attività, l'inserimento in nuovi mercati (Banca IFIS)
- Procedura Organizzativa Recupero del credito attraverso azioni stragiudiziali (IFIS NPL)
- Procedura Organizzativa Gestione della rete dei recuperatori stragiudiziali dei crediti distressed (Banca IFIS, IFIS NPL)

La qualità del servizio e dei prodotti offerti ha un impatto importante sulla percezione di affidabilità e sicurezza nei confronti della Banca e degli operatori che operano per suo conto, sul senso di vicinanza percepito dal cliente e sulla soddisfazione per il servizio ricevuto.

Per tale ragione la qualità è un elemento strategico per il Gruppo, che intende affermare in Italia e all'estero il proprio nome attraverso la trasparenza delle sue azioni e la qualità dei servizi e dei prodotti resi, e 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 coinvolgano il marchio e il cliente.

Per migliorare la qualità del servizio e la professionalità della rete fisica, si effettua inoltre formazione interna ed esterna rivolta ai dipendenti, di carattere tecnico e di prodotto, attraverso la "Leasing & Rental Academy".

LIVELLO DI SERVIZIO BANCA IFIS IMPRESA

Per Banca IFIS Impresa l'impegno è di garantire ai propri clienti un elevato livello di servizio tramite velocità e tempestività di risposta distintive sul mercato. Di seguito si riportano i risultati ottenuti nel 2018 per i prodotti *leasing*, *factoring* e mutui PMI:

Tempi medi di valutazione delle proposte di leasing:

- Auto, veicoli commerciali e industriali: 1,5 giorni
- Beni strumentali (industriali, IT e Office) < 250.000: 2 giorni
- Beni strumentali > 250.000: 5 giorni

Tempi di risposta alle richieste dei clienti leasing:

- Tempo gestione richieste dei clienti: 1,5 giorni (media)
- *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*: 7 giorni

Tempi medi di valutazione delle proposte di mutuo PMI: 11 giorni

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

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

Modello di monitoraggio di agenti e società recupero

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

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

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

Inoltre, oltre le consuete visite ispettive, presso le società di recupero, possono essere svolte ispezioni ad hoc volte a verificare, tra i vari aspetti, anche l'adeguatezza dei processi di recupero adottati rispetto a *best practices* di settore. Annualmente, una volta elaborati gli esiti delle attività di controllo sopradescritte, viene effettuata una valutazione complessiva dei recuperatori e in funzione dell'esito sono individuate le più opportune azioni da assumere per tutelare gli interessi del Gruppo Banca IFIS e dei suoi clienti.

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

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

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

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

01.4.4. Trasparenza delle informazioni su prodotti e servizi

Politiche e altra documentazione di riferimento

- Codice Etico
- Politica delle Contestazioni
- Procedura organizzativa comunicazioni di marketing alla clientela (Banca IFIS)
- Procedura Organizzativa Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari (Banca IFIS)

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

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

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

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

Le unità organizzative afferenti all'Operations gestiscono in maniera accentrata i processi di trasparenza verso la clientela e le condizioni applicabili ai prodotti offerti dalla Banca, oltre a occuparsi delle attività disciplinate dalla normativa sulla trasparenza (come l'invio ai clienti della documentazione periodica) e a supportare le Aree di business nel redigere le comunicazioni rivolte alla clientela. La Compliance vigila sull'applicazione della normativa bancaria sulla trasparenza ed è inoltre coinvolta nel processo di definizione delle comunicazioni che riguardano variazioni significative alle condizioni di un servizio o prodotto, al fine di garantirne la chiarezza espositiva.

NUMERO TOTALE DI CASI DI NON CONFORMITÀ A REGOLAMENTI E/O CODICI VOLONTARI RELATIVI A INFORMAZIONI SU PRODOTTI/SERVIZI E ETICHETTATURA	2018	2017
Episodi di inosservanza delle norme che comportano una multa o una sanzione	0	0
Episodi di inosservanza delle norme che comportano un richiamo	0	0
Incidenti di non conformità con codici volontari	2	1

Nel 2018 si sono verificati 2 episodi di mancata conformità alla normativa interna relativamente al tema trasparenza, rispetto al singolo caso registrato nel 2017. Si segnala che tali episodi non hanno portato a contestazioni o sanzioni e sono stati prontamente gestiti e risolti.

Nel 2018, analogamente all'esercizio precedente, non si sono verificati episodi di non conformità riguardanti la trasparenza nell'ambito di comunicazioni pubblicitarie.

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 (inclusi agenti e altri operatori delle reti esterne della società IFIS NPL, della società Cap.Ital.Fin., e del settore Leasing), e tramite reclami di clienti e debitori. Tali meccanismi supportano il management

nell'identificazione di eventuali inefficienze, anomalie o problematiche emergenti nei processi aziendali, e come tali costituiscono, insieme ai controlli, utili strumenti di verifica dell'efficacia dell'approccio di gestione sui diversi temi.

Gestione dei reclami

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

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

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

Il Gruppo ha costituito un presidio dedicato alla gestione dei reclami (Ufficio Reclami) che riceve e gestisce con la massima diligenza e imparzialità le contestazioni e informa e coinvolge le unità di business di volta in volta interessate. L'Ufficio Reclami riporta funzionalmente alla Compliance e opera secondo le linee guida fornite da quest'ultima.

01.5. IFIS people

La **creazione di nuovi posti di lavoro** è una priorità per il Gruppo Banca IFIS: la visione dell'istituto, evidenzia il ruolo attivo della Banca nel contribuire all'economia nella quale opera, sostenendo l'occupazione e la creazione di valore a livello sociale.

Questo ruolo è favorito dalla crescita continua registrata nei *business* ormai storici della Banca (gestione dei crediti non performanti e finanziamento alla piccola media impresa), che negli anni ha portato alla necessità di rafforzare le strutture aziendali sia di *business* che di governance.

L'impegno a mantenere e accrescere i livelli di occupazione si è mantenuto costante, per precisa volontà della Direzione aziendale, gestendo secondo questa ispirazione anche le operazioni di acquisizione societaria effettuate nel corso del 2018.

Le persone che, a seguito delle diverse riorganizzazioni societarie, hanno visto diminuire le attività a cui erano dedicati, sono state ricollocate all'interno della stessa funzione o in funzioni in cui è stato possibile valorizzare le specifiche competenze e conoscenze, ricorrendo a opportuni percorsi formativi e di riqualificazione professionale.

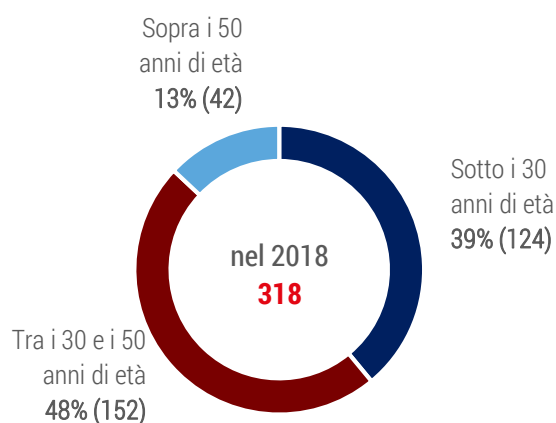
Alla luce delle acquisizioni e altre operazioni societarie che hanno coinvolto il Gruppo, inoltre, le funzioni Risorse Umane e Comunicazione si sono impegnate nel progetto di integrazione tra le persone di Banca IFIS e quelle delle legal entity acquisite, al fine di uniformare metodi, processi e strumenti di lavoro e di favorire la condivisione degli obiettivi e dei valori del nuovo Gruppo bancario.

Tra le iniziative di conoscenza reciproca attuate nel corso dell'anno, particolare rilievo ha svolto la sessione di Onboarding dedicato alle risorse oggetto di acquisizione, tenuta presso la Direzione Generale di Mestre nelle prime settimane successive all'effettivo ingresso delle persone nel Gruppo. Inoltre, a fine 2018 il Gruppo Banca IFIS ha realizzato, in collaborazione con Doxa, la prima indagine di clima di Gruppo, a cui ha partecipato complessivamente l'82% dei dipendenti. I risultati – in fase di elaborazione nei primi mesi del 2019 - saranno disponibili nel periodo successivo la pubblicazione della presente DNF.

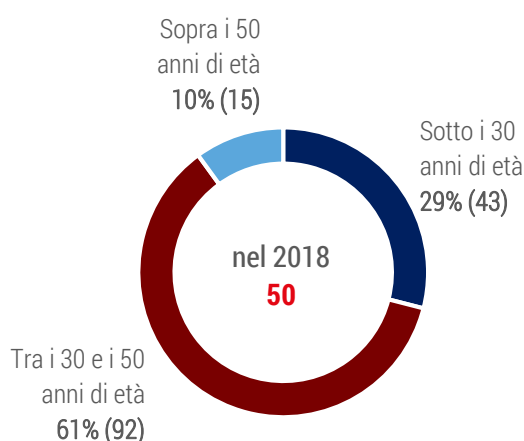
Per quanto riguarda la **composizione del personale** al 31 dicembre 2018, il numero dei dipendenti risulta pari a 1.638 unità rispetto ai 1.470 unità di fine 2017, con un incremento rispetto all'esercizio precedente di 168 unità (circa 11%) grazie anche alle acquisizioni societarie effettuate nel corso dell'anno (45 risorse di Cap.Ital.Fin. e 40 di Credifarma) e a nuove assunzioni.

Analogamente all'esercizio precedente il tasso di nuovi assunti (19%) è superiore al tasso di cessazione (9%). In dettaglio, nel corso dell'anno sono entrate nel Gruppo Banca IFIS 318 persone di cui circa il 40% con meno di 30 anni, a riprova dell'attenzione a favorire il coinvolgimento e l'inserimento lavorativo dei giovani e dell'interesse a introdurre nuovi talenti all'interno dell'organizzazione.

Nuovi dipendenti assunti per fasce d'età



Dipendenti che hanno lasciato l'organizzazione per fasce di età



Per quanto riguarda le differenze tra generi, si osserva come il 54% dei dipendenti del Gruppo sia di genere femminile, in dettaglio ben il 40% dei dipendenti in posizioni di responsabilità (Dirigenti e Quadri) sono donne.

Dipendenti per genere



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

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

01.5.1. 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

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

I programmi e le iniziative legate alla promozione del benessere dei dipendenti si applicano a tutte le società del Gruppo Banca IFIS. Alcune delle iniziative dell'esercizio 2018 hanno avuto l'obiettivo di estendere i programmi di welfare aziendale alle società recentemente entrate nel perimetro di Gruppo.

Salute e sicurezza sul lavoro

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

Le società del Gruppo garantiscono, nel rispetto della normativa vigente, un ambiente di lavoro adeguato dal punto di vista della sicurezza e della salute. Alle persone del Gruppo è, allo stesso tempo, richiesto di rispettare scrupolosamente le prescrizioni in materia di salute e sicurezza e di seguire la formazione obbligatoria prevista. Nel corso del 2018 sono state erogate 2.498 ore di formazione obbligatoria sulle pratiche e procedure in materia di salute e sicurezza.

Le responsabilità sul presidio dei temi di salute e sicurezza sono affidate al Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP), all'Addetto al Servizio di prevenzione e protezione (ASPP) e alle funzioni Risorse Umane e Servizi Generali, su delega del Datore di Lavoro, ciascuna per gli ambiti di propria competenza. Servizi Generali, in particolare, organizza e sovrintende alle attività e gestisce le strutture e

attrezzature delle sedi e degli uffici commerciali per quanto riguarda gli aspetti relativi alla salute e alla sicurezza. La responsabilità ultima per l'individuazione e la gestione delle misure per la protezione della salute e per la sicurezza dei lavoratori è in capo al Datore di Lavoro

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

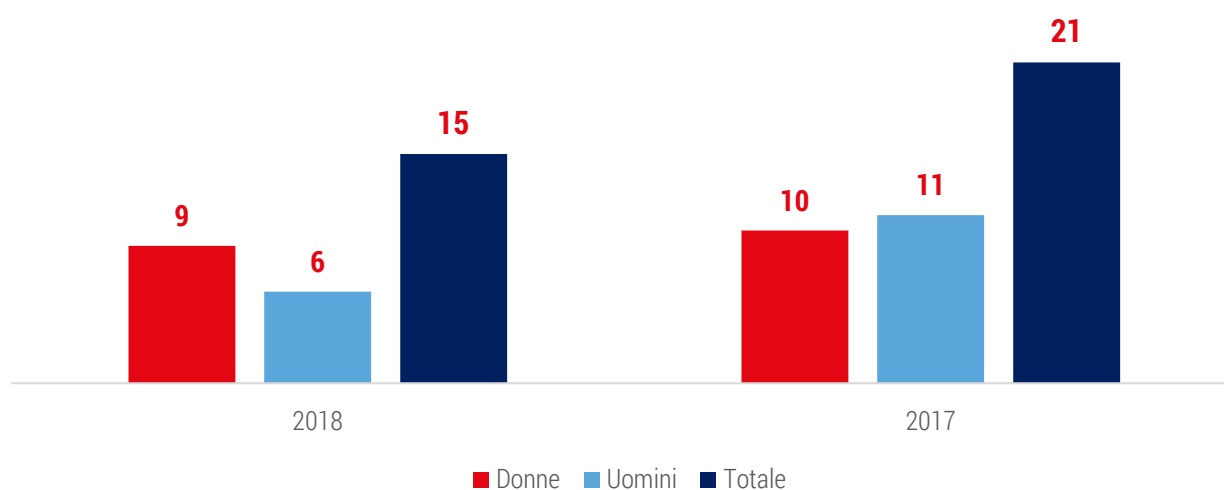
I Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), nominati in numero proporzionato alla dimensione dell'azienda come stabilito in sede di contrattazione collettiva, rappresentano il personale del Gruppo nella misura dell'78%. Rimangono al momento esclusi IFIS NPL e IFIS Rental Services a seguito delle modifiche societarie intercorse nell'anno.

Il confronto tra azienda e personale sulla salute e la sicurezza sul lavoro avviene attraverso la riunione periodica e le altre riunioni di consultazione che si svolgono durante l'anno nelle diverse società del Gruppo.

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

Sia il numero di infortuni che il tasso di infortuni si sono ridotti nel corso del 2018 rispetto agli esercizi precedenti, come illustrato dalla seguente tabella. In dettaglio nel corso del 2018 solo 3 infortuni si sono verificati sul luogo di lavoro, mentre 12 in itinere. La tipologia più frequente di infortunio è l'infortunio in itinere dall'abitazione al luogo di lavoro e viceversa (tamponamenti in generale).

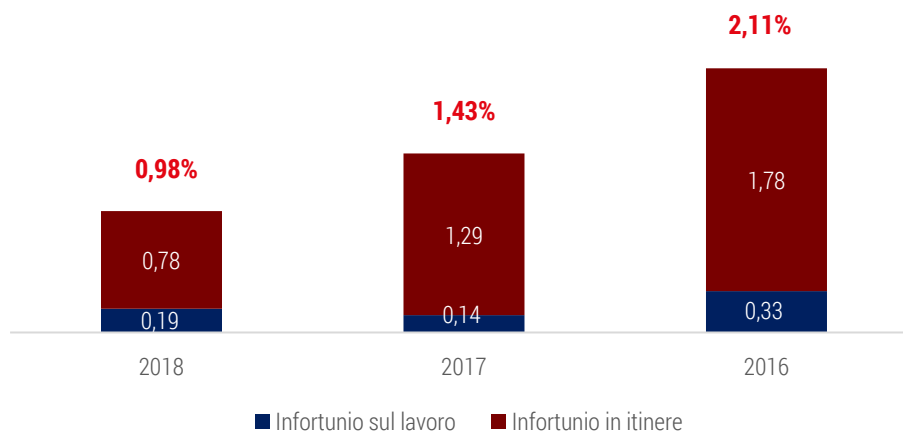
Numero di infortuni per genere (N.)



Nei dati non sono incluse le seguenti società: Credifarma S.p.A., Cap.Ital.Fin. S.p.A. Inoltre, non sono inclusi i dati riferiti ai dipendenti esteri.

Tasso di infortuni* per tipologia (%)

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



INDICE DI FREQUENZA E GRAVITÀ DEGLI INFORTUNI PER GENERE (DATI 2018) [N.]	TOTALE	UOMO	DONNA
Indice di frequenza degli infortuni	5,21	4,53	5,80
Indice di gravità degli infortuni	0,10	0,13	0,08

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

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

Non si sono verificati decessi legati ad infortuni e non si registrano malattie professionali nel corso del 2018.

Il totale delle giornate perse ammonta a 291 (171 uomini e 120 donne) mentre il tasso di assenteismo è pari al 2,08% (1,40% Uomini e 2,68% Donne). Il criterio per il conteggio delle giornate perse è legato alla data di accadimento e prende in considerazione i giorni di calendario.

Non è disponibile l'informazione per tutti i lavoratori che lavorano presso azienda (esclusi i dipendenti), il cui lavoro o posto di lavoro è controllato dall'organizzazione, divisi per genere.

Salubrità e comfort degli ambienti di lavoro

Dal 2016 Banca IFIS ha cominciato a rivedere le proprie sedi in ottica di flessibilità e sostenibilità, anche ambientale.

Ogni spazio delle nuove sedi di Firenze e Roma, inaugurate rispettivamente nel 2016 e nel 2017, è stato pensato e realizzato per fornire ambienti funzionali e confortevoli, con una particolare attenzione al design. Uffici, sale riunioni e spazi comuni sono dotati di arredi mobili e nuove tecnologie, per favorire lo scambio e la condivisione.

L'edificio che ospita la sede di Firenze è stato completamente ristrutturato secondo i più alti standard di eco-compatibilità e sostenibilità ambientale ed è dotato di un ampio parco fotovoltaico. La sede di Roma, situata in zona Eur, trova spazio in un moderno palazzo immerso nel verde: una struttura che coniuga *design*, innovazione ed efficienza degli spazi.

Politiche di welfare aziendale

A settembre 2018 è stato firmato un duplice accordo con i sindacati per introdurre nuove politiche e strumenti innovativi di incentivazione, accrescendo allo stesso tempo l'attuale sistema di *welfare* aziendale. La nuova proposta nasce dall'ascolto delle persone che ogni giorno lavorano in Banca e 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.

Lavorare in Banca è... valore al patrimonio storico

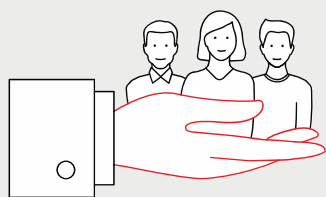
Lavorare in Banca può significare vivere ogni giorno in un ambiente piacevole, anche dal punto di vista architettonico ed estetico. La Direzione Generale di Banca IFIS, che si trova in Provincia di Venezia tra Mestre e Mogliano Veneto, si trova nell'ottocentesca Villa Fürstenberg. Qui fu firmata nel 1849 (quando era ancora proprietà dei Papadopoli), la resa della Repubblica di San Marco agli Austriaci: in ricordo di questo avvenimento storico, è stata posta un'epigrafe sulla facciata della villa e, all'interno, uno studiolo ha mantenuto il nome del feldmaresciallo austriaco «Radetzky». La Villa, che conserva buona parte dell'area nobile come il Teatro ed il Giardino D'inverno, è circondata da un ampio parco accessibile ai dipendenti della Banca.

Inoltre, nel corso del 2016, Banca IFIS ha acquisito l'Ex Gruppo Ge Capital Interbanca e con esso i due edifici storici che ne ospitano la sede, situati entrambi nel centro storico di Milano. La sede di Corso Venezia si trova in un immobile di pregio architettonico, sottoposto alla Soprintendenza per i Beni Architettonici e per il Paesaggio, Ministero per i Beni e le Attività Culturali. In particolare, la facciata, progettata e costruita nel primo '900 e sopravvissuta ai bombardamenti della Seconda Guerra Mondiale, vale al palazzo il vincolo monumentale del Ministero della cultura per il riconosciuto valore storico.

La sede di Via Borghetto, nata come residenza, ha subito un *restyling* interno tra il 2014 e il 2015: spazi e arredi sono stati ripensati per creare ambienti confortevoli, moderni e funzionali, anche attraverso l'utilizzo di tecnologie per il risparmio energetico. Entrambe le sedi di Milano sono dotate di spogliatoi per i colleghi che desiderano svolgere attività fisica nel vicino parco Indro Montanelli.

L'accordo firmato prevede la definizione delle nuove modalità di erogazione del premio variabile di risultato (per le categorie di personale di riferimento) con l'obiettivo di determinare un maggior coinvolgimento dei dipendenti nella realizzazione degli obiettivi aziendali, favorendo allo stesso tempo incrementi di redditività, produttività, competitività ed efficienza del Gruppo. I nuovi criteri di attribuzione fanno leva sul ruolo ricoperto, il raggiungimento degli obiettivi di redditività e la valutazione delle performance. Il premio è focalizzato su un incremento del risultato netto della gestione finanziaria 2018 rispetto al 2017 percentualmente superiore all'eventuale incremento dei costi operativi 2018 rispetto al 2017.

A partire dal 1° gennaio 2019, Banca IFIS metterà a disposizione un paniere di beni e servizi tra i quali scegliere, costruito attorno ai bisogni individuali e familiari. Tali opportunità, suddiviso per ambiti come prevede il legislatore (spese per istruzione, previdenza complementare, mutui, cassa sanitaria, trasporto pubblico, tempo libero e buoni acquisto), è a disposizione di dipendenti e familiari sia nella modalità "servizio a rimborso" sia come acquisto diretto o versamento. Questo strumento completa l'ampia proposta di benefit offerta ai dipendenti.



Gli organi sociali e i dipendenti possono beneficiare di alcuni benefit, aventi diversa gradazione in relazione al ruolo aziendale e/o a motivi di servizio.

POLIZZA SANITARIA

POLIZZA INFORTUNI PROFESSIONALI ED EXTRA PROFESSIONALI

POLIZZA VITA

BUONI PASTO

AUTOVETTURA AZIENDALE

CONTRIBUZIONE AZIENDALE ALLA PREVIDENZA COMPLEMENTARE

MUTUI AGEVOLATI PER PRIMA CASA

ACCESSO ALL'ASSISTENZA FISCALE PER LA COMPILAZIONE DELLA DICHIARAZIONE 730.

DIPENDENTI COPERTI DA ACCORDI DI CONTRATTAZIONE COLLETTIVA UdM		2018	2017
Dipendenti coperti da CCNL	N.	1.613	1.457
Percentuale sul totale dei dipendenti (Totale)	%	98%	99%

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

01.5.2. Valorizzazione e sviluppo dei dipendenti

Politiche e altra documentazione di riferimento

- Codice Etico
- Politica di gruppo per la gestione del personale dipendente
- Relazione sulla remunerazione (Politiche di Remunerazione ed incentivazione)

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

Banca IFIS si impegna a promuovere la formazione di tutto il personale e a favorire la partecipazione a corsi di aggiornamento e a programmi formativi affinché, nell'ambito del contributo di ognuno agli obiettivi aziendali, le capacità e le legittime aspirazioni dei singoli trovino piena realizzazione.

IFIS WEEK UP

Nel 2018 è stato inaugurato IFIS *week up*, un *podcast* con cadenza settimanale realizzato dall'Ufficio Comunicazione della Banca per aggiornare tutti i colleghi in modo pratico, informale e non convenzionale, su notizie di attualità, finanziaria e non, utilizzando i più moderni strumenti digitali per rendere il *podcast* ascoltabile in ogni momento e in qualsiasi luogo da parte dei dipendenti del Gruppo.

Annualmente, sulla base degli esiti della valutazione delle performance e dei gap qualitativi emersi dal Piano Strategico delle risorse umane, Banca IFIS progetta, pianifica e realizza il Piano di formazione per tutto il personale dipendente, proposto dall'unità organizzativa Sviluppo Risorse Umane e approvato dal Direttore Generale.

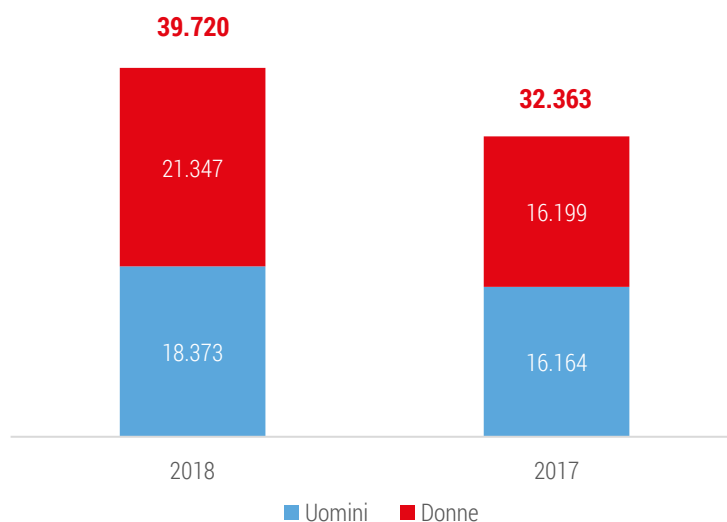
Lo sviluppo professionale del personale viene perseguito tramite:

IFIS Educational

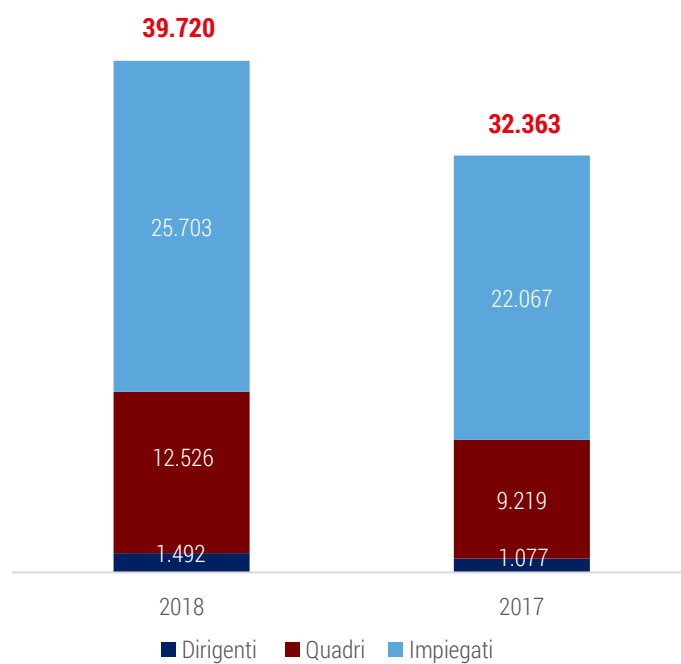
Una rubrica video di diffusione interna sui principali temi di interesse per i dipendenti. Attraverso le interviste di colleghi vengono spiegati prodotti (ad esempio CQS), nuove normative (GDPR), business e tutto ciò che ruota intorno al Gruppo e ai suoi servizi.

- 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.

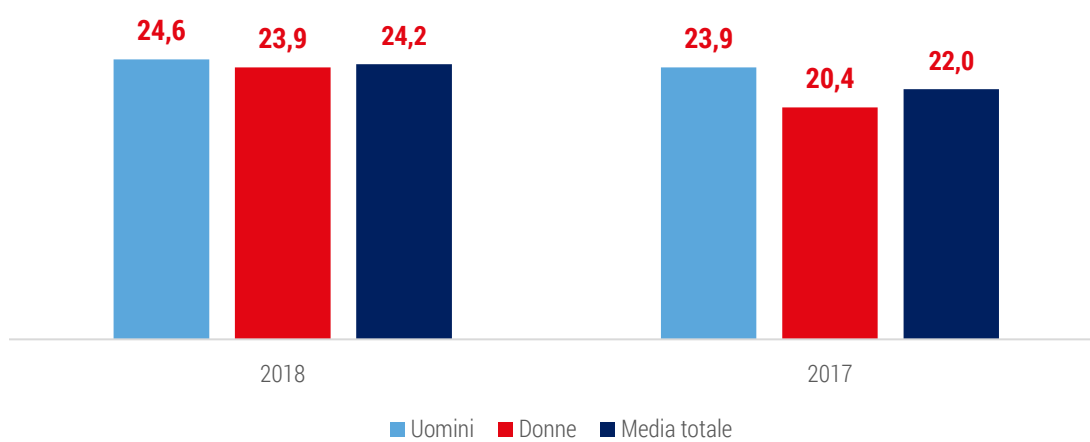
Totale ore di formazione per genere



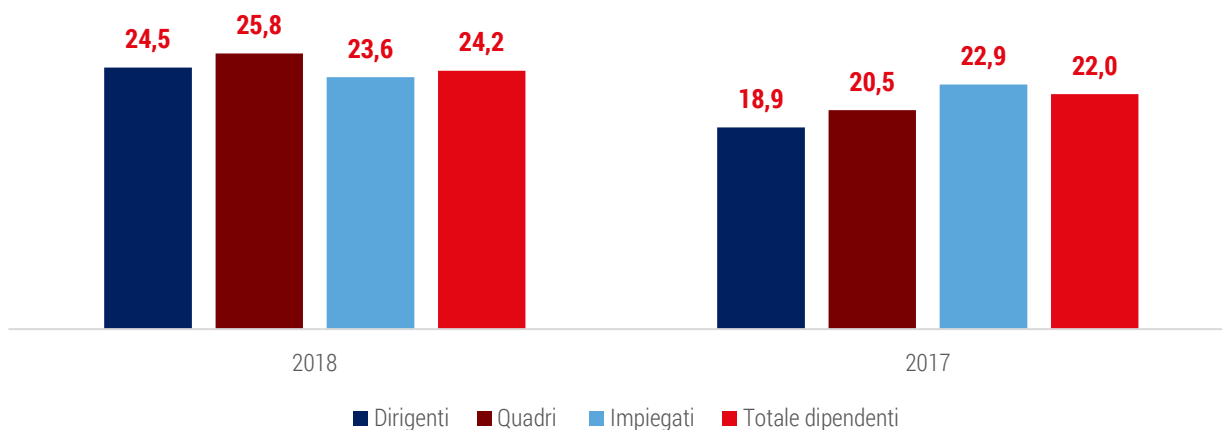
Totale ore di formazione per categoria professionale



Ore di formazione pro capite per genere

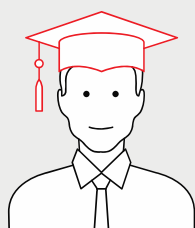


Ore di formazione pro capite per categoria professionale



COSTO TOTALE DELLA FORMAZIONE [€]	2018	2017
Costo totale	982.566	1.105.703

I costi 2017 sono stati particolarmente rilevanti per un forte investimento in particolare su: Sviluppo di iniziative di formazione legate ai nuovi sistemi informativi; *Coaching* individuali; Sviluppo manageriale per i Responsabili dello Sviluppo Commerciale. Le ultime due attività, in particolare, pur progettate nel 2017 hanno avuto un forte rilievo anche nel corso del 2018.



I PROGRAMMI DI FORMAZIONE POSSONO RIGUARDARE TRE MACRO-AMBITI

Formazione manageriale, comportamentale e tecnica, derivante dal processo di valutazione del personale.

Formazione Obbligatoria relativamente a responsabilità amministrativa ex D. Lgs. 231/2001, trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari, antiriciclaggio e lotta al finanziamento del terrorismo, salute e sicurezza dei lavoratori, sicurezza informatica, privacy.

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.

TOTALE ORE DI FORMAZIONE EROGATE PER TIPOLOGIA/AMBITO [ORE]	2018	2017
Ore totale di formazione	39.720	32.363
Totale ore di formazione su Salute e sulla Sicurezza	2.498	2.820
Totale ore di formazione su politiche e procedure di anticorruzione	1.314	630
Totale ore di formazione Altro	35.908	28.913

L'incremento delle voci "anti corruzione" e "altro" sono dovute a un forte aumento della formazione obbligatoria manageriale e linguistica.

In particolare, la Banca ha sviluppato due strumenti mirati all'approfondimento della lingua inglese:

- La piattaforma *e-Learning*, attraverso la quale i dipendenti possono seguire corsi di Business English online, anche attraverso un'app dedicata, a seconda del proprio livello.
- Il Mini MBA, un programma di sviluppo linguistico-manageriale pensato per il middle management della Banca e creato dall'Ufficio Sviluppo Risorse Umane della Banca. Il programma si svolge in lingua inglese e ha l'obiettivo di aiutare i colleghi a sviluppare le proprie *soft skills* in ambito manageriale.

In funzione del tipo di area tematica da approfondire e del livello di conoscenza che si intende far raggiungere alla persona, l'unità organizzativa 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*. L'unità organizzativa Sviluppo Risorse Umane verifica, svolgendo interviste a campione, il gradimento e l'efficacia dei corsi proposti.

Per i neoassunti e per i dipendenti delle società che vengono acquisite nel corso dell'anno è previsto un percorso specifico, "Percorso *Onboarding*", che consiste in una serie di appuntamenti individuali e/o di gruppo a partire dai primi 30 giorni di permanenza in azienda fino al completamento del primo anno di servizio, volti a favorire un'ottimale integrazione della persona all'interno dell'organizzazione della Banca e nella propria struttura di appartenenza.

Programmi di formazione linguistica aziendale

Lavorare in Banca IFIS significa anche confrontarsi ogni giorno con realtà diverse, un ambiente in costante mutamento e un contesto internazionale. Saper padroneggiare adeguatamente la lingua inglese è fondamentale e per questo la Banca ha implementato diverse iniziative di formazione per i propri dipendenti, mirate a migliorare le proprie competenze linguistiche a tutti i livelli.

Nel corso del 2018 hanno preso parte al percorso 147 neoassunti. Sono state previste anche sessioni *ad hoc* di *Onboarding* della durata di una giornata per i dipendenti delle società acquisite (Cap.Ital.Fin. e Credifarma). A queste edizioni hanno preso parte 80 dipendenti.

Il Gruppo non prevede programmi di assistenza alla transizione e la gestione della fine carriera.

Valutazione delle performance

IFIS Talent

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

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

Con un click, ogni dipendente può entrare nel "suo mondo" e avere così maggiore consapevolezza e autonomia sul suo percorso in Banca. Ma è anche uno strumento innovativo per i manager, che possono visionare e conoscere la "storia" dei propri collaboratori. Un'opportunità eccezionale, quindi, per far crescere il potenziale professionale e manageriale della Banca. Il processo di digitalizzazione dello Sviluppo Risorse Umane è in continua evoluzione. Nel corso del 2018 sono stati rilasciati una serie di strumenti/processi legati alla valutazione professionale annuale, alla possibilità di aumentare il dialogo tra HR e i dipendenti e infine il «*Continuous Feedback*», una delle più recenti evoluzioni e innovazioni HR per favorire la continua crescita individuale e organizzativa in modalità "social". Il percorso non si ferma. Per il 2019 sono previsti nuovi progetti focalizzati su *Compensation* (politiche retributive), mappatura dei talent e lancio dell'*app mobile* che aprirà le porte alla *Learning Mobile* (l'apprendimento a distanza con l'ausilio di dispositivi elettronici mobili). Sarà implementato anche il processo di *on boarding* dei neoassunti.

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

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

Il processo di valutazione è gestito dall'unità organizzativa Sviluppo Risorse Umane e viene attuato nel rispetto dei principi di equità valutativa e 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.

DIPENDENTI CHE HANNO RICEVUTO UNA VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE NEL CORSO DELL'ANNO, PER GENERE [N.]	2018	2017
Totale dipendenti che hanno ricevuto una valutazione delle performance	1.226	941
Uomini	572	420
Donne	654	521

DIPENDENTI CHE HANNO RICEVUTO UNA VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE NEL CORSO DELL'ANNO, PER GENERE [%]	2018	2017
Totale dipendenti che hanno ricevuto una valutazione delle performance	75%	64%
Uomini	77%	62%
Donne	73%	66%

DIPENDENTI CHE HANNO RICEVUTO UNA VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE NEL CORSO DELL'ANNO, PER CATEGORIA PROFESSIONALE [N.]	2018	2017
Totale dipendenti che hanno ricevuto una valutazione delle performance	1.226	941
Dirigenti	16	7
Quadri	451	218
Impiegati	759	716

DIPENDENTI CHE HANNO RICEVUTO UNA VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE NEL CORSO DELL'ANNO, PER CATEGORIA PROFESSIONALE [%]	2018	2017
Totale dipendenti che hanno ricevuto una valutazione delle performance	75%	64%
Dirigenti	26%	12%
Quadri	93%	48%
Impiegati	70%	74%

01.5.3. Diversità e Inclusione

Politiche e altra documentazione di riferimento

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

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

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

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

Eventuali comportamenti contrari a questi principi possono essere segnalati, con garanzia di tutela della riservatezza dei dati personali del segnalante e del presunto responsabile della violazione, attraverso il meccanismo del *Whistleblowing*, aperto sia ai dipendenti sia a collaboratori e liberi professionisti che collaborino in maniera regolare con il Gruppo. Nel 2018 non sono pervenute segnalazioni relative a episodi di discriminazione.

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

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

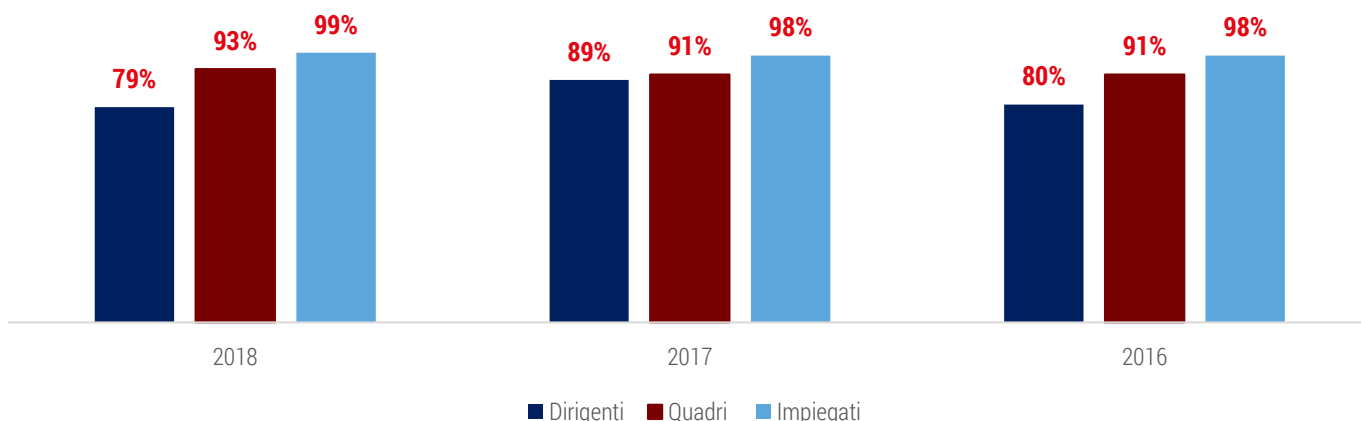
Il sistema di remunerazione ed incentivazione del Gruppo Banca IFIS, infatti, mira a bilanciare gli obiettivi di competitività e raggiungimento degli obiettivi con la garanzia di un buon governo del Gruppo, la promozione di una gestione sana ed efficace del rischio, la trasparenza e la correttezza nelle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

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

Gli organi sociali e i dipendenti, inoltre, possono beneficiare di alcuni benefit, aventi diversa gradazione in relazione al ruolo aziendale e/o a motivi di servizio, come ad esempio polizze assicurative, buoni pasto, autovetture e contribuzione aziendale alla previdenza complementare.

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

Rapporto tra la retribuzione base delle donne e quella degli uomini per categoria professionale (%)



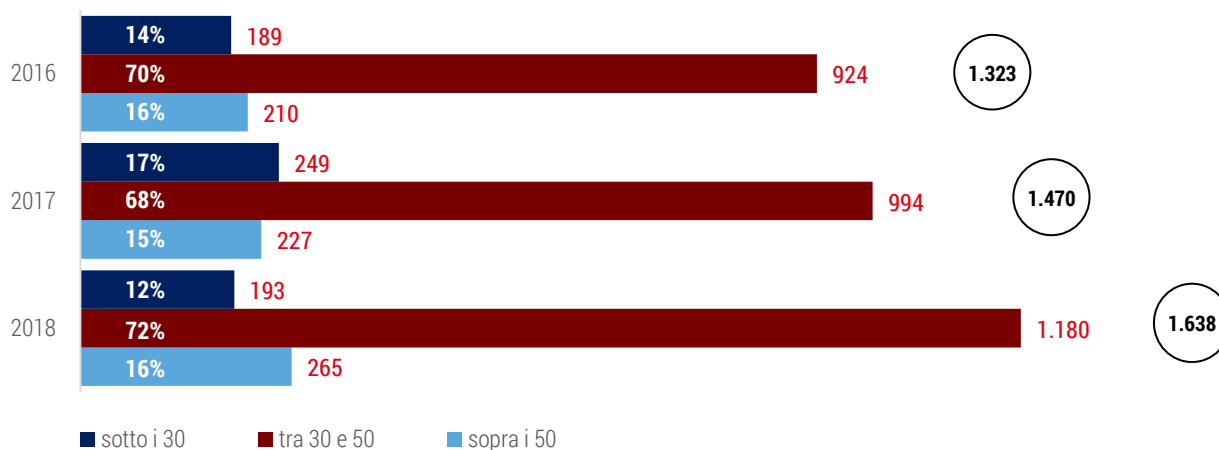
L'analisi del rapporto tra la retribuzione base delle donne rispetto a quella degli uomini evidenzia sostanziale parità per la categoria degli Impiegati e una limitata discrepanza per le posizioni di Quadro e Dirigente. Con riferimento a quest'ultima categoria, la differenza tra il 2017 e il 2018 è da attribuirsi agli avvicendamenti organizzativi riferiti anche alle operazioni strategiche che hanno visto il Gruppo Banca IFIS impegnato nel 2018.

Ulteriori informazioni sulla composizione del personale

Composizione del personale per genere



Composizione del personale per fasce d'età



Dipendenti assunti e cessati per genere e per fasce d'età

NUOVI DIPENDENTI ASSUNTI PER GENERE [N.]	2018	2017
Totale nuovi dipendenti assunti	318	282
Uomini	145	148
Donne	173	134

NUOVI DIPENDENTI ASSUNTI PER GENERE [%]	2018	2017
Totale nuovi dipendenti assunti	19%	19%
Uomini	19%	22%
Donne	19%	17%

NUOVI DIPENDENTI ASSUNTI PER FASCE D'ETA' [N.]	2018	2017
Totale nuovi dipendenti assunti	318	282
Sotto I 30 anni d'età	124	153
Tra I 30 e i 50 anni di età	152	126
Sopra I 50 anni di età	42	3

NUOVI DIPENDENTI ASSUNTI PER FASCE D'ETA' [%]	2018	2017
Totale nuovi dipendenti assunti	19%	19%
Sotto I 30 anni d'età	64%	61%
Tra I 30 e i 50 anni di età	13%	13%
Sopra I 50 anni di età	16%	1%

DIPENDENTI CHE HANNO LASCIATO L'ORGANIZZAZIONE PER GENERE' [N.]	2018	2017
Totale dipendenti che hanno lasciato l'organizzazione	150	135
Uomini	76	95
Donne	74	40

DIPENDENTI CHE HANNO LASCIATO L'ORGANIZZAZIONE PER GENERE' [%]	2018	2017
Totale dipendenti che hanno lasciato l'organizzazione	9%	9%
Uomini	10%	14%
Donne	8%	5%

DIPENDENTI CHE HANNO LASCIATO L'ORGANIZZAZIONE PER FASCE D'ETA' [N.]	2018	2017
Totale dipendenti che hanno lasciato l'organizzazione	150	135
Sotto I 30 anni d'età	43	15
Tra I 30 e i 50 anni di età	92	80
Sopra i 50 anni di età	15	40

DIPENDENTI CHE HANNO LASCIATO L'ORGANIZZAZIONE PER FASCE D'ETA' [%]	2018	2017
Totale dipendenti che hanno lasciato l'organizzazione	9%	9%
Sotto i 30 anni d'età	22%	6%
Tra i 30 e i 50 anni di età	8%	8%
Sopra i 50 anni di età	6%	18%

Composizione del personale per tipologia di contratto

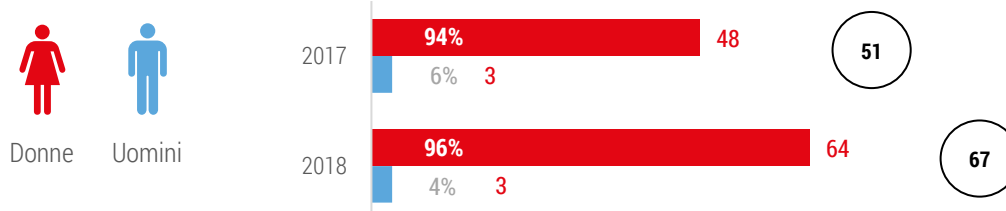
DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO E GENERE [N.]	2018	2017	2016
Totale dipendenti con contratto a tempo indeterminato	1.549	1.367	1.200
Uomini	708	621	543
Donne	841	746	657
Totale dipendenti con contratto a tempo determinato	89	103	123
Uomini	38	56	81
Donne	51	47	42

DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO E GENERE [%]	2018	2017	2016
Totale dipendenti con contratto a tempo indeterminato			
Uomini	46%	45%	45%
Donne	54%	55%	55%
Totale dipendenti con contratto a tempo determinato			
Uomini	43%	54%	66%
Donne	57%	46%	34%

Dipendenti a tempo pieno «full time» per genere



Dipendenti a tempo parziale «part time» per genere



Composizione del personale per categoria professionale, genere e fasce d'età

DIPENDENTI PER CATEGORIA PROFESSIONALE E GENERE [N.]	2018	2017	2016
DIRIGENTI	61	57	61
Uomini	47	44	48
Donne	14	13	13
QUADRI	486	450	393
Uomini	282	262	232
Donne	204	188	161
IMPIEGATI*	1.091	963	869
Uomini	417	371	338
Donne	674	592	531

*La popolazione ESTERO (25 risorse, 15 femmine e 10 maschi) sono stati ricompresi nella categoria IMPIEGATI in quanto non altrimenti riconducibili alle categorie tipiche del diritto italiano.

DIPENDENTI PER CATEGORIA PROFESSIONALE E GENERE [%]	2018	2017	2016
DIRIGENTI			
Uomini	77%	77%	79%
Donne	23%	23%	21%
QUADRI			
Uomini	58%	58%	59%
Donne	42%	42%	41%
IMPIEGATI			
Uomini	38%	39%	39%
Donne	62%	61%	61%

DIPENDENTI PER CATEGORIA PROFESSIONALE E FASCE DI ETÀ' [N.]	2018	2017	2016
DIRIGENTI	61	57	61
Età inferiore a 30 anni	0	0	0
Età compresa tra i 30 e i 50 anni	32	29	33
Età superiore ai 50 anni	29	28	28
QUADRI	486	450	393
Età inferiore a 30 anni	3	5	2
Età compresa tra i 30 e i 50 anni	340	310	263
Età superiore ai 50 anni	143	135	128
IMPIEGATI*	1.091	963	869
Età inferiore a 30 anni	190	244	187
Età compresa tra i 30 e i 50 anni	808	655	628
Età superiore ai 50 anni	93	64	54

*La popolazione ESTERO (25 risorse, 15 femmine e 10 maschi) sono stati ricompresi nella categoria IMPIEGATI in quanto non altrimenti riconducibili alle categorie tipiche del diritto italiano.

DIPENDENTI PER CATEGORIA PROFESSIONALE E FASCE DI ETA' [%]	2018	2017	2016
DIRIGENTI			
Età inferiore a 30 anni	0%	0%	0%
Età compresa tra i 30 e i 50 anni	52%	51%	54%
Età superiore ai 50 anni	48%	49%	46%
QUADRI			
Età inferiore a 30 anni	1%	1%	1%
Età compresa tra i 30 e i 50 anni	70%	69%	67%
Età superiore ai 50 anni	29%	30%	33%
IMPIEGATI			
Età inferiore a 30 anni	17%	25%	22%
Età compresa tra i 30 e i 50 anni	74%	68%	72%
Età superiore ai 50 anni	9%	7%	6%

INDIVIDUI APPARTENENTI ALLE CATEGORIE PROTETTE [N]	2018
Età inferiore a 30 anni	5
Uomini	4
Donne	1
Età compresa tra i 30 e i 50 anni	51
Uomini	18
Donne	33
Età superiore ai 50 anni	16
Uomini	4
Donne	12

01.6. IFIS responsibility

01.6.1. Impegno per il territorio

Politiche e altra documentazione di riferimento

- Codice Etico

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

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

Di seguito le principali iniziative realizzate nel corso del 2018.

Raccontami Italia

Banca IFIS Impresa nel 2018 ha celebrato la bellezza dell'Italia e delle sue città attraverso la nuova iniziativa #RaccontamiItalia. L'obiettivo del progetto è di valorizzare il territorio italiano, dando importanza alle imprese locali che costituiscono il punto di forza dell'economia nazionale attraverso lo storytelling nel dialetto locale e riprese aeree realizzate con un drone. I video sono stati pubblicati su social e sito della Banca. #RaccontamiItalia ha svelato quindi i segreti dei territori italiani mostrandone le peculiarità attraverso i prodotti tipici, il lavoro artigianale del luogo, le tradizioni e i modi di dire. Le riprese hanno coinvolto 19 città, superando le 200.000 visualizzazioni e guadagnandosi numerose riprese sugli organi di informazione locali.

Donazioni e sponsorizzazioni

Metti in banca il tuo cuore

Banca IFIS ha instaurato un rapporto pluriennale con l'Associazione Amici del Cuore, Onlus impegnata nella promozione di iniziative nei campi della prevenzione, della riabilitazione secondaria e dell'educazione sanitaria, e del sostegno alla ricerca sulle malattie cardiovascolari. Anche per il 2018 Banca IFIS ha rinnovato il suo sostegno alle attività dell'Associazione con una donazione e ha partecipato alla Giornata mondiale del Cuore, evento all'insegna della prevenzione organizzato dall'Associazione in collaborazione con il Comune di Venezia.

Natale solidale

Banca IFIS ha deciso di trasformare le annuali feste di Natale aziendali in occasioni di solidarietà, riservando parte del budget normalmente destinato alle feste aziendali a un progetto di aiuto solidale. Nello specifico a Natale 2018 Banca IFIS ha scelto di elargire una donazione a UNICEF per sostenere il progetto "Lost in Education" finalizzato a ridurre l'abbandono scolastico da parte di adolescenti immigrati o indigenti. Il progetto si articola su scala nazionale coinvolgendo diversi istituti scolastici di 7 regioni e 17 territori comunali.

Banca IFIS per le scuole

L'importanza dello sviluppo delle persone per Banca IFIS ha portato il gruppo a voler concretamente favorire l'accesso alle tecnologie informatiche nelle scuole, al fine di migliorare l'attività didattica e, di conseguenza, il processo di apprendimento degli studenti. Anche nel 2018 la Banca ha donato alcuni pc aziendali, analogamente a quanto fatto nel 2017 e nello specifico sono stati consegnati 40 pc a due istituti di Treviso e Milano, individuati grazie alle segnalazioni dei colleghi. Sui dispositivi, recenti e in buono stato anche se non più in uso, sono stati installati sistemi operativi e software open-source così da renderli fruibili fin da subito.

Rapporti con scuole, università e cittadinanza

Alternanza scuola lavoro

Banca IFIS ha dato l'opportunità a 8 studenti di sette diverse scuole superiori di Milano di svolgere un programma formativo di due settimane (circa 80 ore) all'interno della Banca. In particolare, sono state organizzate sessioni collettive in cui speaker interni hanno illustrato gli argomenti stabiliti dal programma, e periodi all'interno delle singole funzioni durante i quali gli studenti sono stati impegnati nello svolgimento di un mini-progetto loro assegnato.

Banca IFIS e Università

La volontà di Banca IFIS di relazionarsi con i giovani delle Università del territorio, con le loro idee e le loro capacità, ha portato oltre che al coinvolgimento in specifici progetti anche al sostegno da parte della Banca a iniziative dei vari istituti. In particolare, nel 2018 Banca IFIS ha sponsorizzato la Journal of Law, Finance and Accounting Conference organizzata dall'Università di Padova, *l'International Conference of the Journal of International Accounting Research (JIAR)* dell'Università Ca' Foscari di Venezia, il team mHACKeroni, una squadra di *ethical hacking* italiana nata dalla collaborazione tra 4 università - Politecnico di Milano, Ca' Foscari di Venezia, La Sapienza Roma e Università degli Studi di Padova - che aderiscono al Laboratorio Nazionale di Cybersecurity del CINI. Grazie alla sponsorizzazione di Banca IFIS il team ha potuto partecipare alla competizione globale di *cybersecurity* denominata DEF CON *Capture the Flag*, svoltasi a Las Vegas.

Festival della Politica

Anche nel 2018 Banca IFIS ha sostenuto, in qualità di *sponsor*, il "Festival della Politica" di Mestre, rassegna che ha l'obiettivo di dar vita a un luogo di dibattito e confronto sui principali temi politici, economici e sociali dello scenario italiano e internazionale.

01.6.2. Finanziamenti responsabili

Politiche e altra documentazione di riferimento

- Codice Etico
- Politica di Gruppo per la gestione delle operazioni di maggior rilievo
- NO 112 – BU Leasing - Processo di istruttoria Leasing (Banca IFIS)

Il Gruppo è sensibile agli impatti indiretti che l'attività d'impresa può generare di tipo sociale e ambientale, anche in coerenza con i principi richiamati dal Codice Etico.

Il Gruppo Banca IFIS gestisce il tema degli **impatti sociali e ambientali indiretti nei finanziamenti regolando i settori nei quali operare** in relazione al tipo di prodotti e servizi offerti attraverso le sue Aree di business, tenuto conto anche dei potenziali riflessi reputazionali per il Gruppo stesso, in presenza di eventi negativi.

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

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

Il Gruppo Banca IFIS nel corso del 2018 ha inoltre ampliato il perimetro di operatività a cui applicare meccanismi di gestione del tema degli impatti sociali e ambientali alle cosiddette **operazioni di maggior rilievo**, ovvero operazioni caratterizzate da elevato profilo di rischio per il Gruppo.

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

01.6.3. Impatti ambientali diretti

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

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

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

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

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

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 alimentazione dell'attrezzatura di ufficio, il consumo di gas metano per il riscaldamento degli immobili ed emissioni in atmosfera dovuti alla presenza del parco auto aziendale.

CONSUMI DI ENERGIA SUDDIVISI PER FONTE	UdM	2018
Consumo di Gas naturale per riscaldamento autonomo	GJ	5.887
Consumo di benzina per la flotta	GJ	146
Consumo di diesel per la flotta	GJ	20.420
Consumo da energia elettrica acquistata (non rinnovabile)	GJ	13.711
Consumo di energia da pannelli fotovoltaici (rinnovabile)	GJ	269
TOTALE	GJ	40.433

EMISSIONI DI GAS AD EFFETTO SERRA	UdM	2018
Scope 1	Ton. CO2 eq.	1.855
Scope 2 (location based)	Ton. CO2 eq.	1.229

Riguardo alla riduzione dei consumi energetici, la sede di Firenze, via Mercadante, è realizzata all'insegna dell'eco-compatibilità e consente una riduzione dei consumi energetici, grazie all'autoproduzione di energia elettrica da pannelli fotovoltaici.

Banca IFIS, infine, presta grande attenzione alla preservazione della flora e della fauna presenti nel parco di Villa Fürstenberg, un'area verde di ventidue ettari a Mestre, Venezia, che circonda la sede storica (e tuttora sede) della Capogruppo Banca IFIS.

Nota metodologica

Metodologia di rendicontazione

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

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.

La tabella di seguito riporta il dettaglio dei GRI Standards selezionati per la Dichiarazione Non Finanziaria, compresi i “GRI G4 Financial Services Sector Disclosure.”

Capitoli	Tema Material	GRI Standards a cui si fa riferimento nella Dichiarazione Non Finanziaria 2018*		Note
Informazioni generali		102-1	Nome dell’organizzazione	Completa
		102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	Parziale (a)
		102-3	Sede centrale dell’organizzazione	Completa (Via Terraglio 63 30174 Mestre-Venezia)
		102-4	Paesi in cui l’organizzazione opera	Completa
		102-5	Assetto proprietario e forma legale	Completa
		102-6	Mercati serviti	Completa
		102-7	Dimensioni dell’organizzazione	Completa
		102-8	Informazioni su dipendenti e su altri lavoratori	Completa
		102-10	Cambiamenti significativi nell’organizzazione e nella catena di fornitura	Completa
		102-11	Spiegazione dell’applicazione dell’approccio prudenziale	Completa
		102-16	Descrizione dei valori, dei principi, degli standard e delle norme di comportamento	Completa
		102-18	Struttura di governance	Parziale (a)
		102-41	Accordi di contrattazione collettiva	Completa
		102-45	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato	Completa
	102-46	Processo di definizione dei contenuti del report	Parziale (a)	

		102-47	Elenco degli aspetti identificati come materiali	Completa
		102-48	Spiegazione degli effetti di modifiche nel report	Completa
		102-49	Spiegazione di eventuali cambiamenti rispetto al precedente bilancio rispetto ai temi materiali e al perimetro	Completa
		102-50	Periodo di rendicontazione	Completa (Il report fa riferimento al periodo compreso tra il 1° gennaio 2018 e il 31 dicembre 2018)
		102-51	Data di pubblicazione del report più recente	Completa (Marzo 2018)
		102-52	Periodicità di rendicontazione	Completa (Annuale)
		102-53	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report e i suoi contenuti	Completa (investor.relations@bancaifis.it)
		102-54	Indicazione dell'opzione "In accordance" selezionata	Completa
		102-55	Tabella dei contenuti GRI	Completa
		102-56	Assurance esterna del report	Completa
IFIS Integrity	Integrità aziendale e lotta alla corruzione	103	Approccio manageriale	Completa
		205-2	Comunicazione e formazione su politiche e procedure anti-corruzione	Completa
		205-3	Episodi di corruzione riscontrati e attività correttive intraprese	Completa
	Qualità del credito	103	Approccio manageriale	Completa
	Data protection	103	Approccio manageriale	Completa
		418-1	Reclami documentati relativi a violazioni della privacy e alla perdita dei dati dei clienti	Completa
	Brand reputation	103	Approccio manageriale	Completa
		102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	Completa
IFIS Customers	Sostegno all'imprenditoria e inclusione finanziaria dei clienti	103	Approccio manageriale	Completa
		FS16	Iniziative per rafforzare l'alfabetizzazione finanziaria per tipologia di beneficiario	Completa
	Innovazione digitale	103	Approccio manageriale	Completa
		103	Approccio manageriale	Completa

	Qualità dei prodotti e servizi	FS15	Politiche per un corretto sviluppo e commercializzazione di prodotti e servizi finanziari	Completa
	Trasparenza delle informazioni su prodotti e servizi	103	Approccio manageriale	Completa
		417-2	Episodi di non conformità concernenti le informazioni e l'etichettatura di prodotti e servizi	Completa
		417-3	Episodi di non conformità concernenti le comunicazioni pubblicitarie	Completa
IFIS People	Benessere dei dipendenti	103	Approccio manageriale	Completa
		401-1	Assunzioni e turnover del personale dipendente	Completa
		401-2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time	Completa (La definizione utilizzata per "sedi significative di operazioni" fa riferimento al Gruppo Banca IFIS: i benefit applicabili ai soli dipendenti a tempo indeterminato (che rappresentano la quasi totalità degli occupati nel Gruppo) sono infatti definiti dalle determinazioni aziendali, che si applicano al Gruppo nella sua interezza.)
		403-1	Collaboratori rappresentati nei comitati formali azienda lavoratori per la salute e sicurezza	Completa
		403-2	Tipologia di infortuni e tasso di infortunio, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro	Completa
		405-1	Diversità negli organi di governo e dipendenti	Completa
		Valorizzazione e sviluppo dei dipendenti	103	Approccio manageriale
	404-1		Ore di formazione medie annue per dipendente	Completa
	404-2		Programmi per l'aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di mantenimento delle condizioni di occupabilità	Completa
	404-3		Percentuale di dipendenti che ricevono revisione periodica	Completa

			sui risultati e sullo sviluppo di carriera	
	Diversità e inclusione	103	Approccio manageriale	Completa
		405-2	Rapporto tra la paga base delle donne e degli uomini	Parziale – limitatamente alla retribuzione base
		406-1	Episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese	Completa
IFIS Responsibility	Impegno per il territorio	103	Approccio manageriale	Completa
	Finanziamenti responsabili	103	Approccio manageriale	Completa
		FS2	Procedure per valutare e verificare i rischi sociali e ambientali nelle linee di business	Completa
	Impatti ambientali diretti (tema non emerso come material ma rendicontato ugualmente all'interno della DNF)	103	Approccio manageriale	Completa
		302-1	Consumi energetici all'interno dell'organizzazione	Completa
		305-1	Emissioni di gas a effetto serra dirette (Scope1)	Completa
		305-2	Emissioni di gas a effetto serra indirette (Scope2)	Completa

*In tutti i casi le disclosure del Global Reporting Initiative (GRI) fanno riferimento agli standard pubblicati nell'anno 2016.

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.

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.

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 quanto riguarda i dati ambientali, si specificano i seguenti criteri di calcolo:

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

La fonte dei fattori di emissione e del potenziale di riscaldamento globale (GWP) è la linea guida sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI (*Global Reporting Initiative*) [versione GRI Standards – Dicembre 2018] elaborata da ABI - Associazione Bancaria Italiana.

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

Per quanto riguarda le emissioni di *scope 2*, i fattori di emissione forniti dalla guida sono stati utilizzati come proxy anche per il calcolo delle emissioni secondo il metodo "*market based*", quindi il calcolo delle emissioni secondo il metodo "*location based*" coincide con il metodo "*market based*".

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 2018, sono stati presi in considerazione i temi individuati “potenzialmente rilevanti” nel 2017 e sono stati aggiornati, a partire da un’analisi di *benchmark* dei temi material rendicontati nel 2017 dai principali player del settore bancario italiano e estero.

Questa attività ha portato all’aggiornamento della “*long list*” di temi potenzialmente rilevanti per il Gruppo Banca IFIS. 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 potenzialmente rilevanti ai fini della dichiarazione non finanziaria sia dal punto di vista del Gruppo sia dal punto di vista esterno.

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.

I fattori o “test” di rilevanza possono includere:

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

In linea con questi riferimenti, per prioritizzare i temi potenzialmente rilevanti e identificare quelli da trattare all’interno della Dichiarazione Non Finanziaria 2018, sono stati raccolti diversi elementi utili per valutare due dimensioni della rilevanza:

- rilevanza interna: rilevanza dei temi per il Gruppo Banca IFIS sulla base della propria strategia e impatti;
- rilevanza esterna: rilevanza dei temi per gli *stakeholder*.

Le modalità di indagine utilizzate sono state affinate rispetto al 2017, anche introducendo degli elementi di up-grade del processo, in linea con le best practice utilizzate da altri player del settore:

- la rilevanza interna è stata indagata attraverso incontri con le principali funzioni aziendali al fine di valutarne la rilevanza strategica per il *Business* di Banca IFIS e la possibilità di generare impatti;
- per indagare la rilevanza esterna è stata attuata una “valutazione mediata” degli interessi e delle aspettative dei principali stakeholder attraverso incontri con le principali funzioni aziendali maggiormente coinvolte nel dialogo con i principali stakeholder (es. clienti, investitori, ecc), anche attraverso l’analisi degli esiti di iniziative di ascolto e coinvolgimento già realizzate;

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;
- temi considerati dai principali competitor;
- trend emergenti del settore;
- politiche pubbliche / evoluzioni normative per il settore.

La fase finale ha consistito nel portare a sintesi tutte le analisi e le valutazioni effettuate al fine di determinare la rilevanza complessiva dei temi analizzati e di identificare, così, quelli più rilevanti da considerare all'interno della Dichiarazione Non Finanziaria 2018. I punteggi di rilevanza interna ed esterna sono stati quindi disposti all'interno di una matrice.

Infine, è stata stabilita una soglia di rilevanza ai fini della Dichiarazione Non Finanziaria 2018 pari a 3,5, in condivisione con la funzione Finance e l'Amministratore Delegato, 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.

Relazione della società di revisione indipendente alla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario

La seguente relazione della società di revisione sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario e la dichiarazione consolidata di carattere non finanziario stessa sono conformi a quelli che saranno depositati presso la sede legale di Banca IFIS S.p.A. e pubblicati ai sensi di legge; successivamente alla data in essa riportata, EY S.p.A. non ha svolto alcuna procedura di revisione finalizzata ad aggiornare il contenuto della relazione stessa.