

# 4.

Ifis Customers



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

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

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

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

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

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

TIPOLOGIA INTERVENTO	DESCRIZIONE
<b>IMPRESE</b>	
Piena adesione alle disposizioni del decreto Cura Italia	Predisposizione di materiale informativo, a disposizione di tutta la rete commerciale interna ed esterna e al Servizio Clienti, per supportare adeguatamente i clienti e fornire delucidazioni in merito alla concessione della moratoria. Nel 2020 si contano un totale di 17.215 pratiche inerenti alla moratoria del Decreto Cura Italia. Nell'ottica di sostegno dell'imprenditoria, sono inoltre state valutate tutte le richieste di sospensione dei canoni pervenute da clienti che non potevano usufruire della moratoria ai sensi del Decreto Cura Italia, poiché non rientravano nei criteri di esigibilità. In particolare, è stata concessa la sospensione della quota capitale fino al 30 settembre ai clienti che hanno stipulato contratti di leasing e di locazione operativa (noleggio), tipologia di prodotto esclusa dal perimetro di applicazione della moratoria, per un totale di 358 pratiche nell'anno.
Piena adesione alle disposizioni del decreto Liquidità	Promozione in ambito leasing del rifinanziamento dei contratti in applicazione dell'art. 13 del Decreto Legge n. 23/2020 (cd. Decreto Liquidità), che consente alle imprese di rifinanziare il debito residuo derivante dai contratti stipulati in precedenza con aggiunta di un nuovo investimento pari almeno al 25% del capitale residuo dei contratti rifinanziati a condizioni economiche migliorative e con assistenza del Fondo di Garanzia. I clienti hanno avuto la possibilità di prolungare la durata dei contratti, acquistare tramite leasing nuovi beni necessari per l'attività e beneficiare di una riduzione del tasso sull'intera operazione di rifinanziamento. Nel 2020 si contano 16 pratiche di rifinanziamento dei contratti di leasing finanziario.
Accordo per il credito ABI	Adesione all'Accordo per il Credito 2019 – Imprese in Ripresa 2.0, siglato tra l'Associazione Bancaria Italiana (ABI) e da diverse Associazioni Imprenditoriali. Secondo tale accordo, possono accedere alle misure agevolative le micro, piccole e medie imprese (PMI) e le imprese di maggiori dimensioni danneggiate dall'emergenza epidemiologica Covid-19.
Iniziativa Prime	Avvio di un'iniziativa volta a proporre alle PMI già clienti selezionate la possibilità di effettuare dei nuovi investimenti assistiti dal Fondo di Garanzia per importi anche inferiori rispetto alla soglia minima di accesso definita da Valutazione Crediti. Per il 2020 tale iniziativa conta 13 pratiche.

TIPOLOGIA INTERVENTO	DESCRIZIONE
<b>IMPRESE</b>	
Misure a favore di imprese non rientranti nel Decreto Cura Italia e/o nell'Accordo ABI	Disponibilità a valutare la possibilità di concedere eventuali misure di sostegno anche alle imprese clienti non rientranti nell'ambito di applicazione del Decreto Cura Italia e/o dell'Accordo ABI, relativamente alle facilitazioni creditizie in essere.
Accordo di finanziamento PMI con BEI	Siglato un accordo per 50 milioni di euro di finanziamenti per sostenere le PMI con la Banca Europea per gli Investimenti (BEI). L'accordo fa parte del Fondo di garanzia paneuropeo 'Covid-19' per finanziare e sostenere progetti di investimento e crescita delle PMI. Sono previsti contratti di finanziamento a tassi vantaggiosi per tutte le aziende dei diversi settori produttivi, nonché finanziamenti al capitale circolante al fine di fronteggiare le esigenze di liquidità e arginare gli effetti della pandemia.
Convenzione con Veneto Sviluppo e la Regione Veneto	Convenzione con Veneto Sviluppo e la Regione Veneto, per la concessione di finanziamenti agevolati al fine di supportare le esigenze di liquidità delle imprese colpite dall'emergenza Covid-19.
Linee di credito dedicate alle imprese clienti produttrici di strumenti per la lotta al Covid-19	Istituzione di specifiche linee di credito dedicate alle imprese clienti che hanno convertito o potenziato parte delle loro linee di lavorazione per produrre mascherine, gel igienizzanti, materiale tecnico per la protezione civile, componentistica di macchinari per l'ossigenazione dei pazienti, trattamento del plasma e degli emoderivati.
Soluzioni finanziarie di leasing e noleggio per gestire le nuove tipologie di beni legate all'emergenza Covid-19	Offerta di soluzioni finanziarie di leasing e noleggio per gestire le nuove tipologie di beni legate all'emergenza Covid-19, ovvero: attrezzature per il monitoraggio della temperatura corporea (Termoscanner) e apparecchiature per la depurazione e filtrazione dell'aria.
Sospensione rate mutuo e leasing per l'emergenza Covid-19	In recepimento dell'Ordinanza della Protezione Civile n. 642 del 29 febbraio 2020, informazione alle Imprese Clienti della possibilità di fare richiesta di sospensione, nei termini previsti, della rata capitale o dell'intera rata dei rispettivi Mutui e/o Leasing in essere.
Misure per garantire il servizio: Contatto e dialogo costante con i clienti	Sviluppo di ulteriori soluzioni digitali per favorire la modalità "da remoto", seguendo le richieste e perfezionando nuovi contratti, grazie alla firma digitale e allo scambio documentale via PEC. In particolare, è stata introdotta una nuova soluzione che consente al cliente dotato di una firma digitale personale di sottoscrivere con tale modalità i contratti factoring, leasing e noleggio, al fine di e ridurre ulteriormente il ricorso alla firma cartacea. In poche settimane è stata inoltre predisposta una piattaforma digitale per efficientare il processo di erogazione dei nuovi crediti garantiti dallo Stato, previsti dal Decreto Cura Italia.
Dilazioni di pagamento	Valutazione della possibilità di concedere dilazioni di pagamento per i debitori ceduti factoring, nella misura media di 30 giorni (massimo 60 giorni). Per i clienti è stata valutata la possibilità di arrivare fino al 100% dell'anticipazione sui crediti in essere.
<b>PRIVATI</b>	
Cessione del Quinto	Cap.Ital.Fin. ha adottato misure di sostegno a favore della clientela afferente al segmento dei dipendenti di Aziende Private che hanno aderito al sistema di ammortizzatori sociali previsto dal Decreto n. 18/2020, c.d. «Cura Italia», rendendosi disponibile alla concessione di eventuali accodamenti delle rate di cui ai contratti di finanziamento contro cessione del quinto (CQS).
<b>FARMACIE</b>	
Sostegno finanziario ai titolari delle farmacie	Credifarma è intervenuta con un sostegno finanziario specializzato per i titolari di farmacie attraverso una procedura semplificata per la concessione di liquidità in 24 ore, nel caso di sospensione obbligatoria ma temporanea dell'esercizio per motivi sanitari, fino a un massimo di 30 giorni.

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

### Politiche e altra documentazione di riferimento

- Politica di gestione del credito ordinario: BU PHARMA (Banca Ifis)
- Politica di gestione del credito ordinario: BU Farmacie (Banca Ifis)
- Politica di gestione del credito ordinario: Impresa Italia (Banca Ifis)
- Politica di gestione del credito ordinario: Impresa International (Banca Ifis)
- Politica di distribuzione (Cap.Ital.Fin)
- NO 112 – BU Leasing - Processo di istruttoria Leasing (Banca Ifis)
- NO 111 – BU Leasing - Processo valutazione e settaggio Riscatti (Banca Ifis)
- NO 103 – BU Leasing - Valutazione qualità del credito soggettiva (Banca Ifis)
- Politica di gestione delle acquisizioni di portafogli di crediti distressed e del relativo monitoraggio (Ifis Npl Investing)
- Politica di gestione del credito ordinario (Cap.Ital.Fin.)
- Politica di gestione del credito (Credifarma)
- Procedura Organizzativa – Concessione e Gestione Finanza Strutturata (Banca Ifis)
- Procedura Organizzativa – Concessione e Gestione Special Situations (Banca Ifis)

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

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

### MARKET WATCH NPL & PMI

[FS16]

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

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

Nel 2020 è proseguito il **progetto di informazione e sensibilizzazione** della rete commerciale volto ad **assistere le PMI – clienti e non – sulle opportunità offerte dalle agevolazioni pubbliche a sostegno degli investimenti.**

- **Leasing Finanziario associato all'agevolazione Nuova Sabatini:** il Ministero dello Sviluppo Economico (MiSE) riconosce alle PMI un contributo annuale – per 5 anni – in conto impianti su leasing o finanziamenti specificatamente finalizzati agli investimenti in beni strumentali. Tale agevolazione, a cui la Banca ha associato un prodotto leasing con un pack contrattuale ad hoc, è stata rifinanziata dalla Legge di Bilancio anche per l'anno 2021, con rinnovo del focus alle micro e piccole imprese del Mezzogiorno, e in previsione di liquidazione in un'unica soluzione estesa a tutti i finanziamenti indipendentemente dall'importo.
- **Finanziamento assistito da Fondo di Garanzia PMI:** il Fondo di Garanzia per le PMI permette la concessione di credito fino all'80% di qualsiasi operazione finanziaria, fino ad un massimo di 2,5 milioni di euro per ciascun richiedente, sia esso impresa o libero professionista. Con il Decreto Legge 8 aprile 2020 n. 23 (Decreto Liquidità) la percentuale di garanzia diretta all'80% è stata innalzata, a prescindere dalle fasce di rating e dalle durate dei finanziamenti, con possibilità di copertura diretta fino al 100% per alcune operazioni finanziarie con specifiche caratteristiche e per alcune tipologie di soggetti beneficiari.
- **Leasing finanziario assistito da Fondo di Garanzia PMI:** con il Decreto Legge n. 34/2020 (cd. Decreto Rilancio) è stato potenziato il Fondo di Garanzia anche per il leasing, con aumento della percentuale di copertura fino al 90% dell'importo finanziato. La valutazione circa l'applicabilità da parte della Banca di questa tipologia di garanzia ai contratti di leasing finanziario avviene sulla base di linee guida specificatamente adeguate ad agevolare gli investimenti e sostenere le PMI nel periodo di emergenza.
- **Factoring pro solvendo assistito da Fondo di Garanzia PMI:** Banca Ifis a luglio 2020 ha lanciato il prodotto factoring garantito che unisce al factoring pro solvendo la garanzia del Fondo Centrale di Garanzia, che copre fino al 60% dell'importo del finanziamento e sino al 31/12/2020 fino al 90% in virtù del Decreto Liquidità.

[FS7]

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

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

## FATTORE I

[FS16]

Fattore I è il format di Banca Ifis dedicato allo studio e al racconto dei modelli di business vincenti delle PMI italiane. È il progetto che riflette la volontà di Banca Ifis di porsi al fianco delle imprese, come divulgatore di cultura d'impresa, sia con l'analisi di dati che con il racconto di realtà imprenditoriali vincenti, che possano essere una guida per tutti coloro che vogliono fare impresa oggi e domani. L'obiettivo è quello di scoprire il fattore che determina il successo dell'impresa e comprendere quali le priorità manageriali che dovranno affrontare per vincere la sfida di mercato. Per comprenderlo Banca Ifis ha intrapreso un percorso alla scoperta delle PMI basato su:

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

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

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

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

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

## I nostri numeri



82.000

IMPRESE ANALIZZATE



oltre 1.000

PMI INTERVISTATE



515.000

OPERATORI DI MERCATO  
ASCOLTATI CON IL WEB  
LISTENING

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

[FS16]

Ifis Financial Jukebox	Banca Ifis, in collaborazione con yourCFO, durante il 2020 ha organizzato una serie di eventi in streaming rivolti ad un numero selezionato di imprese clienti su diversi temi direttamente affrontati dai Responsabili delle Business Unit di volta in volta coinvolte.
Evento di presentazione del Progetto "LFactor"	LFactor (Leadership Factor) è un progetto di formazione per i leader del futuro e della ripartenza, ideato da TIM in co-progettazione con Banca Ifis ed altre aziende. Lo scopo dell'iniziativa è la produzione di un corso e-learning contenente pillole video di alcuni testimonial d'eccezione, focalizzato su 4 aree, indicate come particolarmente rilevanti per la leadership del futuro: libertà, performance, fiducia e autenticità. Il corso e-learning è reso inoltre disponibile ai dipendenti di Banca Ifis attraverso la piattaforma e-learning (Ifis Talent).
Credit Village Italian Digital Week	Intervento alla conferenza digitale, organizzata da Credit Village, relativa al mercato degli asset deteriorati italiani per analizzare: gli scenari finanziari ed economici possibili post Covid-19, le stime dei macroeconomisti sul calo in Italia del PIL e le conseguenze sul mercato del credito.
3° Forum del Gran Sasso	Intervento al terzo Forum Internazionale del Gran Sasso, organizzato dalla Diocesi di Teramo, evento dedicato alla sensibilizzazione delle comunità accademiche e scientifiche sul tema "investire per costruire" e promuovere elaborazioni culturali idonee a creare le condizioni per la ripartenza post Covid-19.
Finanza Alternativa	Partner all'evento digitale, organizzato dal Sole24Ore, dedicato ad approfondire le fonti di finanziamento alternative al tradizionale finanziamento bancario.

[FS16]

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

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

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

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

- **Convention annuale delle Società di Recupero e incontri mensili Macro Regionali Agenti Npl:** eventi organizzati da Banca Ifis per le società di recupero che operano per Ifis Npl al fine di aggiornare gli agenti su piani e strategie della Banca, oltre a condividere i progetti e gli obiettivi per il nuovo anno commerciale;
- **Webinar di aggiornamento rete commerciale Leasing:** ciclo di webinar, organizzato dalla business unit Leasing, dedicati alla rete commerciale e alle agenzie partner di Banca Ifis per aggiornare tutti i partecipanti sulle principali novità in materia fiscale nonché sui trend di mercato.

[FS16]

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

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



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

## 4.2 Innovazione digitale

### Politiche e altra documentazione di riferimento

- Politica di Gruppo per la pianificazione strategica in ambito ICT

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

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

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

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

Ifis4business diventerà l'unica piattaforma digitale all'interno della quale l'impresa potrà consultare la propria posizione ed eseguire le proprie operazioni. L'ideazione e l'avvio di questo percorso nasce dalla volontà di **razionalizzare e semplificare gli attuali portali** fornendo alle imprese un unico punto di accesso con una **gamma arricchita delle operazioni dispositive**, che possono essere eseguite in modalità digitale, e corredato da **un più ampio contenuto informativo** aggiornato in tempo reale e nella modalità del 24x7.

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

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

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

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

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

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

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

- **per il Leasing**, sono stati sottoscritti con firma digitale n. 2.348<sup>16</sup> contratti (1.165 nel 2019), consentendo una riduzione complessiva della stampa stimata di oltre 180 mila pagine. L'obiettivo ultimo è quello di aumentare il numero dei contratti firmati digitalmente e arrivare a coprire l'80% dei volumi annui;
- **per il Retail**, analogamente all'esercizio precedente, il 100% della clientela ha aperto il conto attraverso l'utilizzo della firma digitale oltre ad aver ordinato digitalmente il 100% delle operazioni su conto corrente e conto deposito;
- **per Npl**, il 7% (10% nel 2019) delle sottoscrizioni dei piani di rientro sono state effettuate attraverso firma grafometrica ed il 16% delle sottoscrizioni effettuate tramite vocal order (17% nel 2019).

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

<sup>16</sup> Composti da una media di circa 80 pagine per contratto.

## 4.3 Qualità dei prodotti e servizi

[FS15]

### Politiche e altra documentazione di riferimento

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

La qualità del servizio e dei prodotti offerti ha un impatto importante sulla soddisfazione per il servizio ricevuto, sulla relazione con il cliente nonché sulla percezione di affidabilità e sicurezza nei confronti della Banca e degli operatori che operano per suo conto. Per tale ragione, la qualità e la trasparenza sono elementi strategici per il Gruppo, il quale si impegna a studiare, progettare e sperimentare prodotti e servizi sempre in linea con le esigenze di mercato e caratterizzati dai massimi livelli di qualità.

Attraverso una **politica per l'approvazione di nuovi prodotti e servizi, l'avvio di nuove attività e l'inserimento in nuovi mercati**, Banca Ifis definisce regole per lo sviluppo e la distribuzione di nuovi prodotti, in coerenza con le strategie e gli obiettivi di business e aziendali.

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

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

### Livello di servizio Banca Ifis

Per Banca Ifis l'impegno è di garantire ai propri clienti un elevato livello di servizio tramite velocità e tempestività di risposta distintive sul mercato. Di seguito si riportano i risultati ottenuti nel 2020 per i prodotti leasing, factoring e mutui PMI, i quali risultano sostanzialmente in linea con i risultati dell'esercizio 2019.

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

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

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

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

Tempi medi di valutazione delle proposte di factoring: 10,8 giorni<sup>17</sup> (6,7 giorni nel 2019)

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

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

- **richiesta di credenziali e qualifiche:** gli agenti possono essere iscritti alle liste OAM (Organismo degli agenti e mediatori creditizi). A partire dal mese di settembre la Società ha iniziato ad inserire anche Agenti sotto la licenza di recupero 115 T.U.L.P.S., per i quali in fase di selezione vengono svolti numerosi controlli in tema di affidabilità del soggetto. Allo stesso modo anche le società di recupero vengono sottoposte, prima dell'attivazione del rapporto, a verifiche relative ad affidabilità, credibilità e solidità finanziaria;
- **incentivazione degli agenti e delle società di recupero:** sono previsti KPIs specifici per verificare la qualità delle pratiche lavorate, con previsione di penali in caso di reiterata bassa qualità nel lavoro svolto.

<sup>17</sup> Nel corso del 2020 la maggiore incidenza dell'operatività su ML termine unitamente alla consistente mole di moratorie richieste dalla clientela per il Decreto Cura Italia ha da un lato modificato la storica prevalenza dei prodotti di BT (i.e. Factoring) e dall'altro aumentato il carico di lavoro sulla struttura di valutazione con un conseguente e comprensibile impatto sui tempi medi di delibera

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 4.4 Trasparenza delle informazioni su prodotti e servizi

### Politiche e altra documentazione di riferimento

- Codice Etico
- Politica di Gruppo per la gestione delle Contestazioni stragiudiziali della clientela
- Procedura Organizzativa Comunicazioni di Marketing alla Clientela (Banca Ifis)
- Procedura Organizzativa Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari (Banca Ifis)
- Procedura Organizzativa Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari (Cap.Ital.Fin.)
- Procedura Organizzativa Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari (Credifarma)
- Procedura Organizzativa Gestione massiva delle condizioni economiche dei prodotti
- Procedura Organizzativa Gestione RENDIMAX conto deposito (Banca Ifis)
- Procedura Organizzativa Gestione RENDIMAX conto corrente (Banca Ifis)
- Politica di distribuzione (Cap.Ital.Fin.)

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

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

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

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

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

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

[GRI 417-2]

[GRI 417-3]

Nel corso del 2020 non sono stati rilevati episodi di non conformità in merito a regolamenti e/o codici volontari relativi a informazioni su prodotti e servizi, né in ambito di comunicazioni di marketing.

Numero di episodi di non conformità riguardanti la trasparenza		2020	2019	2018
Nell'ambito di informazioni su prodotti e/o servizi	N.	0	0	2
Nell'ambito di comunicazioni pubblicitarie	N.	0	0	0

## Raccolta di segnalazioni e reclami

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

## Gestione dei reclami

Oltre a rappresentare uno strumento utile per migliorare la qualità dei prodotti, dei servizi e della relazione con la clientela, **il reclamo rappresenta anche un canale di ascolto** più ampio che consente di monitorare la condotta delle funzioni aziendali e degli operatori che agiscono per conto del Gruppo (come gli operatori delle reti esterne), e quindi di mantenere viva la fiducia reciproca fra il Gruppo e il Cliente. Possono rientrare nell'ambito dei reclami, infatti, oltre a segnalazioni attinenti alla qualità di prodotti e dei servizi, anche segnalazioni relative al rispetto dei principi di integrità e correttezza, alla conformità normativa, alla non discriminazione e ad attività di sostegno all'imprenditoria e inclusione finanziaria. Nel 2020, la Funzione Reclami ha dedicato **particolare attenzione alle contestazioni della clientela sollevate per segnalare situazioni di difficoltà legate alla crisi**, quali ad esempio problemi di liquidità, necessità di beneficiare di moratorie, difficoltà di accesso al credito, e impossibilità di ripianare debiti pecuniari già deteriorati prima della crisi.

Il processo di gestione dei reclami ha come **obiettivo gestire tempestivamente e con efficacia qualsiasi segnalazione di clienti** insoddisfatti dei prodotti e servizi erogati o offerti, attuando azioni correttive e preventive per evitare che qualsiasi disservizio si ripresenti. Tali azioni possono prevedere tanto iniziative specifiche rivolte al singolo reclamante quanto l'attivazione di soluzioni generalizzate, volte a risolvere le cause alla base del singolo reclamo o di più reclami attinenti allo stesso ambito. A tale proposito, tutto il personale addetto alla trattazione dei reclami ha ricevuto una **formazione specialistica** sulla normativa concernente le misure di sostegno varate dal Governo per sostenere le difficoltà finanziarie causate dalla crisi sanitaria nazionale da Covid-19, e ha ricevuto specifiche direttive in merito all'opportunità di agevolare anche la ricerca di una soluzione personalizzata mirata alla concessione di misure di sostegno su base volontaria dell'istituto.

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

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