

# 3.

Ifis Integrity



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

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

## 3.1 Integrità aziendale e lotta alla corruzione

### Politiche e altra documentazione di riferimento

- Codice Etico (Banca Ifis)
- Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001
- Politica di Gruppo per la gestione delle segnalazioni delle violazioni (Whistleblowing) (Banca Ifis)
- Politica Antiriciclaggio di Gruppo
- Autovalutazione dei rischi di riciclaggio e finanziamento del terrorismo
- Linee di Indirizzo di Gruppo sul sistema di Controlli Interni
- Procedura Organizzativa Adeguata verifica e profilatura della clientela per classi di rischio – fase di onboarding (Banca Ifis)
- Procedura Organizzativa Adeguata verifica e profilatura della clientela Npl per classi di rischio (Ifis Npl Investing, Ifis Npl Servicing)
- Procedura Organizzativa Adeguata verifica e profilatura della clientela per classi di rischio – nel continuo
- Procedura Organizzativa per la Gestione dei crediti erariali (Banca Ifis)
- Procedura Organizzativa Gestione Rendimax Conto Corrente (Banca Ifis)
- Procedura Organizzativa Gestione Rendimax Conto Deposito (Banca Ifis)
- Procedura Organizzativa Gestione Conto Corrente Ifis Impresa (Banca Ifis)
- Procedura Organizzativa Gestione della rete dei recuperatori stragiudiziali dei crediti distressed (Ifis Npl Investing, Ifis Npl Servicing)
- Procedura Organizzativa - Adeguata verifica, profilatura della clientela e segnalazioni di operazioni sospette (Ifis Npl Servicing)
- Procedura Organizzativa Segnalazione di Operazioni Sospette (Banca Ifis, Ifis Npl)
- Manuale Antiriciclaggio Capogruppo (Banca Ifis)
- Manuale Antiriciclaggio Cap.Ital.Fin.
- Manuale Antiriciclaggio ed Antiterrorismo Credifarma
- Manuale operativo Embargo e antiterrorismo: Controlli sui bonifici in entrata ed uscita (Banca Ifis)
- Manuale operativo Certificazione Posizioni in Liste Negative
- Politica di distribuzione (Cap.Ital.Fin)

Il **Codice Etico**, parte integrante del Modello Organizzativo e di Gestione previsto dal D. Lgs. 231/2001, rappresenta il **“manifesto” della cultura aziendale** di Banca Ifis e delle altre società del Gruppo, destinato sia alla informazione/formazione dei Collaboratori sia alla diffusione di tale cultura presso tutti gli stakeholder. Dato che l'efficacia del Modello Organizzativo e del Codice Etico presuppongono una piena diffusione della “cultura del controllo” presso tutti i dipendenti e la sensibilizzazione di tutte le strutture coinvolte, il Gruppo cura la formazione del personale sui contenuti del Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/01 e sul Codice Etico.

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

## ORGANISMO DI VIGILANZA



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

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

### La prevenzione alla corruzione

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

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

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

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

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

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

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

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

Con riferimento alla rete distributiva di Cap.Ital.Fin., le Funzioni di Controllo svolgono verifiche periodiche in merito al rispetto della normativa di riferimento in materia di trasparenza e di anticiriclaggio. Sulla base delle evidenze che emergono

dalle verifiche svolte, vengono quindi adottate iniziative specifiche (es. sessioni di formazione su determinate tematiche) al fine di garantire un elevato standard qualitativo e professionale da parte della rete distributiva.

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

- verifiche da parte del call center "di monitoraggio", distinto da quello dedicato alla collection, che contatta tutti i clienti che abbiano risolto positivamente la propria posizione grazie ai piani di rientro proposti e, a campione, anche i clienti con i quali non viene raggiunto un accordo, al fine di verificare la correttezza e l'integrità dei comportamenti degli operatori di rete;
- richiesta agli agenti di predisporre, al termine di ogni visita al cliente, un "Verbale di visita" che riepiloga quanto accaduto e gli accordi stabiliti, che deve essere sottoscritto dal cliente stesso così da tenere una traccia trasparente e oggettiva di quanto concordato;
- revisione trimestrale dei reclami non accolti per identificare eventuali problematiche emergenti o aspetti di crescente interesse per i clienti, al fine di definire azioni correttive;
- monitoraggio continuo dei canali social della Banca;
- interviste a clienti che hanno risolto positivamente la pratica;
- ascolto continuo delle problematiche ed esigenze espresse dagli operatori della rete.

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

- Corruzione per l'esercizio della funzione;
- Corruzione per un atto contrario ai doveri d'ufficio;
- Corruzione in atti giudiziari;
- Corruzione di persona incaricata di un pubblico servizio;
- Concussione, induzione indebita a dare o promettere utilità e corruzione;
- Corruzione tra privati;
- Istigazione alla corruzione tra privati;
- Peculato, peculato mediante profitto dell'errore altrui;
- Traffico di influenze illecite;
- Abuso d'ufficio.

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

[GRI 205-2]

Il Consiglio di Amministrazione, in sede di approvazione del Codice Etico del Gruppo, viene a conoscenza delle procedure anticorruzione adottate. Tutti i dipendenti sono tenuti a conoscere e rispettare le regole in materia di contrasto alla corruzione, anche con riferimento alla tabella allegata al Modello che regola nel dettaglio le potenziali attività sensibili, le principali strutture e le tutele poste in atto in termini di politiche, regolamenti interni e strutture di controllo. Inoltre, tutti i dipendenti del Gruppo hanno accesso, attraverso la Intranet aziendale, alla normativa interna aziendale e in particolare il Codice Etico, Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001, protocolli e procedure in materia.

Il Gruppo assicura che tutti i dipendenti ricevano, ciclicamente e in caso di aggiornamenti nella normativa, adeguata formazione sulle politiche e le procedure anticorruzione di cui al Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/01. Nello specifico, da luglio 2020 è stato pubblicato nella Intranet aziendale la nuova edizione del corso di formazione obbligatoria sulla "Responsabilità amministrativa degli Enti ed. 2020". La tabella di seguito riportata il dettaglio del numero di dipendenti che hanno svolto almeno un corso in materia di anticorruzione.

Numero e percentuale di dipendenti che hanno ricevuto formazione sulla lotta alla corruzione, suddivisi per categoria di inquadramento		2020 <sup>14</sup>	2019
		N.	691
	%	40,0%	27,2%
Dirigenti	N.	14	8
	%	17,9%	10,8%
Quadri	N.	179	116
	%	35,3%	22,7%
Impiegati	N.	498	352
	%	43,6%	30,1%

I membri del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo nell'ottobre 2020 hanno approvato l'aggiornamento del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001 che contiene anche prescrizioni afferenti alla prevenzione del rischio di commissione dei reati corruzione e concussione.

Per garantire l'integrità dei comportamenti degli agenti e delle società di recupero vengono attuati diversi presidi, tra cui l'obbligo di osservanza del Codice Etico e del Modello di Organizzazione e Gestione ex. D. Lgs. 231/01, all'atto della sottoscrizione del contratto. In particolare, a seguito dell'aggiornamento del Modello e del Codice Etico, si è proceduto alla comunicazione via mail della nuova documentazione agli agenti e fornitori di Banca Ifis.

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

[GRI 205-3]

Anche nel 2020, analogamente all'esercizio precedente, non sono stati registrati casi di corruzione o cause legali che abbiano riguardato dipendenti del Gruppo o operatori delle reti esterne.

## La prevenzione al riciclaggio e finanziamento al terrorismo

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

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

<sup>14</sup> Nel conteggio sono stati considerati i dipendenti che hanno svolto almeno uno di questi corsi:

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

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

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

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

### Gestione delle segnalazioni (Whistleblowing)

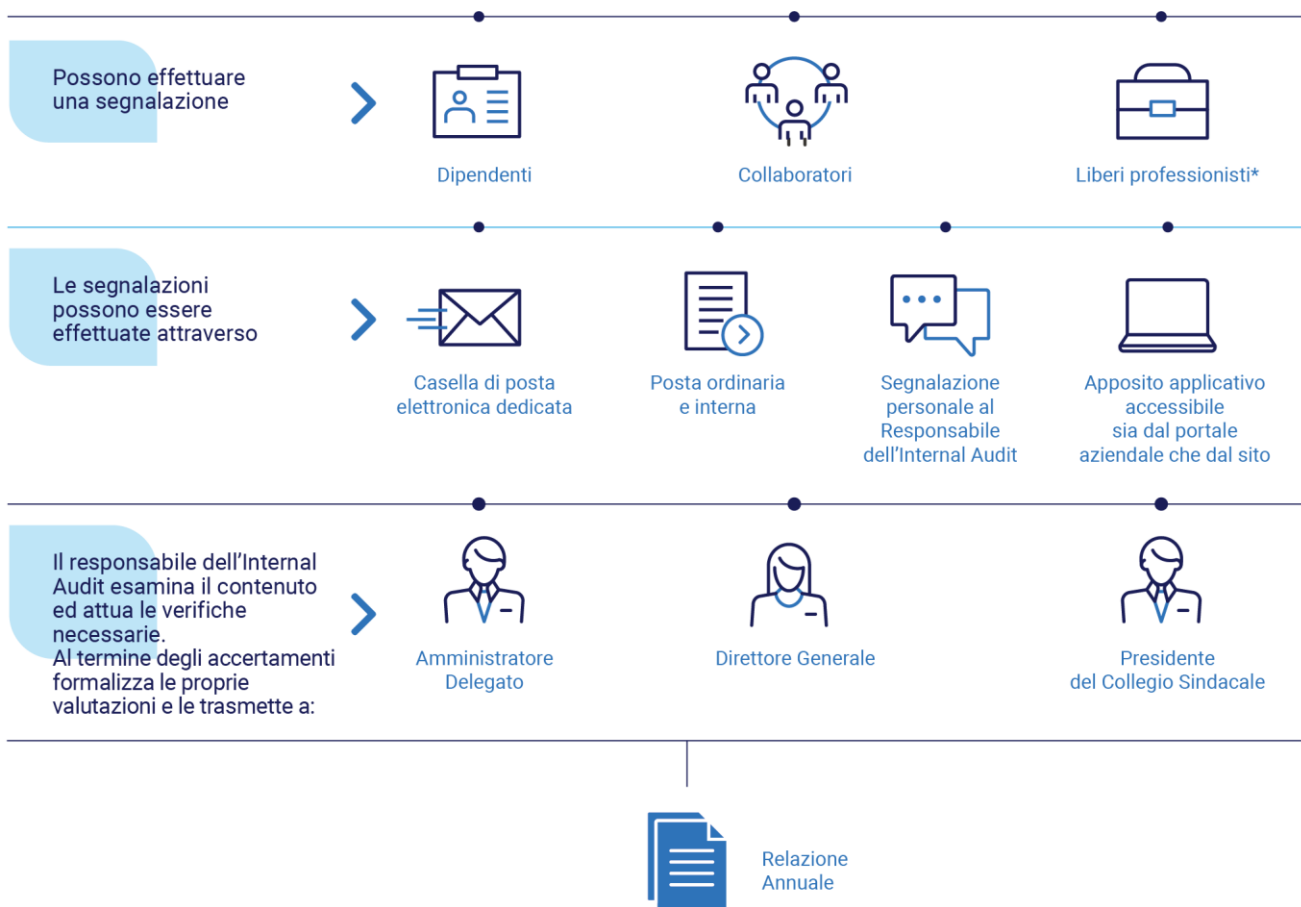
Banca Ifis, in qualità di Capogruppo, in coerenza con le disposizioni regolamentari e le best practices del settore, ha definito un sistema interno volto a permettere la segnalazione di atti, fatti e omissioni che possono costituire una violazione delle leggi e delle procedure interne disciplinanti l'attività svolta dalla Capogruppo e dalle Controllate, garantendo al contempo la riservatezza dei dati personali del segnalante e del presunto responsabile della violazione. **Il sistema di segnalazione è disciplinato dalla Politica di Gruppo per la gestione delle segnalazioni delle violazioni (Whistleblowing)**, parte integrante del Modello Organizzativo di Banca Ifis e adottata dalle società del Gruppo. Possono effettuare una segnalazione i dipendenti del Gruppo Banca Ifis, i collaboratori e i liberi professionisti regolarmente iscritti ad un albo che prestano la loro opera in modo prevalente e continuativo per il Gruppo.

La segnalazione può avere ad oggetto qualsiasi azione od omissione non conforme alle norme disciplinanti l'attività aziendale che arrechi o possa arrecare danno o pregiudizio al Gruppo Banca Ifis. Possono rientrare in questa casistica, ad esempio, azioni od omissioni, commesse o tentate, che possano arrecare un danno patrimoniale al Gruppo, un danno alla salute o sicurezza del personale o dei clienti o un danno all'ambiente.

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

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

Nel 2020, analogamente all'esercizio precedente, non si sono registrate segnalazioni tramite il sistema *Whistleblowing*.



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



## 3.2 Qualità del credito

### Politiche e altra documentazione di riferimento

- Sistema delle deleghe di gruppo in materia di gestione del rischio di credito
- Sistema delle Deleghe di gruppo assunzione del credito
- Sistema delle deleghe di gruppo in materia di assunzione e gestione del rischio di credito (Cap.Ital.Fin.)
- Politica di Gruppo per la gestione delle operazioni di maggior rilievo (OMR)
- Politica di Gruppo per la valutazione delle attività aziendali
- Politica di gestione del credito ordinario: BU PHARMA (Banca Ifis)
- Politica di gestione del credito ordinario: BU Farmacie (Banca Ifis)
- Politica di gestione del credito ordinario: Impresa Italia (Banca Ifis)
- Politica di gestione del credito ordinario: Impresa International (Banca Ifis)
- Politica di impairment
- Politica di gestione dei portafogli di crediti acquistati a titolo definitivo e vantati verso gli enti della Pubblica Amministrazione (Banca Ifis)
- Politica di monitoraggio e recupero del credito ordinario (Banca Ifis)
- Politica di monitoraggio e recupero (Cap.Ital.Fin.)
- Politica di monitoraggio e recupero (Credifarma)
- Politica per la gestione del processo di verifica del corretto monitoraggio e dell'adeguatezza del processo di recupero (Banca Ifis) Manuale metodologico valutazione analitica del credito deteriorato (Banca Ifis)
- Procedura Organizzativa Gestione dei crediti erariali (Banca Ifis)
- NO 112 – BU Leasing - Processo di istruttoria Leasing (Banca Ifis)
- NO 111 – BU Leasing - Processo valutazione e settaggio Riscatti (Banca Ifis)
- NO 103 – BU Leasing - Valutazione qualità del credito soggettiva (Banca Ifis)
- Politica di monitoraggio e recupero del credito Leasing (Banca Ifis)
- Politica di gestione delle acquisizioni dei portafogli di crediti distressed e del relativo monitoraggio (Ifis Npl investing)
- Politica di distribuzione (Cap.Ital.Fin.)
- Politica di gestione del recupero dei crediti distressed captive (Ifis Npl Servicing)
- Procedura di Assegnazione delle pratiche Npl ai bacini di recupero (Ifis Npl Servicing)
- Procedura Organizzativa Recupero del credito attraverso azioni giudiziali (Ifis Npl Servicing)
- Procedura organizzativa di Recupero del credito attraverso azioni stragiudiziali (Ifis Npl Servicing)
- Procedura Organizzativa Gestione dei pagamenti associati al recupero dei crediti distressed (Ifis Npl Servicing)
- Procedura Organizzativa – Concessione e Gestione Finanza Strutturata (Banca Ifis)
- Procedura Organizzativa – concessione e Gestione Special Situations (Banca Ifis)
- Procedura Organizzativa Gestione della rete dei recuperatori stragiudiziali dei crediti distressed (Ifis Npl Servicing, Ifis Npl Investing)
- Politica attività di distribuzione assicurativa svolta dalla Banca (Banca Ifis)

**La qualità del credito è strettamente connessa alla solidità patrimoniale**, elemento chiave per la sostenibilità del modello di business del Gruppo ed una delle **fondamenta della strategia del Gruppo**.

Allo scopo di recepire gli impatti dell'emergenza sanitaria, sono state effettuate analisi ed implementate nuove logiche prudenziali, oltre alle misure istituzionali introdotte per il sostentamento temporaneo dell'economia nazionale. Per maggiori informazioni sugli impatti del Covid-19 sulla situazione finanziaria e la performance dell'impresa si prega di far riferimento al paragrafo "Rischi, incertezze e impatti dell'epidemia Covid-19", Parte A - Politiche contabili (A.1 – Parte generale, Sezione 5 – Altri aspetti) del documento "Relazioni e bilancio consolidato 2020".

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

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

- **controlli automatici** sia sulle persone fisiche sia su quelle giuridiche, al fine di verificare la presenza del potenziale cliente nelle "watch list" (terrorismo, embarghi, ecc.) e nelle liste di "Persone Politicamente Esposte", cui si aggiunge in relazione al livello di rischio un'analisi delle notizie di stampa effettuata dall'Antiriciclaggio;
- **valutazione analitica**, da parte dei team di Valutazione Operazioni e Valutazione Controparti, del cliente, dei clienti ceduti e del credito oggetto di cessione e sistema delle deleghe per l'assunzione del rischio di credito basato su importi e classi di rischio;
- **continua interlocuzione con la rete territoriale**, da cui possono provenire segnalazioni e riscontri sul potenziale cliente.

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

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

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

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

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

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

- **Settore Commercial & Corporate Banking**, rappresenta l'offerta commerciale del Gruppo dedicata alle imprese e si sostanzia nelle Aree di Business Factoring, Leasing e Corporate Banking & Lending;
- **Settore Npl**, dedicato all'acquisizione pro-soluto e gestione di crediti di difficile esigibilità. I risultati del Settore includono dal 7 gennaio 2019 anche il contributo delle attività facenti capo all'ex Gruppo Fbs, prevalentemente specializzato nell'attività di servicing e nella gestione dei crediti non performing secured;
- **Settore Governance & Servizi e Non Core**, che fornisce ai settori operativi nei core business del Gruppo le risorse finanziarie ed i servizi necessari per lo svolgimento delle rispettive attività. Il Settore comprende l'attività di tesoreria e il desk titoli di proprietà, l'attività di erogazione di finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio o pensione ma anche alcuni portafogli di prestiti personali e alcuni portafogli creditizi corporate posti in run-off in quanto ritenuti non strategici allo sviluppo del Gruppo.

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

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

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

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

- Gross Ratio: 6.4% (9.8% al 31.12.2019)
- Net Ratio: 3.2% (5.4% al 31.12.2019)

## 3.3 Data protection

### Politiche e altra documentazione di riferimento

- Politica di Gruppo per la gestione della sicurezza informatica
- Politica di Gruppo per la valutazione e la gestione dei rischi informatici
- Procedura Organizzativa Gestione degli incidenti di sicurezza informatica
- Procedura Organizzativa Gestione delle tematiche privacy attinenti ai diritti dell'interessato e al rapporto con il Garante (Cap.Ital.Fin., Ifis Rental Service, Ifis Npl, Credifarma)
- Procedura Organizzativa Gestione dei Responsabili del trattamento dei dati personali
- Manuale metodologico per l'analisi del rischio dei trattamenti e la valutazione d'impatto sulla protezione dei dati (DPIA)
- Manuale regolamentare in materia di privacy
- Regolamento di Gruppo per l'utilizzo delle dotazioni aziendali
- Politica di Gruppo per la gestione della continuità operativa
- Politica di gruppo per la pianificazione strategica in ambito ICT (Banca Ifis, Ifis Finance)
- Procedura Organizzativa Gestione dello sviluppo, dell'acquisizione e della manutenzione del software applicativo e dell'infrastruttura tecnologica
- Politica di gruppo per il monitoraggio e la misurazione delle performance (Banca Ifis, Ifis Finance)
- Procedura Organizzativa per la gestione dei log (Banca Ifis)
- Procedura Organizzativa per la gestione degli accessi logici (Banca Ifis)
- Politica di gruppo Sistemi pagamento via internet (Banca Ifis, Ifis Finance)

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

Il Gruppo Banca Ifis considera la protezione dei dati personali un principio inderogabile, fondamentale per rafforzare la fiducia e il senso di sicurezza dei clienti e per tutelare la reputazione del Gruppo. Il Gruppo è inoltre impegnato nella **prevenzione e gestione tempestiva di incidenti di sicurezza informatica a tutela del patrimonio informativo** della Banca, che comprende, tra gli altri, i dati di clienti, dipendenti, fornitori e ogni altro soggetto con cui Banca Ifis intrattiene rapporti. Nel corso del 2020 il Gruppo ha ulteriormente consolidato i presidi richiesti dal Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (General Data Protection Regulation, GDPR).

### Sicurezza informatica

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

#### La sensibilizzazione dei dipendenti sulla cybersecurity

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

È stata inoltre data continuità ai servizi di Cyber Intelligence e ricerche OSINT a supporto delle attività in capo alla struttura e a sostegno dell'awareness interno all'azienda. La Banca ha aderito al servizio CERTFin al fine di ricevere in tempo reale segnalazioni relative a tentativi di frode inerenti all'ambito bancario. Tali segnalazioni sono state condivise con i colleghi delle altre strutture della banca interessate.

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

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

## Tutela dei dati personali

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

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

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

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

[GRI 418-1]

Nel 2020, a livello di Gruppo, analogamente all'esercizio precedente, sono stati accolti 4 reclami relativi a violazioni della privacy legati per la quasi totalità ad errori operativi/umani che, in ogni caso, non hanno comportato la divulgazione di dati sensibili.

Reclami documentati su violazioni della privacy e perdita di dati dei clienti		2020	2019	2018
Numero totale di reclami documentati ricevuti in merito a violazioni della privacy dei clienti	N.	4	4	6
<i>da terzi e documentati dall'organizzazione</i>	N.	4	4	6
<i>da parte di organismi di regolamentazione</i>	N.	0	0	0
Numero totale di eventi relativi a perdite e furti documentati dei dati dei clienti	N.	32 <sup>15</sup>	10	8

<sup>15</sup> Il dato rappresenta il numero totale di incidenti occorsi nel 2020, che hanno comportato la perdita, l'accesso o la divulgazione non autorizzata di dati personali (ad esempio, furto o smarrimento di cellulare o tablet, perdita di modulistica cartacea, errato invio di corrispondenza via e-mail). Gli eventi sono suddivisibili tra le società del Gruppo come segue: 10 incidenti per Banca Ifis, 20 incidenti per Ifis Npl, 1 incidente per Cap.Ital.Fin., 1 incidente per Ifis Npl Servicing. Un ulteriore incidente ha impattato l'intero Gruppo Banca Ifis e ha avuto luogo in occasione dell'invio di un flusso errato di dati riferibili al complessivo personale del Gruppo ad una società che presta servizi di trasporto. Nessuno degli

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

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

## 3.4 Brand reputation

### Politiche e altra documentazione di riferimento

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

[GRI 102-15]

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

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

#### I riconoscimenti per l'impegno nella comunicazione digitale

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

- si è aggiudicata il titolo di "Best Improver 2020-2021" nella classifica italiana "Webranking by Comprend" che premia la trasparenza comunicativa dei canali digitali delle più grandi società quotate in Borsa. Con una crescita di 34,4 punti e una valutazione complessiva di 74,2 (39,8 nel 2019) Banca Ifis ha ottenuto il riconoscimento come «rivelazione del settore» tra le migliori aziende Star in Webranking posizionandosi tra le prime 20 società italiane, su 122 analizzate, grazie alla trasparenza sui canali digitali che dimostra «una chiara volontà di dialogare con i diversi pubblici» e al racconto della propria visione strategica;
- si è distinta tra i Top 3 "Best Improvers 2020" (+26,2 punti rispetto alla scorsa edizione) nel report ".trust-listed Italy", per la capacità di creare una comunicazione credibile agli occhi degli stakeholder. Ha inoltre ottenuto, nella sezione "Future of the Company", il miglior salto di qualità: +66% rispetto all'analisi del 2019 dimostrando, spiega il report «di aver lavorato bene sui propri asset di comunicazione» grazie a «una visione futura chiara e concreta nella presentazione della strategia e nell'approccio all'innovazione».

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

Per il dettaglio delle **iniziative di coinvolgimento** che il Gruppo Banca Ifis intraprende nei confronti dei propri stakeholder si rimanda alla sezione dedicata *Coinvolgimento degli stakeholder*. Nello specifico, l'attività di **relazione e dialogo con il mercato finanziario** rappresenta una componente strategica per il Gruppo. Per questo i rapporti con azionisti, investitori e analisti sono presidiati dalla funzione Investor Relations della Capogruppo e sono improntati a **principi di correttezza, trasparenza, collaborazione e assoluto rispetto dell'indipendenza dei ruoli**.

## Il rischio di reputazione

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

Al fine di valutare l'incidenza del rischio di reputazione, il Gruppo effettua un **esercizio annuale di Risk Self Assessment** prendendo in considerazione i fattori sia endogeni sia esogeni che potrebbero generare potenziali impatti negativi in termini di reputazione al Gruppo ed agli stakeholder di volta in volta impattati.

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

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

Gli **stakeholder impattati dal rischio di reputazione** possono essere diversi. Ad esempio:

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

Il Gruppo ha inoltre definito un **set di indicatori in grado di evidenziare tempestivamente l'insorgenza di vulnerabilità nell'esposizione della Banca e delle sue controllate ai rischi di reputazione** e, ove necessario, relative soglie di attenzione ed allarme. Tali indicatori riguardano, ad esempio, l'incidenza percentuale di commenti negativi rilevati sui diversi account social di Banca Ifis e delle Controllate, nonché degli articoli con *sentiment* negativo pubblicati dalla stampa e dai media online; la variazione delle contestazioni ricevute e dei contenziosi passivi attivati da clienti o dipendenti nei confronti della Banca e delle altre società appartenenti al Gruppo; il tasso di *turnover* della clientela.

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