

4.

Ifis Customers



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

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

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

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

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

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

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

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

4.1 Sostegno all'imprenditoria e inclusione finanziaria dei clienti

Politiche e altra documentazione di riferimento

- Politica di gestione del credito ordinario: BU PHARMA (Banca Ifis)
- Politica di gestione del credito ordinario: BU Farmacie (Banca Ifis)
- Politica di gestione del credito ordinario: Impresa Italia (Banca Ifis)
- Politica di distribuzione (Cap.Ital.Fin)
- Nota Operativa Processo di istruttoria Leasing (Banca Ifis)
- NO 111 – BU Leasing - Processo valutazione e settaggio Riscatti (Banca Ifis)
- NO 103 – BU Leasing - Valutazione qualità del credito soggettiva (Banca Ifis)
- Politica di gestione delle acquisizioni di portafogli di crediti distressed e del relativo monitoraggio (Ifis Npl Investing)
- Politica di gestione del credito ordinario (Cap.Ital.Fin.)
- Nota Operativa Approccio alla valutazione di una operazione di cessione del quinto / delegazione di pagamento (Cap.Ital.Fin)Politica di gestione del credito (Credifarma)
- Procedura Organizzativa – Concessione e Gestione Finanza Strutturata (Banca Ifis)
- Procedura Organizzativa – Concessione e Gestione Special Situations (Banca Ifis)
- Regolamento in materia di gestione del credito (Farbanca)

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

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

MARKET WATCH NPL & PMI

[FS16]

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

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

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

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

- **Leasing Finanziario associato all'agevolazione Nuova Sabatini:** il Ministero dello Sviluppo Economico (MiSE) riconosce alle PMI un contributo annuale – per 5 anni – in conto impianti su leasing o finanziamenti specificatamente finalizzati agli investimenti in beni strumentali. Tale agevolazione, a cui la Banca ha associato un prodotto leasing con un pack contrattuale ad hoc, è stata rifinanziata dalla Legge di Bilancio anche per l'anno 2021, con focus alle micro e piccole imprese del Mezzogiorno.
- **Finanziamento assistito da Fondo di Garanzia PMI:** il Fondo di Garanzia per le PMI permette la concessione di credito fino all'80% di qualsiasi operazione finanziaria, fino ad un massimo di 2,5 milioni di euro per ciascun richiedente, sia esso impresa o libero professionista. Con il Decreto Legge 8 aprile 2020 n. 23 (Decreto Liquidità) l'importo massimo dei finanziamenti garantiti per impresa è stato aumentato a 5 milioni di euro e la percentuale di garanzia diretta è stata innalzata, a prescindere dalle fasce di rating e dalle durate dei finanziamenti, con possibilità di copertura diretta fino al 90% o al 100% per alcune operazioni finanziarie con specifiche caratteristiche e per alcune tipologie di soggetti beneficiari, percentuale ridotte al 80% e 90% dal Decreto Legge 25 maggio 2021 n. 73 (Decreto Sostegni Bis).
- **Leasing finanziario assistito da Fondo di Garanzia PMI: con il Decreto Legge 25 maggio 2021 n. 73 (cd. Sostegni bis)** la percentuale di copertura del Fondo di Garanzia è stata riportata all'80% dell'importo finanziato. La valutazione circa l'applicabilità da parte della Banca di questa tipologia di garanzia ai contratti di leasing finanziario avviene sulla base di linee guida specificatamente adeguate ad agevolare gli investimenti e sostenere le PMI nel periodo di emergenza.
- **Factoring pro solvendo assistito da Fondo di Garanzia PMI:** il Gruppo Banca Ifis a luglio 2020 ha lanciato il prodotto factoring garantito che unisce al factoring pro solvendo la garanzia del Fondo Centrale di Garanzia, che copre fino al 60% dell'importo del finanziamento; percentuale aumentata al 90% dal Decreto Liquidità fino al 30/6/2021, ridotta al 80% dal Decreto Sostegni Bis.
- **Finanziamento assistito da Garanzia Italia SACE:** si tratta di finanziamenti destinati ad assicurare la necessaria liquidità alle imprese con sede in Italia, di ogni dimensione e settore produttivo, colpite dall'epidemia Covid-19. Il Finanziamento prevede il rilascio di una garanzia a favore della banca da parte di SACE S.p.A., che può variare dal 70% al 90% a seconda delle dimensioni dell'impresa, introdotta dal Decreto Legge 8 aprile 2020 n. 23 (Decreto Liquidità).

[FS7]

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

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

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

FATTORE I: I come impatto e come Impresa

[FS16]

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

- Numeri - analisi quantitative e metodologia di stima e forecasting applicate a dati di bilancio delle imprese;
- Persone - interviste e approfondimenti agli imprenditori e ai manager descritte anche attraverso la rubrica "PMIheroes", e la rubrica "La voce dei nostri esperti: la conoscenza delle persone di Banca Ifis a servizio delle imprese, attraverso un nuovo canale di informazione e aggiornamento";
- Imprese - studio dei prodotti, mercati di riferimento e modelli di business e territori;
- Osservatorio di nuova generazione - analisi predittiva delle priorità manageriali delle imprese, attraverso l'utilizzo del web listening, che trova nel machine learning e nel motore semantico i suoi meccanismi fondanti.

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

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

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

I nostri numeri



67.000

CONVERSAZIONI
ANALIZZATE MEDIANTE
WEB LISTENING



oltre 8.000

IMPRESSE
INTERVISTATE ATTRAVERSO
INDAGINI QUANTITATIVE



30

INTERVISTE DI PROFONDITÀ
PER RACCONTARE
LA STORIA DELLE IMPRESE

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

[FS16]

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

[FS16]

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

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

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

[FS16]

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

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

4.2 Innovazione digitale

Politiche e altra documentazione di riferimento

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

Lo sviluppo dell'innovazione digitale è tra le azioni portanti e prioritarie per l'attuazione della strategia di Gruppo che ha come obiettivi primari l'ampliamento dell'offerta dei prodotti su canali di vendita interamente digitali, il miglioramento della user experience per tutte le tipologie di utenti coinvolti e la razionalizzazione e digitalizzazione dei processi interni. Durante l'anno 2021 il Gruppo si è impegnata nel rafforzamento ed evoluzione del percorso di digitalizzazione iniziato nell'esercizio precedente con la duplice finalità di accrescere, da un lato, l'efficienza dei processi interni e dall'altro di migliorare la qualità e l'efficacia dei servizi a favore della clientela sia essa imprese o privati.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.3 Qualità dei prodotti e servizi

[FS15]

Politiche e altra documentazione di riferimento

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

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

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

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

- **nel caso di potenziali partner/vendor convenzionati**, con i quali si mira a costruire un rapporto continuativo, l'attivazione dell'accordo commerciale è subordinata a un'istruttoria volta a verificare sia la qualità dei beni forniti sia il rispetto di criteri di affidabilità, credibilità e solidità dal punto di vista economico-finanziario e reputazionale. È inoltre previsto l'obbligo di sottoscrizione di un codice di comportamento al momento della definizione dell'accordo commerciale;
- **nel caso di fornitori occasionali** (ad esempio proposti direttamente dal cliente ai fini dell'acquisto di un bene specifico) il controllo è finalizzato a verificare gli standard di qualità del bene, l'effettiva esistenza della società e il possesso delle principali credenziali, al fine di evitare l'eventuale verificarsi di frodi che 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 2021 per i prodotti leasing, factoring e mutui PMI, i quali risultano sostanzialmente in linea con i risultati dell'esercizio 2020.

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

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

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

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

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

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

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

- **richiesta di credenziali e qualifiche:** gli agenti possono essere iscritti alle liste OAM (Organismo degli agenti e mediatori creditizi). Dal mese di settembre 2020 la Società ha iniziato ad inserire anche Agenti sotto la licenza di recupero 115 T.U.L.P.S., per i quali in fase di selezione vengono svolti numerosi controlli in tema di affidabilità del soggetto. Allo stesso modo anche le società di recupero vengono sottoposte, prima dell'attivazione del rapporto, a verifiche relative ad affidabilità, credibilità e solidità finanziaria;
- **incentivazione degli agenti e delle società di recupero:** sono previsti KPIs specifici e SLA²² contrattuali per verificare la qualità delle pratiche lavorate, con previsione e applicazione di penali (su SLA contrattuali) in caso di reiterata bassa qualità nel lavoro svolto.

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

Modello di monitoraggio di agenti e dipendenti delle società recupero

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

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

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

Inoltre, oltre le consuete visite ispettive, presso le società di recupero, possono essere svolte ispezioni ad hoc o questionari volti a verificare, tra i vari aspetti, anche l'adeguatezza dei processi di recupero adottati rispetto alle best practices di settore. A partire dal 2021 sono iniziate attività ispettive (in modalità da remoto) anche nei confronti della rete agenti da parte delle funzioni di controllo.

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

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

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

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

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

4.4 Trasparenza delle informazioni su prodotti e servizi

Politiche e altra documentazione di riferimento

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

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

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

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

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

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

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

[GRI 417-2]

[GRI 417-3]

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

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

Raccolta di segnalazioni e reclami

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

Gestione dei reclami

Oltre a rappresentare uno strumento utile per migliorare la qualità dei prodotti, dei servizi e della relazione con la clientela, **il reclamo rappresenta anche un canale di ascolto** più ampio che consente di monitorare la condotta delle funzioni aziendali e degli operatori interni ed esterni che agiscono per conto del Gruppo (come i front office e gli operatori delle reti esterne), e quindi di mantenere viva la fiducia reciproca fra il Gruppo e il Cliente. Possono rientrare nell'ambito dei reclami, infatti, oltre a segnalazioni attinenti alla qualità di prodotti e dei servizi, anche segnalazioni relative al rispetto dei principi di integrità e correttezza, alla conformità normativa, alla non discriminazione e ad attività di sostegno all'imprenditoria e inclusione finanziaria. Nel 2020, la Funzione Reclami ha dedicato **particolare attenzione alle contestazioni della clientela sollevate per segnalare situazioni di difficoltà legate alla crisi da Covid-19**, quali ad esempio problemi di liquidità, necessità di beneficiare di moratorie, difficoltà di accesso al credito, e impossibilità di ripianare debiti pecuniari già deteriorati prima della crisi.

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

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

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

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