

4.

L'agenda sociale del Gruppo: il progetto Social Banking

Dichiarazione Non Finanziaria
Consolidata 2023



Attraverso il nostro modello di business sosteniamo il territorio e ci impegniamo nella reinclusione finanziaria di famiglie e imprese.

4.1 Il nostro impegno per il recupero sostenibile: il progetto Social Banking

[GRI 2-23]
[GRI 3-3]

Politiche e altra documentazione di riferimento

- Codice Etico di Gruppo
- Regolamento di Gruppo dei Comitati di Direzione (Ifis Npl Investing, Ifis Npl Servicing)
- Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001 (ifis Npl Investing)
- Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001 (Ifis Npl Servicing)
- Politica ESG di Gruppo

Il ruolo di Banca Ifis

L'agenda sociale di Banca Ifis e l'attenzione alle esigenze delle persone e delle imprese si concretizza anche nell'adozione da parte del business Npl di un **modello di recupero sostenibile** il cui fine ultimo è quello della **reinclusione finanziaria di famiglie e imprese clienti**.

Ifis Npl è uno dei principali player del mercato italiano dei crediti deteriorati; è il player leader nel segmento unsecured small ticket. Ifis Npl opera attraverso due società:

- **Ifis Npl Investing**: origina e sottopone a valutazione e due diligence opportunità di investimento in crediti deteriorati anche sotto forma di quote di fondi e note di cartolarizzazioni. In qualità di investitore e proprietario del portafoglio crediti, definisce le strategie di recupero e monitora la performance di recupero tempo per tempo. Ifis Npl Investing è controllata al 100% da Banca Ifis;
- **Ifis Npl Servicing**: società che gestisce portafogli di crediti deteriorati di proprietà di Ifis Npl Investing e portafogli di Npl per conto terzi, implementa le più idonee strategie di recupero in coordinamento con le proprie mandanti e con l'obiettivo di definire con i clienti debitori delle mandanti soluzioni sostenibili. Ifis Npl Servicing è controllata al 100% da Ifis Npl Investing.

A queste due società si è aggiunta nel recente passato, Revalea SpA, società del gruppo Mediobanca poi ceduta ad Ifis nel corso del 2023.

Ifis Npl adotta un **modello di recupero etico**, offrendo ai clienti debitori la possibilità di concordare e gestire piani di rientro sostenibili. Lo scopo delle attività è quello di re-includere finanziariamente persone e famiglie, con particolare attenzione alle categorie più fragili.

Il progetto Social Banking

Nel corso del 2023, con l'obiettivo di assicurare l'allineamento tra le attività in ambito Npl e la strategia di sostenibilità del Gruppo, è stato avviato il **progetto Social Banking**. Il progetto, mirato a comprendere l'impatto del business Npl sul pilastro "S" della strategia ESG di Banca Ifis, ha portato allo svolgimento di un'analisi di benchmarking che ha considerato circa 50 player italiani ed europei attivi nel settore. Dall'analisi sono emerse indicazioni circa la coerenza dell'approccio di Banca Ifis rispetto al mercato e indicazioni sulla correttezza

dell'approccio paziente al recupero; inoltre, sono state avviate alcune progettualità specifiche che troveranno compimento nel corso del 2024.

Tra le prassi già in essere e che verranno ulteriormente rafforzate si segnalano: la predilezione di soluzioni stragiudiziali, la definizione e il monitoraggio di KPI legati alla sostenibilità dell'attività di recupero, lo sviluppo di soluzioni digitali per favorire il dialogo con i clienti debitori.

L'integrità di condotta della Rete

La **Rete di recupero stragiudiziale** di Ifis Npl si compone di:

- **Call Center interno** costituito da dipendenti di Ifis Npl Servicing che svolgono l'attività di gestione e supporto attraverso canali dedicati (e.g. numero verde, portale Pagachiaro, e-mail, ecc.);
- **Rete Agenti** (Agenti ex 115 TULPS e Agenti in attività finanziaria) che opera capillarmente sul territorio italiano;
- **Società di recupero partner** di Ifis Npl specializzate nelle attività stragiudiziali.

Il modello di recupero stragiudiziale del Gruppo Banca Ifis è fondato su una Rete di recupero che si attiene a norme comportamentali fondate su principi di correttezza, lealtà e coerenza, in linea con quanto riportato nel **Codice Etico del Gruppo** e nel **Codice UNIREC**. La creazione di una Rete di professionisti al servizio del cliente debitore consente di fornire un supporto reale a livello nazionale nel pieno rispetto dei valori di Gruppo.

Per garantire l'**integrità dei comportamenti degli Agenti e delle Società di recupero** vengono attuati diversi presidi, tra i quali:

- 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**: ai sensi di quanto previsto dall'art. 128 quater comma 4 TUB l'Agente in attività finanziaria può svolgere l'attività su mandato di un solo intermediario o di più intermediari appartenenti al medesimo Gruppo. In determinati casi, l'Agente può assumere due ulteriori mandati purché per prodotti diversi da quelli già in essere;
- la **presenza di un sistema di monitoraggio continuo** attraverso il contatto con i clienti debitori e la verifica di indicatori qualitativi e quantitativi specifici;
- **formazione e affiancamento continuo**;
- l'**osservazione del Codice di Condotta** redatto dal forum UNIREC.

Al fine di rafforzare l'operato della Rete in un'ottica etica e sostenibile, sono stati **predisposti appositi manuali** che richiamano i principi etico-comportamentali, con particolare attenzione alla sostenibilità dell'azione di recupero su cui viene effettuata apposita formazione. **Tutti i professionisti della Rete**, infatti, sono appositamente **selezionati sulla base di criteri di adeguatezza e affidabilità, formati e affiancati costantemente e monitorati nel tempo**, anche attraverso specifici indicatori.

Ifis Npl Servicing adotta diverse modalità di monitoraggio al fine di verificare i comportamenti e le performance della Rete in ambito Npl:

- "welcome call" volte a verificare il corretto operato della Rete;
- richiesta agli Agenti di predisporre, al termine di ogni visita al cliente debitore, una "Relazione di visita" che riepiloga quanto accaduto e gli accordi stabiliti, che deve essere sottoscritto dal cliente debitore stesso così da tenere una traccia trasparente e oggettiva di quanto concordato;
- ascolto continuo delle problematiche ed esigenze espresse dagli operatori della Rete con incontri realizzati ad hoc;
- informativa alla funzione responsabile della gestione dei rischi operativi e reputazionali delle eventuali anomalie accertate e dei comportamenti non coerenti con gli indirizzi forniti dalla Capogruppo.

Le funzioni di controllo del Gruppo Banca Ifis svolgono **verifiche periodiche sulla Rete esterna di Ifis Npl** (Società di Recupero, Agenti ex 115 TULPS e Agenti in attività finanziaria) in merito al rispetto delle disposizioni legislative e regolamentari nonché alle procedure condivise in sede di sottoscrizione del mandato al fine di

prevenire eventuali rischi operativi, legali e reputazionali collegati all'attività di intermediazione del credito svolta da soggetti esterni al Gruppo.

Il modello di monitoraggio per un recupero sostenibile

Ifis Npl Servicing monitora costantemente la Rete esterna attraverso:

- KPI qualitativi e
- KPI quantitativi

Tra i KPI qualitativi ci sono, inter alia:

- Welcome call
- Reclami
- Contestazioni

Tra i KPI quantitativi si segnalano inter alia:

- Tempistiche di lavorazione
- Buon fine dei piani di rientro
- Stralci

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.

In aggiunta alle periodiche visite ispettive presso Agenti e Società di recupero, vengono svolte **ispezioni ad hoc e stilati questionari** volti a verificare, tra i vari aspetti, l'adeguatezza dei processi di recupero adottati rispetto alle best practice di mercato.

Sulla base delle attività di monitoraggio di cui sopra, viene redatta una **valutazione complessiva dei recuperatori** e, in funzione dei risultati, vengono individuate le opportune azioni da compiere.

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