

5.

Banca Ifis per la transizione sostenibile delle imprese

Dichiarazione Non Finanziaria
Consolidata 2023



Il cliente è al centro delle nostre attività: lavoriamo sul territorio al fianco delle piccole e medie imprese italiane e delle persone.

5.1 Il nostro impegno per le imprese

[GRI 2-23]

[GRI 3-3]

Politiche e altra documentazione di riferimento

- Nota Operativa Processo di istruttoria Leasing (Banca Ifis)
- NO 111 – BU Leasing – Processo valutazione e settaggio Riscatti (Banca Ifis)
- NO 103 – Area Leasing – Definizione del processo di 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 gestione del credito ordinario Banca Ifis
- Politica di gestione del credito ordinario (Cap.Ital.Fin.)
- Nota Operativa Processo di gestione del credito: fase di acquisizione della clientela (Cap.Ital.Fin.)
- Nota Operativa Processo di gestione del credito: fase di valutazione e delibera (Cap.Ital.Fin.)
- Nota Operativa Processo di gestione del credito: fase di istruttoria (Cap.Ital.Fin.)
- Politica di Gestione del credito (Banca Credifarma)
- Procedura Organizzativa – Concessione e Gestione Finanza Strutturata (Banca Ifis)
- Politica Creditizia di Gruppo
- Politica di gestione delle iniziative progettuali di Gruppo
- Procedura Organizzativa Change Management
- Codice Etico di Gruppo
- Regolamento di Gruppo dei Comitati di Direzione (Banca Ifis, Ifis Npl Investing, Ifis Npl Servicing)
- 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.)
- Politica ESG di Gruppo

Prodotti per lo sviluppo delle Pmi

Il sostegno alle Pmi è da sempre nel DNA di 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 fonda sulla 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.

In aggiunta all’attività ordinaria di factoring, leasing e finanziamenti a supporto delle imprese, nel 2023 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 il Gruppo ha associato un prodotto leasing con un pacchetto contrattuale ad hoc, è stata rifinanziata dalla Legge di Bilancio anche per l'anno 2023, con apertura a partire dal 2023 agli investimenti "green" (macchinari, impianti e attrezzature nuovi di fabbrica ad uso produttivo, a basso impatto ambientale, nell'ambito di programmi finalizzati a migliorare l'ecosostenibilità dei prodotti e/o dei processi produttivi).
- **Leasing finanziario assistito da Fondo di Garanzia Pmi:** la percentuale di copertura del Fondo di Garanzia è pari all'80% dell'importo finanziato. La valutazione circa l'applicabilità da parte del Gruppo 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.
- **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 la Legge di Bilancio 2022 (Legge 30 dicembre 2021 n. 234) e il Decreto Aiuti (Decreto Legge 17 maggio 2022 n. 50, come convertito dalla Legge 5 luglio 2022, n. 91) è stata prevista l'applicazione di un regime transitorio del Fondo di Garanzia, successivamente prorogato dalla Legge di Bilancio 2023 (Legge 29 dicembre 2022 n. 197) in base al quale l'importo massimo dei finanziamenti garantiti per l'impresa è stato aumentato a 5 milioni di euro e la percentuale di garanzia diretta è stata innalzata, a prescindere dalle durate dei finanziamenti.
- **Factoring pro solvendo assistito da Fondo di Garanzia Pmi:** Gruppo Banca Ifis dal 2020 è operativo con 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 all'80% per le fasce di rating 3, 4 e 5 dalla Legge di Bilancio e dal Decreto Aiuti.
- **Finanziamento assistito da garanzia SupportItalia SACE:** si tratta di finanziamenti destinati ad assicurare la necessaria liquidità alle imprese con sede in Italia, di ogni dimensione e settore produttivo, con esigenze di liquidità connesse agli impatti negativi della guerra in Ucraina. 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 Aiuti e operativa dal 22 luglio 2022.

[FS7]

Legal Entity/ Business Line	Prodotto/Servizio con Finalità Sociali	Operazioni dell'anno 2023		Operazioni dell'anno 2022		Operazioni dell'anno 2021	
		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	210,6	20,0%	234,2	15,7%	139,1	8,0%
	Leasing Finanziario associato a Fondo di Garanzia MCC	68,8	2,5%	63,7	1,7%	50,8	0,6%
	Leasing Finanziario con provvista BEI	44,1	2,1%	22,0	6,1%	-	-
	Moratoria Decreto Legge n. 18/2020	-	-	-	-	613,0	18,0%
	Moratoria concessa da Banca Ifis	-	-	-	-	5,8	0,1%
Banca Ifis/Crediti Commerciali	Factoring assistito da Fondo di Garanzia MCC	333,3	6,8%	294,8	5,3%	189,4	3,1%
	Finanziamento assistito da garanzia SupportItalia SACE	37,8	2,3%	24,5	0,9%	-	-
	Finanziamento M/L assistito da Fondo di Garanzia MCC	186,2	97,1%	145,7	96,8%	194,7	66,8
	<i>di cui con provvista BEI</i>	15,3	8,4%	5,4	3,4	-	-
	<i>di cui con provvista CDP</i>	148,5	74,6%	92,2	65,2%	1,5	0,4%
	Finanziamento assistito da Garanzia Italia SACE	-	-	32,3	2,0%	78,1	2,8

Le iniziative per favorire una cultura d'impresa ispirata ai valori sociali

[FS16]

La volontà di Gruppo Banca Ifis è quella di **porsi al fianco delle imprese come divulgatore della 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 approfondire alcuni settori e incontrare imprese che si sono distinte in particolari ambiti come l'**innovazione** e la **sostenibilità**. Per comprenderlo, Banca Ifis ha proseguito il percorso, iniziato nel 2019, di scoperta delle Pmi basato su:

- **Numeri:** analisi quantitative e metodologia di stima e forecasting applicate ai dati di **bilancio delle imprese**;
- **Persone:** interviste e approfondimenti agli **imprenditori** e ai **manager** descritti anche attraverso la rubrica "Pmiheroes", un progetto podcast che ha tessuto una narrazione a partire dagli Obiettivi di Sostenibilità dell'Agenda 2030 dell'ONU per calarli poi nelle storie di realtà imprenditoriali che quotidianamente scelgono di realizzarli nel proprio business; ma anche tramite il racconto di casi impresa, significativi per i risultati in termini di innovazione e sostenibilità, legati ai territori analizzati con i Market Watch Pmi;
- **Imprese:** studio dei **prodotti, mercati di riferimento e modelli di business e territori**. Approfondimento di alcuni prodotti o temi di interesse per clienti e prospect attraverso la rubrica "La voce dei nostri esperti" che coinvolgendo alcune persone di Banca Ifis ha costituito un nuovo canale di informazione e aggiornamento;
- **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 2023, sono stati organizzati diversi momenti di condivisione a sostegno della cultura d'impresa:

- 6 eventi e webinar online di discussione del contesto economico regionale nell'ambito del progetto **Innovation Days** in collaborazione con il Sole24Ore e Confindustria;
- Uno studio dedicato all'**Ecosistema della Bicicletta** e presentato in occasione dell'Oscar del Cicloturismo a Cesena;
- Pianeta 2030, l'evento sulla sostenibilità organizzato da Corriere della Sera che ha l'obiettivo di affrontare tutti gli aspetti collegati al tema dello sviluppo sostenibile attraverso diverse testimonianze.



[FS16]

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.

Innovation Days	Banca Ifis è stata main partner e speaker del ciclo di appuntamenti online organizzati dal Sole 24 Ore e Confindustria. Sei eventi in presenza e in diretta streaming dai territori dell'eccellenza italiana, moderati 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.
Npl events	I top manager di Ifis Npl Investing e Ifis Npl Servicing 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 (e.g. NPL Days London, Credit Village Spring Days, Napoli NPL Conference, NPL&UTP Summit).
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 incontrati per confrontarsi sul tema.
Fiera del Credito	Banca Ifis è stata tra i protagonisti dell'evento organizzato dalla testata giornalistica Credit News. Due giorni di focus e approfondimenti online dedicati ai temi più attuali della gestione del credito.
Forbes Small Giants	Banca Ifis è stata sponsor e speaker del ciclo di eventi "Small Giants", volto a dar voce e visibilità alle Pmi italiane, organizzati dalla testata giornalistica Forbes Italia, per le tappe di Palermo, Perugia, Ancona, Cagliari, Torino, Lecce, Mantova, Bologna, Treviso, Salerno e Bergamo.
6° Forum del Gran Sasso	Banca Ifis è stata tra i protagonisti, con un proprio intervento, al sesto Forum Internazionale del Gran Sasso, organizzato dalla Diocesi di Teramo, evento dedicato alla sensibilizzazione delle comunità accademiche e scientifiche all'interno del panel "Economia, Scienze Finanziarie e Organizzazione Aziendale".
Workshop ABI	Banca Ifis è stata speaker dell'evento promosso da ABI e organizzato da ABI Servizi, sulle tematiche legate ai criteri ESG nel settore finanziario, nonché del workshop sul tema della "Gestione attiva dei crediti deteriorati".
Annual Unirec	"Gli scenari del credito tra gestione dei rischi e potenzialità di recupero. la tutela del credito tra nuovi scenari macroeconomici, evoluzione del quadro normativo e le sfide della sostenibilità" questo il titolo della conferenza annuale organizzata da UNIREC, in cui Banca Ifis è sponsor.
Docenze universitarie	Nel corso dell'anno, i manager di Banca Ifis sono stati chiamati più volte a intervenire per portare le proprie testimonianze mettendo a disposizione le relative specializzazioni in diversi istituti di formazione universitaria come Luiss e IULM.
Divulgazione finanziaria, comunicazione e cultura d'impresa	Banca Ifis ha contribuito in qualità di sponsor e speaker a fornire contenuti ai principali eventi di divulgazione finanziaria, comunicazione e di cultura d'impresa quali Invoice Trading in Italia, Trade and Investment Forum, Meeting dei Giovani Imprenditori del Nord Est, Fiera del Credito Milano Finanza Banking Awards, Legalità e Profitto Awards, Business Ethics Summit, Equity and Debt Investments in Italy, Digital Talk Banking.
Innovation Days	Banca Ifis è stata main partner e speaker del ciclo di appuntamenti online organizzati dal Sole 24 Ore e Confindustria. Sei eventi in presenza e in diretta streaming dai territori dell'eccellenza italiana, moderati 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.

Gruppo Banca Ifis dedica inoltre attenzione alla divulgazione di informazioni che accrescano la **conoscenza degli imprenditori sugli strumenti finanziari disponibili a supporto del business**.

Il Gruppo, attraverso **Banca Credifarma** e in collaborazione con Federfarma, si impegna 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**. Nel corso del 2023, sono ripresi i convegni in presenza e Banca Credifarma è stata presente ai principali eventi del settore con un proprio stand dedicato, spazi e partecipazione attiva, e con propri *spokesperson*.

In particolare, Banca Credifarma ha contribuito attivamente, con alcuni tra i principali protagonisti del settore farmaceutico, all'organizzazione di **workshop formativi** dedicati ai titolari di farmacie, focalizzati sul controllo di gestione e sulla corretta gestione finanziaria della farmacia (Workshop in 10 tappe, denominato "Tips on Tour"; e Roadshow in 4 tappe, denominato "Una corretta gestione del rapporto con il sistema creditizio").

Inoltre, Banca Credifarma, nel corso dell'anno 2023, ha introdotto il **prodotto di finanziamento chirografario** assistito da garanzia rilasciata dal Fondo di Garanzia per le piccole e medie imprese, istituito con l. 23 dicembre 1996, n. 662 e gestito da Banca del Mezzogiorno Medio Credito Centrale S.p.A., finalizzato a sostenere esigenze di liquidità e progetti di investimento con una copertura fino all'80% del valore del finanziamento concesso.

Per quanto riguarda, invece, **l'aggiornamento e la formazione delle strutture interne** che operano a diretto contatto con la clientela, nel 2023 sono state svolte le seguenti attività:

- **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. A questi si è sommata una convention annuale;
- **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 più una convention annuale;
- **Convention Leasing & Noleggio:** incontro annuale in presenza con tutta la rete di agenti leasing per la condivisione dell'andamento dell'area leasing e noleggio, degli obiettivi e dei nuovi progetti della banca e per l'approfondimento di importanti temi quali la digitalizzazione e la rilevanza dell'ESG;
- **Convention di Banca Credifarma:** incontro in presenza con tutti i dipendenti della controllata Banca Credifarma presso la DG di Banca Ifis per aggiornamento sulle progettualità e view sul futuro.

Le iniziative per favorire una cultura d'impresa ispirata ai valori sociali

[FS16]

L'**Ufficio Studi e Marketing Strategico** di Banca Ifis è costantemente impegnato in attività di ricerca, analisi ed elaborazione dei dati, soprattutto finalizzati all'individuazione dei trend, allo studio di comparti di mercato rilevanti dal punto di vista economico e produttivo nonché alla pianificazione di strategie di medio e lungo termine. I temi di carattere generale sono affrontati con un'impostazione metodologica in grado di offrire un'adeguata base scientifica alle analisi e consistenza alle previsioni, ma al contempo con modalità di presentazione lineari, semplici e comunicazionalmente *appealing* per massimizzare la diffusione dei messaggi. Il **Market Watch** è l'**osservatorio specificatamente dedicato allo studio dei trend emergenti e dei modelli di business** nei due ambiti di specializzazione di Gruppo Banca Ifis: le Pmi italiane e il comparto del credito deteriorato. In particolare:

- il **Market Watch Npl** analizza, attraverso un database proprietario (da Market Watch Npl di settembre 2023, circa 770 operazioni censite con un dettaglio di 37 informazioni potenzialmente disponibili) 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*. Dal 2023 l'osservatorio ha beneficiato di 3 avanzamenti importanti: la stima delle posizioni chiuse a livello di sistema, conseguendo in questo modo una stima più precisa del totale deteriorato Italia; un modello multivariato di previsione del tasso di deterioramento del credito in grado di fornire un forecast più attendibile in uno scenario macroeconomico sempre più volatile; e l'analisi delle performance di recupero per i portafogli retati, aumentando il focus sulla gestione del credito importante sia per la re-inclusione finanziaria di famiglie e imprese sia per la moneta che può così essere reimmessa nel circuito economico. Nel corso del 2023, oltre alle due edizioni complete del Market Watch Npl (ai primi di febbraio e a settembre in occasione dell'Npl Meeting), sono stati effettuati 5 approfondimenti su specifiche tematiche di questo comparto finanziario;
- 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 si stanno evolvendo i modelli di business nonché sui fattori di successo di un determinato contesto di mercato. Il report raccoglie, elabora e commenta

numeri e informazioni derivanti da diverse fonti qualitative e quantitative, con analisi da banche dati e da survey (circa 10.000 Pmi intervistate). Come già fatto nel 2022, il Market Watch ha esaminato caratteristiche e peculiarità proprie del tessuto produttivo delle singole regioni italiane, con un'analisi approfondita di alcune delle eccellenze che nelle diverse Regioni italiane lavorano in ottica di "ecosistema". Nel 2023, in aggiunta, sono state rilevate criticità e opportunità del contesto in cui le Pmi operano, dettate dallo scenario macroeconomico e geopolitico. Trasversalmente ai territori, **l'analisi 2023** è stata inoltre incentrata su tre **temi principali**: le prospettive di crescita e il connesso fabbisogno finanziario; la capacità di "fare rete" tra aziende del territorio; e le politiche di sostenibilità.

I Market Watch di Banca Ifis confermano **il proprio originale approccio** proponendosi come **osservatori "trasversali" dedicati a filiere produttive o a particolari comparti dell'economia italiana**. Sono i casi di **Ecosistema della Bicicletta**, **Economia della Bellezza** (entrambi giunti alla terza edizione), **l'Osservatorio sullo Sport System italiano**⁴⁰ e **Kaleidos Impact Watch**⁴¹ (quest'ultimo focalizzato sugli investimenti in sostenibilità sociale e ambientale delle Pmi italiane), giunti al traguardo del secondo anno.

⁴⁰ Per approfondimenti si veda il capitolo 2.1 Il nostro impegno per la comunità – "L'impegno nel mondo dello sport".

⁴¹ Per approfondimenti si veda il capitolo 2.1 Il nostro impegno per la comunità – "L'agenda sociale di Banca Ifis e il Social Impact Lab Kaleidos".

Market Watch - Ecosistema della Bicicletta e Giro d'Italia

Anche nel corso del 2023 è stato realizzato dall'Ufficio Studi della Banca il **Market Watch Ecosistema della Bicicletta**, al fine di valorizzare un prodotto di eccellenza del Made in Italy, sintesi perfetta di innovazione, tecnologia, sostenibilità, benessere delle persone e prosperità delle imprese e dei territori.

Giunto alla terza edizione, l'osservatorio ha indagato **l'evoluzione del comparto produttivo della bicicletta**, evidenziando un'importante crescita legata principalmente allo sviluppo dell'ebike e alla conferma della leadership italiana a livello internazionale. Due i focus sviluppati: **il fenomeno del cicloturismo**, considerato uno dei fattori incentivanti lo sviluppo dell'ecosistema italiano della bicicletta nonché strumento di valore economico per tutti i territori del nostro Paese, e **l'e-bike**, veicolo che, grazie alla tecnologia, consente di allargare il bacino potenziale degli utilizzatori della bicicletta e di ampliare la gamma dei territori adatti al cicloturisti grazie alla capacità di attraversare territori più impervi o raggiungere aree più remote.

I risultati sono stati messi a disposizione della comunità per arricchire il dibattito su un ecosistema economico che ha anche un portato sociale e valoriale.

Nel 2023 Banca Ifis ha effettuato **il primo studio scientifico che stima l'impatto economico del Giro d'Italia** e individua comportamenti, attitudini e identikit degli spettatori e dei turisti sui territori.

Il Giro d'Italia, svoltosi a maggio 2023, ha generato una spesa pari a 2 miliardi di euro, dimostrando la sua forza attrattiva e producendo valore economico per i territori che lo hanno accolto. L'evento Giro d'Italia ha un'elevata attrattività: l'edizione 2023 ha accolto dal vivo 2,1 milioni di spettatori per un totale di 5 milioni di presenze.

Lo studio ha anche dimostrato come la storia del Giro non si esaurisca nel periodo della manifestazione. Il potere attrattivo dei paesaggi italiani, unito al fascino della manifestazione, è infatti un assist per il turismo: sono 1,8 milioni gli spettatori che hanno seguito il Giro tramite i media e che intendono visitare i luoghi che li hanno affascinati. Analizzare l'esperienza del Giro d'Italia 2023 ha anche prodotto un potente strumento al servizio del marketing turistico e di promozione del territorio: conoscere il profilo dell'appassionato e le attività che sceglie di svolgere nelle diverse tipologie di tappe comporta infatti la creazione di un vero e proprio marketing tool per l'offerta di servizi.

Infine, lo studio ha abbracciato anche una diversa prospettiva, quella produttiva: vi è un "altro Giro" rappresentato dalla filiera di produttori di bici e componentistica italiana. Una filiera d'eccellenza che sa fare scuola nel mondo: il 77% dei team che ha preso parte all'ultima edizione dell'evento ha scelto biciclette o componentistica Made in Italy.

Questo primo lavoro, a servizio dei territori che ospitano la grande classica italiana, è stato **presentato nell'ambito del Festival dello Sport di Trento** organizzato da La Gazzetta dello Sport.

Il 2023 ha visto nascere il nuovo osservatorio sul **Turismo Esperienziale**, realizzato in occasione della celebrazione dei 30 anni di Federturismo Confindustria e fondato su un modello economico-comportamentale basato sull'"esperienza". L'attività di studio ha inoltre aperto un nuovo filone progettuale legato alla **misurazione di impatto economico degli eventi** che, tramite una metodologia *multi-source*, è già stata applicata a Olimpiadi, Mondiali FIFA, Festival di Sanremo e Giro d'Italia. Un'evoluzione importante perché destinata a mostrare il ruolo degli eventi nel creare valore diffuso per i territori e le comunità, dimensione a cui da sempre Banca Ifis destina attenzione.

Market Watch – Il turismo pilastro dell'economia dell'esperienza

Il primo studio organico che Banca Ifis ha dedicato al **turismo** lo valorizza **come strumento al servizio della persona, della società e della comunità internazionale**. Il turismo, in quest'ottica, acquisisce una nuova e più ampia dimensione che abbraccia la ricerca di esperienze e di arricchimento personale. Il nuovo trend, italiano ma di matrice globale, vede le persone ricercare un viaggio che le metta in condizione di conoscere, scoprire e crescere tramite un contatto diretto e intenso con l'altro e l'altrove. Gli imprenditori del turismo sono, quindi, gli ideatori e i promotori di un'offerta di esperienze coinvolgenti e memorabili, che, come ha indicato il Presidente di Banca Ifis "da un lato invitano al benessere personale e dall'altro promuovono il dialogo derivante dalla conoscenza reciproca e dall'interscambio culturale".

Nello specifico sono state **due le direttrici di ricerca sviluppate** in questo studio:

1. **I principi della "Economia dell'Esperienza"** (Joseph Pine e James Gilmore) che hanno composto la chiave di lettura del fenomeno turistico. Sono state così identificate differenti esperienze che l'ecosistema turistico italiano è in grado di offrire al turista esperienziale, sette aree che possono muoversi all'unisono al fine di creare un'offerta onnicomprensiva così come di soddisfare specifiche esigenze proprio per la loro unicità. Un ecosistema vivo e in evoluzione, con un contesto di viaggio in cui l'interazione con il luogo visitato va ben oltre la mera "esplorazione" di una località turistica. È in questo spazio che si colloca il ruolo delle imprese del turismo che, in linea con il concetto della "Experience Economy", lavorano ben oltre le leve del prezzo e del prodotto, costruendo esperienze coinvolgenti e memorabili in grado di conquistare e dunque fidelizzare il cliente;
2. **la ricerca che** fa emergere un vero e proprio Ecosistema del Turismo che genera impatti anche oltre la spesa turistica, contribuendo alla creazione di valore di altre *industry* e del *soft power* del nostro Paese. Da una parte, il movimento turistico italiano crea un ecosistema in cui imprenditori in grado di creare esperienze di valore per le persone, grazie alla ricchezza dell'offerta italiana, producono valore economico per i territori e l'intero sistema produttivo del nostro Paese per ~265 miliardi all'anno (stima relativa al 2022). Dall'altra, le 7 esperienze turistiche hanno un ruolo fondamentale nel creare, tramite il contatto diretto e reale, un'idea di Italia a livello mondiale e, per questa via, aumentare l'autorevolezza del Paese e rafforzarne il ruolo: nel 2023 l'Italia è nona nel ranking mondiale (classifica di Brand Finance), dopo aver guadagnato una posizione rispetto all'anno precedente. La perdita potenziale dell'Italia, se non avesse un vantaggio su 7 dimensioni impattate dall'esperienza turistica, farebbe scendere il Bel Paese alla 16esima posizione, retrocedendo di 7 posti. È evidente quanto tali dimensioni, su cui l'esperienza turistica gioca un ruolo importante, siano fondamentali per il Soft Power dell'Italia.

Lo studio è entrato a far parte del **volume pubblicato da Federturismo Confindustria**, per i 30 anni di vita, con cui Banca Ifis condivide "la missione che ciascuna delle nostre realtà persegue nel proprio settore volendo contribuire allo sviluppo di un sistema imprenditoriale innovativo, internazionalizzato, sostenibile e capace di promuovere la crescita economica e sociale del nostro Paese" (Presidente di Banca Ifis).

Innovazione digitale

[FS15]

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 2023, il Gruppo ha proseguito nel rafforzamento ed evoluzione del percorso di digitalizzazione iniziato nell'esercizio precedente per continuare ad 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.

Ifis4business cambia nome e diventa **mylfis**, andando ad inserire un ulteriore tassello nel processo di digitalizzazione dei servizi della Banca in ottica di una sempre migliore esperienza digitale per il cliente. Dal 2023 la piattaforma è stata estesa anche **alla gestione dei prodotti di Noleggio o Leasing**, e si rivolge non più solo alla **clientela imprese, ma anche ai privati** in possesso di queste categorie di prodotto.

Il progetto è iniziato con la **creazione di Ifis4business** nel 2020, un vero e proprio *online hub* che permettesse alle imprese di svolgere le proprie attività in digitale gestendo le proprie cessioni e la posizione nei confronti della Banca in autonomia, semplificando sia l'operatività che i passaggi burocratici insiti nell'attività d'impresa.

Punto di partenza nel 2020 del cammino sono stati i servizi dedicati ai **debitori ceduti factoring e confirming** (area *Supply-chain*) con la gestione e modifica online le fatture cedute dai propri fornitori e la possibilità di segnalare eventuali modifiche e avanzare le richieste di ridefinizione dei tempi di pagamento.

Nel 2021 la Banca ha lavorato a nuove funzionalità dedicate ai **cedenti factoring** per la gestione digitale completa della loro operatività, attivando nel corso del 2022 Ifis4business a tutta la factoring in sostituzione della vecchia piattaforma in modo da consentire alle imprese di: caricare e sottoscrivere la cessione delle fatture e i documenti accompagnatori, monitorarne lo stato di avanzamento e verificare la proposta di nuovi clienti online.

Il 2023 è stato dedicato invece allo studio e alla successiva implementazione nel portale dei prodotti **leasing e noleggio**, trasformando sempre di più la piattaforma in un ambiente multi-prodotto che potesse coprire nuovi prodotti offerti dalla Banca. Nel 2024 si assisterà alla prosecuzione del percorso di miglioramento della User Experience, con l'ampliamento delle funzioni e delle informazioni rese al cliente.

Ancora a sostegno della clientela imprese è stato avviato un ampio programma di lavoro, intitolato **Digital Selling Platform (DSP)** volto a 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 per ogni tipologia di servizio offerto, sia attraverso canali di vendita intermediati da rete commerciale (interna/esterna) sia 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 partner esterni. La nuova applicazione ha sostituito le precedenti consentendo alla Banca e 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 la definizione preventivi di vendita e la raccolta documentale firmata digitalmente;
- 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 digitalmente il contratto di finanziamento.

Nel 2022 la Banca si è focalizzata sulla **vendita da remoto**, abilitando la vendita dei prodotti Leasing in modalità totalmente o parzialmente *Self*. Il cliente ha la possibilità di effettuare preventivi di vendita in autonomia, firmare la documentazione pre-contrattuale e contrattuale mediante una **firma digitale** rilasciata previo riconoscimento in presenza o a distanza (i.e. video riconoscimento mediante operatore, Spid).

Sempre nel 2022, in linea con il percorso di digitalizzazione intrapreso e concentrandosi sulla clientela privati (noleggio tech), la Banca ha creato nell'ambito della **Digital Selling Platform**, una nuova applicazione dedicata all'onboarding in modalità *full-self* (**Digital Onboarding Tool**). Soluzione modulare che consente di configurare dei processi di onboarding dedicati, sfruttando l'integrazione con servizi di identificazione del cliente (SPID e videoselfie), caricamento automatico dei documenti, autenticazione degli stessi e OCR e servizi di open banking.

Il 2023 si è focalizzato sull'**ampliamento della vetrina prodotti** della Digital Selling Platform, introducendo nuovi prodotti del mondo leasing e noleggio. È stato aggiunto inoltre un nuovo canale di vendita per la clientela privati del mondo noleggio (**Rental a Privati**), integrando il Digital Onboarding Tool con l'eCommerce di un importante partner commerciale.

Il 2023 ha visto anche il lancio di una nuova esperienza di vendita in modalità *self* (**Digital Leasing**), che permette alla clientela di completare l'intero processo di richiesta e sottoscrizione di Leasing sul comparto Automotive completamente da remoto, caricando in autonomia tutte le informazioni richieste, incluse quelle del veicolo. Al cliente viene inoltre offerta la possibilità di proseguire completamente online (con il supporto da remoto, se desiderato o necessario, di un contact center) o di avvalersi di un esperto presente sul proprio territorio (processo Half-digital).

Sia l'ecosistema myfifis che quello della Digital Selling Platform sono stati rivisti **in ottica full-responsive**, e sono stati resi fruibili alla clientela da qualsiasi dispositivo, favorendo la multi-canalità nei processi di vendita e gestione e l'utilizzo di tali piattaforme anche in mobilità.

Per il mercato retail, in ambito Cessione del Quinto, nel 2022 è stato attivato un programma di **rilancio commerciale** della società **Cap.Ital.Fin** che ha previsto interventi sull'attuale processo distributivo, atti ad abilitare una logica di vendita «**one stop shop**» e che ha ricompreso modifiche al processo e revisione dell'attuale *pricing* e della contrattualistica.

Nel 2023, è stato raggiunto un ulteriore traguardo all'interno del programma di rilancio commerciale di Cap.Ital.fin attraverso l'introduzione della **firma digitale e il riconoscimento a distanza della clientela**. È stata inoltre avviata la progettualità che consentirà nel 2024 di aggiungere la CQS alla vetrina prodotti della Digital Selling Platform, in prima istanza disponibile per la vendita intermediata.

Nel 2021, è stato avviato un ampio programma di lavoro, denominato **Portale del Credito (IMUW)**, articolato su più fasi intermedie, con l'obiettivo di avere un unico strumento (ad uso interno) per la gestione delle valutazioni e delibere dei soggetti richiedenti prodotti di Leasing e Rental. Nel 2022 sono state avviate le attività per estendere la piattaforma ai prodotti Factoring, andando anche ad arricchire le logiche del motore di *Autodecisioning* e le fonti dati esterne a supporto del valutatore. Il progetto si pone l'obiettivo di raggiungere una maggiore velocità di delibera delle pratiche, uniformare i processi e strumenti di valutazione, e focalizzare le competenze specialistiche interne sulle operazioni a maggiore complessità. Un elemento chiave abilitante alla costruzione di tale ecosistema è rappresentato dalla sempre più ricca **integrazione tra il Portale del Credito** (e l'annesso motore di *Autodecisioning*) **con Infoprovider esterni**.

Nel 2023, sono state rese disponibili, in modo accentrato nella piattaforma IMUW, le **informazioni per la valutazione del merito creditizio** dei soggetti richiedenti concessioni, rinnovi o revisioni Factoring (e.g. informazioni anagrafiche, indicatori di bilancio, rating interno, indicatori introdotti dalla normativa EBA-LOM e livello di esposizione verso il gruppo Ifis).

Nel 2024 proseguiranno le attività di estensione delle funzionalità presenti nella piattaforma IMUW, con l'inserimento di attività dispositive per i prodotti Factoring (valutazione e delibera) e l'ampliamento delle logiche del motore di *Autodecisioning* relativamente ad alcune tipologie di pratiche (e.g. rinnovi e revisioni) oltre agli interventi per evolvere, secondo le politiche ESG della Banca, i processi di valutazione e concessione creditizia.

Per il mercato retail, in ambito **Npl**, nel 2023 Ifis Npl ha ampliato gli strumenti messi a disposizione dei clienti per **concludere gli accordi in modalità paper-less**, introducendo la possibilità di **firmare digitalmente** le proposte attraverso l'autenticazione sicura SPID. La nuova modalità si aggiunge a quelle già disponibili come la firma grafometrica o la sottoscrizione vocale. È stato inoltre **esteso l'utilizzo dell'RPA**, applicato all'esecuzione dei pagamenti dei tributi tramite sistema PagoPa. il processo è integrato con il portale messo a disposizione dal

Ministero Della Giustizia, in futuro potrà sfruttare i servizi web (Web Servicer esposti dal Ministero Della Giustizia) che saranno integrati direttamente nel gestionale. Nell'anno, inoltre, si è concluso un importante efficientamento del parco applicativo di Ifis Npl Servicing che ha portato alla razionalizzazione dei processi e degli strumenti, ora unificati per tutti i business gestiti (Captive, Conto Terzi, Cartolarizzazioni).

Business line	Operazione	2023	2022	2021
Banca Ifis – Leasing	Sottoscrizione contratti con firma digitale	67%	47%	13%
Ifis Rental – Noleggio	Sottoscrizione contratti con firma digitale	60%	38%	4%
Banca Ifis – Retail	Apertura conto corrente e conto deposito	100%	100%	100%
Banca Ifis – Retail	Operazioni su conto corrente e conto deposito	100%	100%	100%
Banca Ifis – Factoring	% cessioni completate tramite portali digitali (Cedenti)	90%	59%	0%
Banca Ifis – Supply Chain	% riconoscimenti di fatture completati tramite portali digitali (Debitori ceduti)	36%	36%	28%

Nel 2022, Gruppo Banca Ifis, attraverso **Banca Credifarma**, ha presentato la nuova soluzione di pagamento Satispay Business, che permette alle farmacie di accettare pagamenti attraverso una semplice applicazione installata sul PC, in maniera facile, veloce, conveniente e trasparente, consentendo alla clientela di poter effettuare pagamenti con uno strumento semplice e flessibile attraverso il proprio smartphone.

Tale soluzione è stata presentata in abbinamento al servizio Connect PagoPA, mediante il quale la farmacia potrà accettare il pagamento di ticket sanitari per prestazioni specialistiche e ambulatoriali direttamente in cassa, oltre che pagare tributi, imposte o rette verso la Pubblica Amministrazione e altri soggetti aderenti che forniscono servizi al cittadino, attraverso la semplice scansione del QR Code del bollettino, con immediata conferma dell'avvenuta transazione.

Inoltre, è stata rafforzata ulteriormente la partnership con Nexi che ha avviato un'importante collaborazione con Farmakom, sviluppando il Digital Hub della Farmacia, confermando la sua vicinanza ai farmacisti italiani, agevolando la continuità di business e la digitalizzazione dei servizi e dei pagamenti online e garantendo al tempo sicurezza e sostegno all'evoluzione della sanità digitale, attraverso la realizzazione di una piattaforma personalizzata di eCommerce.

Nel 2023, è stato attivato il Portale DCR, che permette alle farmacie clienti di accedere comodamente alla Banca Online, ottenere gli anticipi delle proprie somme entro 24 ore e completare le richieste in pochi minuti da un semplice PC, 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, mediante l'utilizzo della piattaforma di Internet Banking di Banca Credifarma.

La qualità dei prodotti e servizi

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 agiscono 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**, Gruppo Banca Ifis definisce le regole per lo sviluppo e la distribuzione di nuovi prodotti, in coerenza con le strategie e gli obiettivi di business e aziendali.

Inoltre, **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 mira a verificare gli standard di qualità del bene, l'effettiva esistenza della società e il possesso delle principali credenziali, al fine di evitare frodi che coinvolgano il marchio e il cliente.

Livello di servizio di Gruppo Banca Ifis

Per Gruppo Banca Ifis l'impegno è quello di garantire ai propri clienti un elevato livello di servizio con velocità e tempestività di risposta distintive sul mercato. Di seguito si riportano i risultati ottenuti nel 2023 per i prodotti **leasing, factoring e mutui Pmi**, i quali risultano sostanzialmente in linea con i risultati dell'esercizio 2022.

Tempi medi di **valutazione delle proposte di leasing** (in linea con il 2022):

- 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 il 2022):

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

Tempi medi di **valutazione delle proposte di factoring**: 15,1 giorni.

Tempi medi di **valutazione delle proposte di mutuo Pmi**: 14,7 giorni.

Ifis Npl Investing, anche per il tramite di Ifis Npl Servicing, promuove la continuità della relazione operatore-cliente per consolidare il livello di fiducia 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 a 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;

- **misurazione delle performance degli agenti e delle società di recupero:** sono previsti KPI specifici e SLA⁴² 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.

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. Inoltre, a seguito dell'introduzione di nuovi prodotti e servizi, la funzione Compliance richiede la predisposizione di corsi formativi adeguati alle UO impattate dai nuovi prodotti e servizi bancari (e.g. in tema di rischi insiti nel nuovo prodotto e relative modalità di mitigazione);
- la funzione **Anti-Money Laundering** 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.

⁴² SLA: Service Level Agreement (accordo sul livello del servizio), cioè 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.