

4.

Ifis Customers



4.1 Sostegno all'imprenditoria e inclusione finanziaria dei clienti

Politiche e altra documentazione di riferimento

- Politica di gestione del credito ordinario (Banca Ifis)
- NO 112 – BU Leasing - Processo di istruttoria Leasing (Banca Ifis)
- NO 111 – BU Leasing - Processo valutazione e settaggio Riscatti (Banca Ifis)
- NO 103 – BU Leasing - Valutazione qualità del credito soggettiva (Banca Ifis)
- Politica di gestione delle acquisizioni di portafogli di crediti distressed (IFIS NPL)
- Politica di gestione del credito ordinario (Cap.Ital.Fin.)
- Politica di gestione del credito (Credifarma)
- Procedura Organizzativa – Concessione e Gestione Finanza Strutturata

In qualità di principale operatore indipendente nel mercato dello specialty finance in Italia, il Gruppo Banca Ifis valorizza il sostegno all'imprenditoria e l'inclusione finanziaria dei propri clienti attraverso i core business nei settori dedicati ai crediti deteriorati ed alle Piccole e Medie Imprese.

Il Gruppo Banca Ifis considera nella propria strategia anche l'inclusione finanziaria dei privati, con l'obiettivo di permettere a imprese e famiglie di far fronte ai propri debiti in tempi più consoni alle loro reali possibilità attraverso l'attività del settore NPL, sia dedicato all'acquisizione e alla trasformazione dei portafogli di crediti non-performing (NPL), sia alla gestione di portafogli di terzi, garantiti e non garantiti, con l'obiettivo di creare valore per i clienti, per il mercato e l'intero sistema finanziario.

Il Gruppo, opera inoltre nel settore retail con il marchio Cap.Ital.Fin., proponendo il prestito rimborsabile mediante Cessione del Quinto dello stipendio o della pensione e delegazione di pagamento per pensionati, dipendenti privati, pubblici e statali. Strumento che, con il nome di CrediQuintum, si rivolge ai debitori di IFIS NPL come possibile risoluzione in caso di credito deteriorato, consentendo la valutazione di una soluzione finanziaria alla loro posizione debitoria che gli permetta di ottenere un effetto di nuova inclusione finanziaria.

Banca Ifis si propone come **operatore specializzato nel sostegno delle Piccole e Medie Imprese** offrendo servizi e strumenti finanziari che permettano alle aziende clienti di crescere in modo sano, garantendo loro un supporto quotidiano grazie al personale presente sul territorio. L'accesso ai servizi è garantito attraverso la rete commerciale, distribuita in tutto il territorio e con maggiore concentrazione nei principali poli economici e industriali, attraverso uffici commerciali, pienamente accessibili a tutti i clienti in conformità con la normativa, e attraverso servizi online e digitali all'avanguardia che permettono la relazione continuativa tra la Banca e il cliente indipendentemente da vincoli fisici.

Banca Ifis da sempre sostiene la Piccola e Media Impresa italiana con professionalità e forte specializzazione di prodotto e servizio.

L'operazione con la Bei, la prima nella storia della Banca, è un'ulteriore conferma del nostro impegno e della volontà di immettere nuova finanza nel sistema economico italiano.

Luciano Colombini – Amministratore Delegato di Banca Ifis.

[FS16]

FATTORE I

È il progetto che riflette la volontà di Banca Ifis di porsi al fianco delle imprese italiane, in particolare delle PMI, indagando la realtà dietro i dati. L'obiettivo è quello di scoprire il fattore che determina il successo dell'impresa. Per comprenderlo Banca Ifis ha intrapreso un percorso alla scoperta delle PMI basato su:

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

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

Altro elemento chiave del progetto è il Market Watch PMI, l'osservatorio a cura dell'Ufficio Studi di Banca Ifis che studia e mette in luce esigenze e trend delle PMI italiane e dei settori produttivi.

MARKET WATCH PMI e NPL

In Banca Ifis opera un Ufficio Studi, impegnato in un'attività di ricerca, analisi ed elaborazione dati, sia in ottica di interventi correttivi, sia in riferimento alla pianificazione di strategie di medio e lungo termine. I temi di carattere generale sono affrontati con un'impostazione tecnico-economica. Tra gli elaborati di punta vanta il Market Watch, l'osservatorio dedicato allo studio dei principali trend emergenti nei due ambiti di specializzazione della Banca: le Piccole e Medie Imprese e il mercato dei Non-Performing Loans. In particolare:

- Il **Market Watch PMI** fornisce un'analisi dei bilanci e andamento delle PMI italiane focalizzandosi sui principali settori produttivi del made in Italy;
- Il **Market Watch NPL** offre, attraverso un database proprietario, le principali indicazioni sui trend e sulla dimensione del mercato dei crediti deteriorati confrontando i principali operatori del settore offrendo una visione completa del contesto.

Quest'anno i dati dell'ufficio studi utilizzati per il Market Watch NPL sono stati utilizzati come fonte di riferimento per il Global Financial Stability Report April 2019 del Fondo Monetario Internazionale ("Vulnerabilities in a Maturing Credit Cycle", presentato il 10 aprile dal Fondo Monetario Internazionale a Washington).

È proseguito, inoltre, nel 2019 il progetto di informazione e sensibilizzazione delle PMI – clienti e non – sulle opportunità offerte dalle agevolazioni pubbliche a sostegno degli investimenti:

- **Leasing Finanziario associato all'agevolazione Nuova Sabatini:** Sull'agevolazione Nuova Sabatini, la Banca ha implementato un programma di formazione della forza commerciale in modo da porla in condizioni di offrire un servizio consulenziale alle imprese per accedere a un incentivo funzionale alla competitività del sistema produttivo italiano delle PMI, a stimolarne gli investimenti e a facilitarne l'accesso al credito. Sulla 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. L'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 2020, per un importo superiore rispetto all'anno precedente, con particolare focus alle micro e piccole imprese del Mezzogiorno e con estensione dell'agevolazione ai beni a basso impatto ambientale.
- **Finanziamento assistito da Fondo di Garanzia PMI:** Il Fondo di Garanzia per le PMI permette la concessione di credito grazie alla garanzia 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. L'obiettivo della misura è quello di favorire l'accesso al credito ai soggetti che altrimenti non disporrebbero delle necessarie garanzie verso i creditori.
- **Leasing finanziario assistito da Fondo di Garanzia PMI:** a partire dal mese di novembre è stato attivato il Fondo di Garanzia anche per il leasing, grazie al quale viene garantito l'80% dell'importo finanziato ed è possibile favorire l'accesso al credito a soggetti che, in assenza di tale agevolazione pubblica, non potrebbero effettuare l'investimento per la loro attività. La valutazione circa l'applicabilità di questa tipologia di garanzia ai contratti di leasing finanziario è demandata all'ufficio Valutazione Crediti, che decide secondo linee guida, le quali prevedono che il Fondo di Garanzia possa essere richiesto per proposte di contratto di importo superiore a 250.000 euro in riferimento al prodotto leasing strumentale e per proposte di contratto di soggetti già clienti leasing relativamente ai veicoli (in questo secondo caso anche per importi inferiori a 250.000 euro).

[FS7]

Legal Entity/ Business Line	Prodotto/Servizio con Finalità Sociali	Operazioni dell'anno 2019			Stock fine anno 2019	
		Numero di pratiche	Importo finanziato (mln di euro)	% vs. pratiche complessive	Numero di pratiche	Capitale residuo (mln di euro)
Banca Ifis/Leasing	Leasing Finanziario associato all'agevolazione Nuova Sabatini	1.216 (2018: 1.332 ¹¹)	97,69 (2018: 103,13 ¹²)	6,23%	3.498 (2018: 2.397)	209,26 (2018: 159,34)
Banca Ifis/Leasing	Leasing Finanziario associato a Fondo di Garanzia MCC (dati da novembre 2019)	9	1,92	0,02%	9	1,92
Banca Ifis/Crediti Commerciali	Finanziamento M/L assistito da Fondo di Garanzia MCC	552 (2018: 198)	105,29 (2018: 40,6)	66%	740 (2018: 219)	129,25 (2018: 43,63)

[FS16]

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

¹¹ Il dato si differenzia rispetto a quanto pubblicato in DNF 2018 in quanto, nell'anno precedente, erano state rendicontate le domande pervenute mentre nel 2019 vengono rendicontati i contratti messi a reddito nell'anno solare.

¹² L'importo indicato è l'importo finanziato (quindi al netto dell'anticipo), nella DNF 2018 era stato indicato l'importo relativo al costo storico.

In un mercato in rapida evoluzione ed estremamente competitivo dove il prodotto, anche quello bancario, è ormai diventato una commodity, la differenza oggi la fanno l'intelligenza e la flessibilità dei modelli di distribuzione, l'immediatezza nella risposta alle urgenze dei clienti e soprattutto la fiducia che saremo in grado di infondere in loro.

Raffaele Zingone – Responsabile Direzione Centrale Affari di Banca Ifis

Anche nel 2019 è continuata l'attività di informazione destinata agli imprenditori e PMI attraverso i portali:

- **MondoLeasing:** è il blog dedicato ai principali temi di interesse sul leasing e noleggio, per imprese e liberi professionisti. MondoLeasing nasce come punto di riferimento per queste realtà: un magazine online, ma anche una piattaforma di discussione per confrontarsi apertamente con esperti e operatori sulle novità legate al prodotto finanziario, all'interno del quale vengono raccolte, con finalità divulgative, le opinioni e i contributi delle principali figure di riferimento operanti in ambito leasing e i principali temi ad esso correlati.
- **MondoPMI:** è il blog dedicato ai principali temi di interesse per chi vive quotidianamente la realtà della Piccola e Media Impresa. Fornisce spunti di riflessione su argomenti di strategia aziendale, finanza, innovazione e tutto ciò che può essere di interesse per chi è al timone di un'attività imprenditoriale.

Il Gruppo realizza, inoltre, **diverse iniziative sul territorio** con beneficiari 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.

<p>New #TourPMI</p>	<p>Un viaggio alla scoperta delle imprese italiane attraverso lo sguardo degli studenti universitari. New #TourPMI è un format di ricerca e analisi sul mondo dell'impresa ideato da Banca Ifis per creare una proficua osmosi tra Università e Piccole Medie Imprese. Lanciato ad ottobre 2018, la seconda edizione del percorso di New #TourPMI ha creato 22 link tra altrettante aziende clienti di diverse filiere produttive e 150 studenti, tra i 21 e i 26 anni, iscritti alla Facoltà di Economia dell'Università Ca' Foscari di Venezia e al corso di Laurea in Comunicazione dell'Università degli Studi Padova. Gli studenti sono entrati operativamente nelle aziende selezionate a partire dal mese di ottobre 2018, in un confronto costruttivo e dialettico con le imprese "clienti". Il percorso di affiancamento si è concluso con un workshop, il 29 gennaio 2019 presso la Direzione Centrale di Banca Ifis, durante il quale studenti e ricercatori delle Università partner hanno incontrato imprenditori e manager delle PMI per presentare gli assessment di business e comunicazione realizzati.</p>
<p>Fintech community</p>	<p>Banca Ifis, in collaborazione con TEHA Ambrosetti, ha dato vita alla seconda edizione del FinTechnology Community, un ciclo di appuntamenti realizzato durante l'anno, che si è concluso con un Forum, che ha messo a confronto player finanziari e istituzioni sugli impatti della tecnofinanza sul mercato e su opportunità e rischi ad essa connessi.</p>

Sostegno all'informativa imprenditoriale finanziaria	Banca Ifis, nel 2019 ha sponsorizzato eventi organizzati su tutto il territorio nazionale da Ordini professionali, associazioni di categoria, Università e Centri di Ricerca sui temi della crisi di impresa, del diritto concorsuale e delle relative procedure contribuendo a fare cultura di impresa e sensibilizzando sulle specifiche tematiche.
Manifatture aperte	Nel 2019 Banca Ifis ha partecipato in qualità di main sponsor alla seconda edizione di Manifatture Aperte, iniziativa promossa dal Comune di Milano con l'obiettivo di riportare al centro della discussione i protagonisti della manifattura, dell'artigianato e della fabbricazione digitale milanese, attraverso un programma di visite, incontri, laboratori e la possibilità di accedere e visitare i luoghi del fare dell'industria meneghina. In particolare, Banca Ifis ha preso parte al programma con lo scopo di rendere Milano un ecosistema abilitante per la nascita e la crescita di imprese operanti nella manifattura digitale e nell'artigianato, creando così occupazione, rigenerazione delle periferie e promozione della coesione sociale. In questa occasione Banca Ifis ha anche realizzato un'edizione speciale del Market Watch PMI incentrata sulla Grande Milano, portando al centro del dibattito i temi dell'innovazione nel milanese.

Credifarma è invece la società del Gruppo specializzata nel credito che assiste, con i suoi finanziamenti, oltre 2.700 farmacie in tutta Italia da più di 30 anni. Si pone come obiettivo quello di fornire sostegno per i farmacisti sui più diversi ambiti, e l'integrazione con la già consolidata divisione Farmacie del Gruppo, pone lo stesso Gruppo Banca Ifis come il punto di riferimento per il supporto finanziario, lo sviluppo e l'utilizzo degli strumenti digitali al servizio del settore farmaceutico.

Credifarma pone una attenzione particolare alle **farmacie rurali** che sono ubicate in piccoli agglomerati e che svolgono un'importante funzione sociale, in quanto rappresentano spesso l'unico presidio sanitario esistente sul territorio, erogando i suoi prodotti finanziari in tempi celeri, che prevedono tempi medi di risposta per le pratiche di fido entro dieci giorni.

In particolare, nel corso del 2019 Credifarma ha promosso il prodotto "next generation pharmacy" con cui si propone di finanziare farmacie per agevolare la transizione da ditta individuale a società; detto prodotto è infatti finalizzato alla copertura dell'imposta sostitutiva dovuta all'Erario in caso di affrancamento dell'avviamento di aziende conferite, appunto, in società.

[FS16]

Il Gruppo Banca Ifis, attraverso Credifarma ed in collaborazione con Federfarma, si impegna anche in **diverse iniziative sul territorio** con beneficiari le farmacie, allo scopo di diffondere esperienze e strumenti innovativi di supporto allo sviluppo delle attività:

Inspiring the Future Pharmacy	È il progetto, promosso da Banca Ifis e Credifarma in collaborazione con Federfarma, con l'obiettivo di delineare la farmacia del futuro. Attraverso la collaborazione con gli studenti di tre prestigiosi atenei italiani (l'Università POLI.Design – Dipartimento di Design del Politecnico di Milano, il Dipartimento di Pianificazione, Design, Tecnologia dell'Architettura dell'Università La Sapienza di Roma e il master in Architettura Digitale dell'Università IUAV di Venezia) Banca Ifis ha dato vita a un percorso di co-creazione e contaminazione per individuare i futuri trend delle farmacie italiane, sia in termini di servizi e prodotti offerti sia in termini di spazi fisici. I risultati del progetto, raccolti in un volume ad hoc, sono stati presentati nel corso di un evento a Roma a novembre 2019. Le nove proposte progettuali hanno individuato un collegamento con tematiche sociali, sviluppando la presenza sul territorio e ridisegnando la figura del farmacista come un consulente a 360 gradi.
Credifarma on the road	Banca Ifis con il marchio Credifarma, in collaborazione con Federfarma, organizza degli incontri in tutto il territorio per presentare le soluzioni finanziarie per la categoria e discutere dei principali temi di interesse del settore. Nel 2019 si sono svolti ben 43 incontri sul tutto il territorio nazionale.

4.2 Innovazione digitale

Politiche e altra documentazione di riferimento

- Politica di Gruppo per la pianificazione strategica in ambito ICT

A fronte del processo di trasformazione digitale in atto, anche nel mercato finanziario, Banca Ifis ritiene fondamentale che ogni organizzazione si impegni per innovare in chiave digitale i processi aziendali, siano essi interni od esterni.

Per il Gruppo, l'innovazione digitale è ritenuta una leva competitiva che, in prima battuta, offre ampie opportunità di miglioramento del servizio al cliente garantendo facilità ed immediatezza sia all'accesso dei servizi intermediati che all'esecuzione delle operazioni disposte dalla clientela.

Il Gruppo Banca Ifis, da sempre, opera sul territorio nazionale utilizzando una rete strategicamente capillare di filiali commerciali ed i processi commerciali sono svolti quasi esclusivamente in mobilità o "da remoto".

Lo sviluppo dell'innovazione digitale si conferma essere 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.

Le soluzioni di vendita interamente digitali messe a disposizione dal Gruppo sono la firma digitale ed il vocal order. La firma digitale, nata come sfida per il segmento autoveicoli di IFIS Leasing nel 2017, ad oggi è disponibile per diverse tipologie contrattuali come Retail e NPL. In particolare, nel corso del 2019:

- **per il Leasing**, sono stati sottoscritti con firma digitale n. 1.165¹³ contratti (175 nel 2018), consentendo una riduzione complessiva della stampa stimata di oltre 90 mila pagine. L'obiettivo ultimo è quello di aumentare il numero dei contratti firmati digitalmente e arrivare a coprire l'80% dei volumi annui;
- **per il Retail**, analogamente all'esercizio precedente, il 100% della clientela ha aperto il conto attraverso l'utilizzo della firma digitale oltre ad aver ordinato digitalmente il 100% delle operazioni su conto corrente;
- **per NPL**, il 10% (12% nel 2018) delle sottoscrizioni dei piani di rientro sono state effettuate attraverso firma grafometrica ed il 17% delle sottoscrizioni effettuate tramite vocal order (14% nel 2018).

Inoltre, sempre nel corso dell'anno, sono state **completate alcune iniziative progettuali volte ad arricchire l'operatività della clientela con funzionalità innovative e digitali** focalizzate alle fasi iniziali di primo contatto commerciale o di rapporto già consolidato. Tra i progetti ritenuti più significativi si ricordano:

- **per la clientela NPL**, l'introduzione, tramite il portale digitale Paga Chiaro, della modalità di pagamento tramite SDD¹⁴ per i piani di rientro sottoscritti: da tal piattaforma è inoltre possibile monitorare la propria situazione finanziaria e pagare online e in autonomia le rate con le carte di pagamento elettroniche e definendo un proprio piano di rientro;
- **per la clientela factoring**, il servizio di fatturazione elettronica attraverso una soluzione applicativa dedicata, ad oggi scelta da 40 clienti;

¹³ Composti da una media di circa 80 pagine per contratto.

¹⁴ SSD (SEPA Direct Debit): strumento di pagamento che permette di disporre gli incassi in euro all'interno dell'area SEPA che consente di addebitare in modo automatico il conto del debitore.

- **per i debitori ceduti** l'implementazione di un portale on line con funzionalità di consultazione e dispersive che permette il riconoscimento dei crediti (per importo totale, parziale, con variazione scadenza...) e la richiesta di proroga con servizio di firma digitale dei documenti prodotti (tale portale sarà evoluto ed ampliato di funzionalità nel corso del 2020/21).

Oltre al potenziamento delle soluzioni a presidio della soddisfazione del cliente, il Gruppo Banca Ifis è impegnato nella **progressiva digitalizzazione dei processi**, volta ad accrescere l'efficienza, a ridurre il rischio operativo e a raggiungere una migliore efficacia nel processo di vendita.

Efficacia del processo di vendita	<p>Completata l'evoluzione del Sistema di Customer Relationship Management del Gruppo, che consente alla rete commerciale di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • avere una vista panoramica del cliente (es: dati anagrafici, relazioni tra soggetti, prodotti posseduti...), effettuare la contact strategy, proporre campagne, misurare le proprie performance e i propri obiettivi. Inoltre, è una console operativa per il Contact Center Filo Diretto che può effettuare contact strategy sia verso i commerciali che sui lead arrivati da form web e valutare le proprie performance e del team; • effettuare la fase di origination dove ha una vista qualitativa sul cliente che gli permette una pre analisi sulla bontà dell'anagrafica (es: bilanci, centrale rischi, eventi negativi) e la possibilità di configurare i prodotti da inserire nel carrello di vendita, oltre a gestire la documentazione. <p>Tale piattaforma semplifica inoltre le attività delle strutture di back office crediti, diminuendo i controlli sulle pratiche ricevute.</p>
Maggiore efficienza	<p>Implementata l'adozione di strumenti di intelligenza artificiale nei processi di affidamento del recupero crediti del business NPL per meglio individuare la strategia più adatta per la sottoscrizione di piani di rientro e l'attribuzione efficace delle posizioni da lavorare alla rete agenziale e alle società di recupero.</p> <p>Ampliate le soluzioni di Datawarehouse su tecnologia Big Data a supporto del Business leasing che abilitano una miglior fruizione dei dati di sintesi sull'operatività, vendita prodotti, etc..</p>
Digitalizzazione dei processi e riduzione rischi Operativi	<p>È in corso di completamento la realizzazione del nuovo applicativo "Digibox" che semplifica e rende più omogenei i processi di generazione, invio ed archiviazione documentale con l'introduzione di strumenti avanzati di tracciatura e gestione dei documenti da/verso la clientela Factoring.</p> <p>Introdotti strumenti di robotica a supporto dell'attività di riconciliazione degli incassi in ambito NPL.</p> <p>Evoluzione dei sistemi a supporto dei processi di autodecisioning per la delibera dei contratti leasing che permette di velocizzare notevolmente la vendita degli stessi ed agevola la valutazione interna che focalizza le attività solo sui contratti a maggior valore o maggiormente rischiosi per la Banca.</p>

Banca Ifis è inoltre sempre attenta alle **ultime innovazioni anche nei servizi ai propri dipendenti**:

- **a gennaio 2019** è nata la intranet **IFIS4You**, un portale integrato su piattaforma Sharepoint pensato su misura dell'utente, posto realmente al centro dell'esperienza di navigazione grazie al design user-centered e all'implementazione di chatbot e AI. I dipendenti hanno così a disposizione un tool totalmente rinnovato che punta inoltre all'ottimizzazione dei processi interni producendo risparmi tangibili anche nel tempo delle risorse liberato così per attività customer oriented;
- nel corso dell'anno sono state apportate ulteriori innovazioni per il Talent Management System di Banca Ifis (IFIS Talent) progettato per migliorare i processi di reclutamento, sviluppo e gestione delle persone. Per approfondimenti si rimanda alla sezione "Valorizzazione e sviluppo dei dipendenti" del presente documento;

- **a maggio 2019** è stato lanciato **il progetto “Digital Collaboration”**, un percorso formativo per rendere tutti i dipendenti consapevoli fruitori degli strumenti di Office 365.

Il nuovo hub di lavoro vuole favorire la diffusione di una cultura innovativa aziendale e dare a tutti i dipendenti la possibilità di utilizzare strumenti moderni per gestire e organizzare al meglio il proprio lavoro e il proprio tempo. Il corso #Office365 è stato assegnato a tutta la popolazione aziendale ed al 31/12/2019 risulta che 650 dipendenti hanno completato il corso.

4.3 Qualità dei prodotti e servizi

[FS15]

Politiche e altra documentazione di riferimento

- Codice Etico
- Regolamento del Comitato Prodotti (Banca Ifis)
- Politica per l'approvazione di nuovi prodotti e servizi, l'avvio di nuove attività, l'inserimento in nuovi mercati (Banca Ifis)
- Nota Operativa - BU Leasing - Monitoraggio dei Partner Commerciali e dei Fornitori non Convenzionati (Banca Ifis)
- Nota operativa - Attività della rete commerciale Leasing (Banca Ifis)

La qualità del servizio e dei prodotti offerti ha un impatto importante sulla soddisfazione per il servizio ricevuto, sul senso di vicinanza percepito dal 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, che intende affermare in Italia e all'estero il proprio nome per cui si impegna a studiare, progettare e sperimentare prodotti e servizi sempre in linea con le esigenze di mercato e caratterizzati dai massimi livelli di qualità.

Attraverso una politica per l'approvazione di nuovi prodotti e servizi, l'avvio di nuove attività e l'inserimento in nuovi mercati, Banca Ifis definisce regole per lo sviluppo e la distribuzione di nuovi prodotti, in coerenza con le strategie e gli obiettivi di business e aziendali. In particolare, in ambito Leasing nella fase che precede l'attivazione di un nuovo rapporto commerciale con un fornitore o un partner, e prima di acquistare un bene da concedere in leasing ai clienti, sono attivate diverse verifiche:

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

Livello di servizio Banca Ifis Impresa

Per Banca Ifis Impresa 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 2019 per i prodotti leasing, factoring e mutui PMI:

Tempi medi di valutazione delle proposte di leasing:

- Auto, veicoli commerciali e industriali: 1,5 giorni (1,5 giorni nel 2018)
- Beni strumentali (industriali, IT e Office) di importo inferiore o uguale ad € 250.000: 3 giorni (2 giorni nel 2018)
- Beni strumentali di importo superiore ad € 250.000: 6 giorni¹⁵ (5 giorni nel 2018)

Tempi medi di risposta alle richieste dei clienti leasing:

- Tempo gestione richieste dei clienti: 2 giorni¹⁶ (1,5 giorni nel 2018)
- *Abandon rate* telefonate: 4% (4% nel 2018)
- *First Call Resolution*: 95% (95% nel 2018)
- Emissione atto di vendita del bene al termine del contratto di leasing: 2 giorni (2 giorni nel 2018)

Tempi medi di valutazione delle proposte di *factoring*: 6,7 giorni (7 giorni nel 2018)

Tempi medi di valutazione delle proposte di mutuo PMI: 11,9 giorni (11 giorni nel 2018)

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

- **richiesta di credenziali e qualifiche:** gli agenti devono essere iscritti alle liste OAM (Organismo degli agenti e mediatori creditizi). Qualora non iscritti, Banca Ifis accompagna gli operatori nell'iter di certificazione tramite formazione, fino al sostenimento dell'esame finale (questo principio si estende anche agli agenti che promuovono la cessione del quinto dello stipendio e/o della pensione). 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 stringenti per verificare la qualità delle pratiche lavorate, con previsione di penali in caso di reiterata bassa qualità nel lavoro svolto.

¹⁵ Il dato relativo ai tempi per i beni strumentali di importo inferiore o uguale ad € 250.000 è stato prudenzialmente aumentato rispetto al 2018 (5 giorni), poiché a partire dal mese di novembre lato Valutazione Crediti è stato introdotto il fondo di Garanzia MCC che richiede ulteriori analisi e verifica di documentazione aggiuntiva.

¹⁶ Il dato è aumentato di 0,5 giorni rispetto al 2018 in quanto nel corso del 2019 è cresciuto il volume della gestione dei clienti prospect del 20% rispetto al 2018 e la fatturazione elettronica nell'anno 2019 ha impegnato risorse in attività di monitoraggio e intervento operativo.

Modello di monitoraggio di agenti e dipendenti delle società recupero

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

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

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

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

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

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

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

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

- 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 Risorse Umane, valuta l'adeguatezza della formazione al personale per sensibilizzarlo sui rischi insiti nel nuovo prodotto e sulle relative modalità di mitigazione.
- 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
- Procedura Organizzativa Comunicazioni di Marketing alla Clientela (Banca Ifis)
- Procedura Organizzativa Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari (Banca Ifis)

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

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 è chiamato a 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'Operations gestiscono in maniera accentrata i processi di trasparenza verso la clientela e le condizioni applicabili ai prodotti offerti dalla Banca, oltre a occuparsi delle attività disciplinate dalla normativa sulla trasparenza (come l'invio ai clienti della documentazione periodica) e a supportare le Aree di business nel redigere le comunicazioni rivolte alla clientela.

La 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]

Numero di episodi di non conformità riguardanti la trasparenza		2019	2018	2017
Nell'ambito di informazioni su prodotti e/o servizi	N.	0	2	1
Nell'ambito di comunicazioni pubblicitarie	N.	0	0	0

Raccolta di segnalazioni e reclami

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

Gestione dei reclami

Oltre a rappresentare uno strumento utile per migliorare la qualità dei prodotti, dei servizi e della relazione con la clientela, il reclamo rappresenta anche un canale di ascolto più ampio che consente di monitorare la condotta delle funzioni aziendali e degli operatori che agiscono per conto del Gruppo (come gli operatori delle reti esterne), e quindi di mantenere viva la fiducia reciproca fra il Gruppo e il Cliente. Possono rientrare nell'ambito dei reclami, infatti, oltre a segnalazioni attinenti alla qualità di prodotti e dei servizi, alla trasparenza, alla privacy, alla sicurezza informatica e agli strumenti di multicanalità, anche segnalazioni relative al rispetto dei principi di integrità e correttezza da parte del personale del Gruppo o degli operatori della rete, alla conformità normativa, alla non discriminazione e ad attività di sostegno all'imprenditoria e inclusione finanziaria.

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.

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.

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