

# Bilancio di Sostenibilità 2020





# Bilancio di Sostenibilità 2020

al 31 dicembre 2020



Dichiarazione volontaria consolidata  
di carattere non finanziario ai sensi del D. Lgs. 254/2016.

# Indice

## Principi di Governance

<b>01</b>	<b>illimity.</b>	
	Banca oltre la forma	8
	Il Gruppo	8
	Le principali tappe della storia di illimity	12
	Purpose e valori	14
	La Corporate Governance	16
	La gestione dei rischi e rischi ESG	21

## Innovazione

<b>04</b>	<b>L'innovazione per illimity</b>	<b>46</b>
	Il nuovo approccio specializzato al finanziamento delle PMI	47
	La tecnologia e la specializzazione per innovare la catena del valore del Credito Distressed	48
	illimitybank.com, prima banca cloud native che ha portato in Italia l'account aggregation	50
	La narrazione innovativa di illimity	51
	Le nuove frontiere della gestione dei rischi	53
	La gestione dei dati e la cybersecurity	54

## Persone

<b>05</b>	<b>Le nostre Persone</b>	<b>58</b>
	La valorizzazione e sviluppo del capitale umano	60
	Il performance management e le politiche di remunerazione	62
	La Diversity & Inclusion	64
	Il Work-life balance e il Welfare	69
	illimity w.o.w.	70
	Great Place To Work	71
	illimity academy e il Master in Gestione del Credito	72
	L'impegno verso le nuove generazioni	72
	La salute e sicurezza	73

## 02 L'Analisi di materialità e il coinvolgimento degli stakeholder 26

Nota metodologica	26
L'identificazione e il coinvolgimento degli stakeholder	27
L'analisi di materialità	29
La matrice di materialità di illimity	30
I pilastri della strategia di sostenibilità	32

## 03 La cultura delle regole 34

Il modello di organizzazione, gestione e controllo	36
Il Codice Etico	37
La tutela dei diritti umani	37
La lotta a frodi, riciclaggio e corruzione	38
La Cultura della Compliance	40
La segnalazione di irregolarità (whistleblowing)	41
La gestione della catena di fornitura	42

## Prosperità

## 06 La Solidità dei risultati e la creazione di valore condiviso 76

Il valore economico generato e distribuito	77
L'approccio alla fiscalità	78

## 07 I clienti corporate e retail 79

Il supporto alle PMI	79
La relazione con i clienti retail	82
La PSD2 a servizio dell'Open Banking	85
La tutela della Privacy	86
La responsabilità nelle attività e prodotti	87

## 08 Lo sviluppo di partnership di qualità 92

HYPE, la Joint Venture con Fabrick (Gruppo Sella) nell'Open Banking	93
---	----

## Pianeta e Società

## 09 L'impegno verso la società e l'ambiente 96

L'impronta ambientale	96
Il contrasto all'emergenza Covid-19	101

## 10 I Riconoscimenti e i premi 104

## Appendice 106

Annex	106
GRI Content Index	107

## Relazione della Società di Revisione 112



# Lettera agli stakeholder

GRI 102-14

## Care amiche e cari amici di illimity,

siamo orgogliosi di presentarvi il primo Bilancio di Sostenibilità del Gruppo illimity.

Questo documento rappresenta per noi di illimity un importante momento di condivisione con tutti gli stakeholder della responsabilità che ci guida nell'affiancare imprenditori e aziende nei loro piani di sviluppo o di risanamento, nel valorizzare crediti di aziende entrate in difficoltà e nell'offrire servizi bancari innovativi al fine di rendere più semplice la vita di individui e imprese.

Anche nel contesto di grave incertezza generato dalla pandemia, illimity si è confermata solida e resiliente e ha continuato a innovare avviando nuovi progetti strategici. Si è dimostrata la bontà delle scelte fatte in ambito tecnologico e di modello organizzativo che ci hanno permesso di garantire la completa continuità operativa in ogni momento dell'anno. Al nostro interno, i prolungati periodi di smart working non solo non hanno minato il forte spirito di squadra che ci lega ma hanno permesso di verificare ancora più direttamente i forti valori che ci accomunano.

Il nostro impegno verso le tematiche ambientali, sociali e di governance (ESG) si è naturalmente confermato sia sul fronte interno della gestione della banca sia sul fronte della diffusione di tali tematiche anche nella valutazione del credito.

Abbiamo ottenuto per il secondo anno consecutivo il riconoscimento di Great Place To Work: dal sondaggio emerge che l'ambiente di lavoro è considerato eccellente dall'85% degli illimiters e questo è per noi un elemento di particolare rilevanza data l'importanza che attribuiamo alle nostre persone. Non a caso sono proprio i volti delle nostre per-

sone ad accompagnare visivamente il racconto di questo Bilancio di Sostenibilità. La diversità e l'inclusione sono criteri di gestione cruciali in un Gruppo di oltre 600 illimiters di 20 nazionalità, provenienti da oltre 200 organizzazioni di 17 settori diversi.

Diversità, competenza e trasparenza sono valori centrali e concretamente realizzati anche nella governance di illimity, il cui Consiglio di Amministrazione ha aderito al nuovo Codice di Corporate Governance.

Sul fronte ambientale la natura del modello stesso di illimity, con un'infrastruttura 100% digitale e completamente in cloud, mira a minimizzare gli impatti ambientali. Abbiamo iniziato a misurare e rendicontare i nostri consumi energetici, le emissioni di gas a effetto serra e la produzione dei rifiuti. Ci impegniamo a neutralizzare il nostro impatto emissivo e ad essere *carbon neutral*, attraverso una serie di azioni concrete.

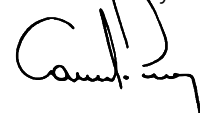
Ci sentiamo molto impegnati a garantire solidi utili ai nostri azionisti, ma cercando, al contempo, di essere utili alla collettività anche contribuendo a rilanciare crescita sostenuta e sostenibile nel nostro Paese.

Ci aspetta un 2021 durante il quale l'Italia può e deve riattivare il suo potenziale in ambito sanitario, economico e sociale. Noi, con illimity, intendiamo fare la nostra parte.

**Rosalba Casiraghi**  
Presidente di illimity



**Corrado Passera**  
CEO di illimity









# Principi di Governance



# 01. illimity. Banca oltre la forma

## Il Gruppo

GRI 102-1

GRI 102-5

GRI 102-6

**illimity Bank S.p.A.** è la capogruppo del Gruppo bancario omonimo. La sua storia inizia nel gennaio 2018 con il lancio di SPAXS, la più grande SPAC (*Special Purpose Acquisition Company*) italiana e tra le maggiori in Europa, finalizzata all'acquisizione e patrimonializzazione di una società operante nel settore bancario, che si è chiuso con una raccolta di 600 milioni di euro. Con l'acquisizione nel corso del 2018 di Banca Interprovinciale e il perfezionamento della fusione con SPAXS, nasce illimity Bank, che il 5 marzo 2019 viene quotata sul mercato telematico azionario ("MTA") organizzato e gestito da Borsa Italiana.

Da settembre 2020 le azioni ordinarie di illimity sono ammesse sul segmento STAR – Segmento Titoli con Alti Requisiti – dell'MTA, dedicato alle imprese con requisiti di eccellenza in termini di trasparenza e comunicazione, liquidità e *corporate governance*. illimity è una **banca di nuovo paradigma**, specializzata nel **credito alle piccole e medie imprese (PMI)** e caratterizzata da un modello di business fortemente innovativo e ad alto tasso tecnologico. illimity fornisce credito ad imprese ad alto potenziale ma ancora con *rating* basso o senza *rating*, incluso il segmento dei cosiddetti UTP (*Unlikely-To-Pay*). Acquista inoltre **crediti distressed corporate**, con o senza garanzia, e li gestisce attraverso neprix, la piattaforma proprietaria di *servicing*. Offre servizi innovativi per la clientela retail e corporate attraverso la propria banca digitale **illimitybank.com**. Istituisce e gestisce Fondi di Investimento Alternativi con **illimity SGR**.

GRI 102-3

GRI 102-4

La Banca svolge funzione di direzione e coordinamento del Gruppo ad essa riferito con sede legale a Milano in via So-perga 9; opera anche attraverso una sede operativa sita in Modena, via Emilia Est 107.

GRI 102-2

Di seguito sono riportate le principali attività della Banca.

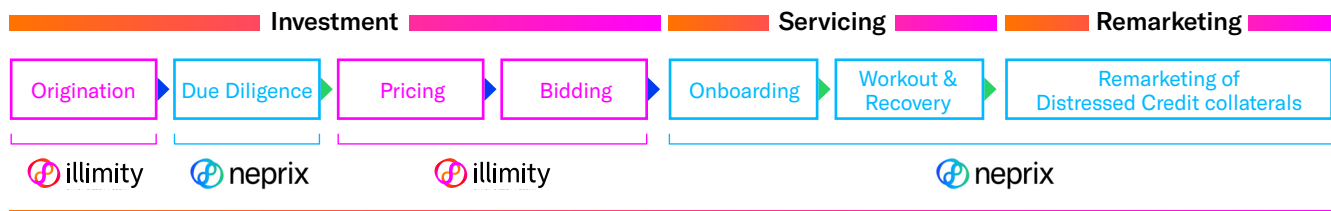
### Divisione SME (Small and Medium Enterprises)

- **Factoring:** finanziamento della *supply chain* degli operatori di filiere e distretti industriali italiani attraverso l'attività di acquisto pro soluto e pro solvendo dei crediti commerciali della clientela.
- **Crossover e Acquisition Finance:** impieghi alle imprese ad alto potenziale con una struttura finanziaria non ottimale o con *rating* basso o senza *rating*.
- **Turnaround:** acquisto di crediti originariamente classificati come UTP, con l'obiettivo di attuarne il risanamento e il ritorno allo stato di *performing* attraverso l'individuazione delle soluzioni finanziarie ottimali.

## Divisione Distressed Credit Investment & Servicing

- **Investment:** acquisto di crediti *corporate distressed*, garantiti e non garantiti.
- **Senior Financing:** prestazione di servizi di finanziamento a investitori in crediti *distressed*.
- **Servicing:** prestazione dei servizi di gestione di crediti *corporate distressed* e degli asset sottostanti, attraverso la piattaforma di *servicing* specialistica o accordi commerciali con operatori specializzati.

### La catena del valore della Divisione DCIS:



## Divisione Direct Banking

- **illimitybank.com:** offerta completamente digitale di un'ampia gamma di prodotti e servizi per la clientela *retail* e *corporate*, tra i quali: conti correnti, conti deposito, servizi di pagamento coniugati a servizi per la gestione del budget familiare, *account aggregator*, prestiti, carte di debito e credito, ecc.
- **Piattaforma Fintech** con la Joint Venture in HYPE.
- **Piattaforma white label** in logica *open banking* con partner esterni.

## Corporate Center

- **Il Corporate Center** si occupa del supporto a tutte le attività di business in modo trasversale dall'architettura IT ai sistemi di controllo, dalla finanza alla gestione delle risorse umane alle attività di comunicazione e sostenibilità.
- **CFO & Central Functions:** Administration & Accounting, Budget & Control, General Counsel, IR & Strategic Planning, Human Resources, Procurement, Facility e Capital Markets & Treasury forniscono servizi di supporto alle divisioni di business.
- **Communication & Stakeholder Engagement:** dai Media al digitale fino ai progetti di sostenibilità, posiziona illimity sul mercato, verso gli stakeholder esterni e interni, partendo dai valori fondanti del progetto.
- **CRO:** Risk Analytics, Risk Management, Risk Strategy e Compliance & AML si occupano della gestione del rischio e sviluppo di nuove strategie attraverso modelli quantitativi, altamente innovativi, in continua evoluzione.
- **Digital Operations:** l'architettura IT è il fattore abilitante di molti dei risultati della Banca, una architettura completamente in cloud, basata su API e sviluppata con le migliori soluzioni Fintech. Comprende Information Technology, Digital Customer Operations e Process & Organization.
- **Internal Audit:** esegue attività di assurance sul complessivo sistema di controlli interni, fornendo inoltre consulenza al Management.

Si evidenzia che, con decorrenza dal 1° gennaio 2021, è stata costituita, nel Corporate Center, la **funzione CLO** (*Chief Lending Officer*) che vede a suo diretto riporto le strutture Credit Machine (valutazione del merito di credito nelle operazioni di finanziamento) e Credit Monitoring (monitoraggio del credito e gestione dei crediti "organici" non performing), precedentemente comprese nella Divisione SME.

**GRI 102-5**

Al 31 dicembre 2020, fanno parte del Gruppo illimity le seguenti società:

**neprix S.r.l.**, di cui la Banca detiene l'intero capitale sociale, operante nel *servicing* dei crediti *non performing*.

**IT Auction S.r.l.**, operatore specializzato nella gestione e commercializzazione di beni mobili ed immobili provenienti da procedure concorsuali, esecuzioni immobiliari, *leasing* e vendite private, attraverso il proprio *network* di piattaforme/aste online e una rete di professionisti dislocati su tutto il territorio italiano, ora confluita in neprix.

**ITA Gestione Immobili S.r.l.**, società di mediazione nel campo delle compravendite, delle locazioni e delle certificazioni di valore di immobili ed aziende per conto terzi.

**Mado S.r.l.**, *software house* interna di IT Auction/neprix per lo sviluppo tecnologico e di *user experience* dei portali proprietari e di *software* per conto di terzi.

**Core S.r.l.**, società strumentale costituita per l'assunzione di partecipazioni, la pianificazione, l'organizzazione e il controllo strategico e operativo delle imprese nelle quali partecipa.

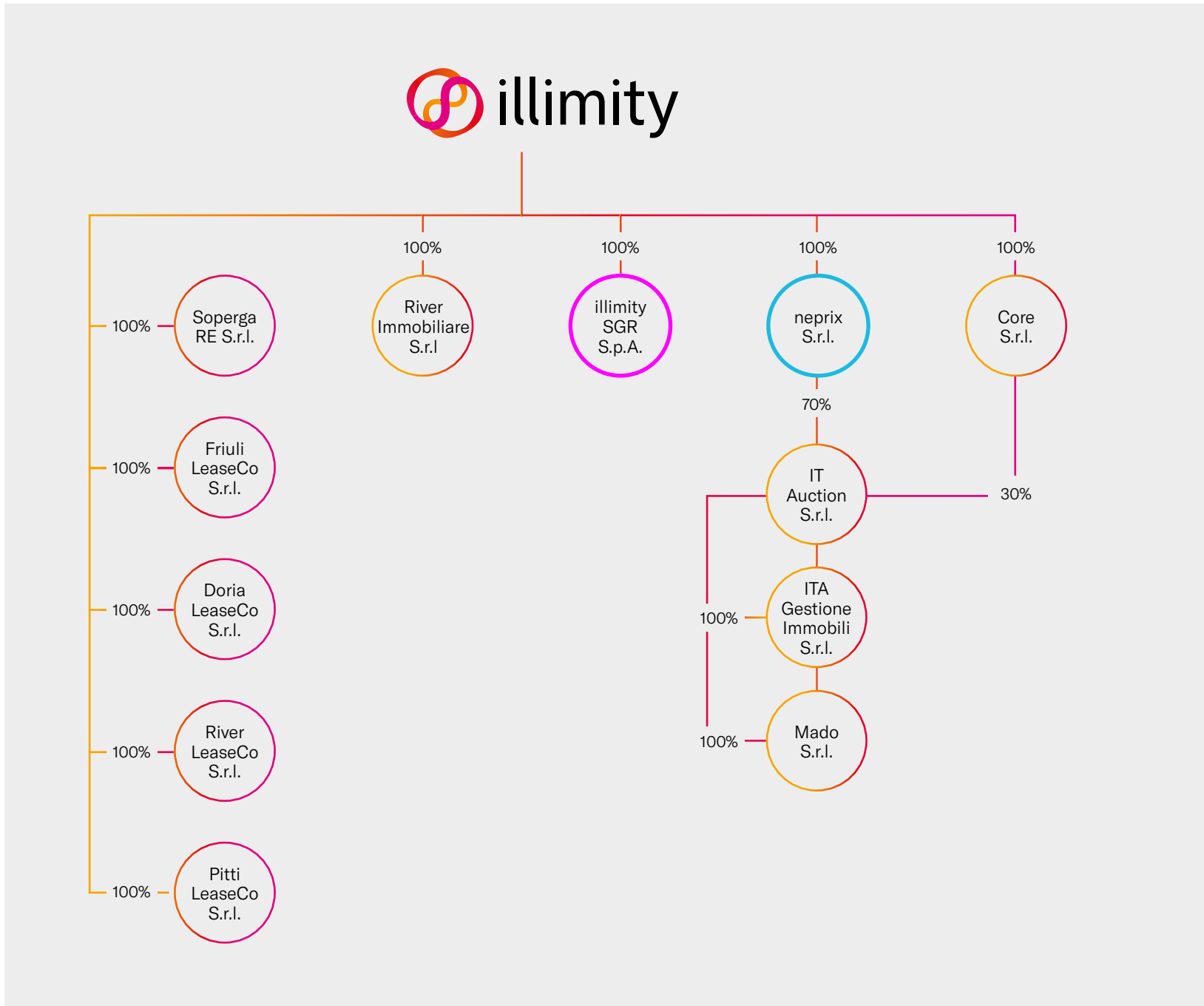
**illimity SGR S.p.A.**, di cui la Banca detiene l'intero capitale sociale, che ha iniziato la propria attività operativa nel corso del 2020 ed ha per oggetto la gestione del patrimonio di organismi di investimento collettivi alternativi (FIA) riservati, di tipo chiuso, costituiti con fondi propri e di investitori istituzionali terzi.

**River Immobiliare S.r.l.**, di cui la Banca detiene l'intero capitale sociale, costituita per l'acquisto, la vendita e la gestione, volta alla dismissione, degli immobili di cui la società detiene la proprietà.

Il Gruppo include inoltre una serie di veicoli funzionali all'attività delle cartolarizzazioni, strutture utilizzate per l'acquisizione di alcuni portafogli di crediti *distressed*.

Si precisa che, con efficacia dal 1° febbraio 2021, è divenuta efficace la fusione per incorporazione di IT Auction, Mado e Core in neprix.

## Struttura Societaria Gruppo illimity Bank S.p.A. al 31.12.2020



## Le principali tappe della storia di illimity

# ▽ 2018

### gennaio

Al via **SPAXS**, prima Special Purpose Acquisition Company imprenditoriale italiana, finalizzata alla creazione di un nuovo operatore nel settore bancario

### aprile

Viene annunciata la **Business Combination di SPAXS con Banca Interprovinciale**

### agosto

L'Assemblea degli Azionisti di SPAXS approva la Business Combination e viene **annunciato il nome della nuova banca: illimity**

### dicembre

Viene inaugurata la **sede innovativa** e con smart spaces di illimity in Palazzo Aperti a Milano

### settembre

Al via **illimitybank.com** che offre servizi di banca diretta digitale alla clientela retail e corporate

### giugno

illimity sigla un accordo per l'**acquisizione di IT Auction** che, insieme a neprix, dà avvio al primo servicer end-to-end specializzato nei crediti distressed corporate

### aprile

illimity presenta **neprix**, il servicer specializzato nella gestione dei crediti distressed corporate

### marzo

Il 5 marzo nasce **illimity Bank S.p.A.** con la quotazione sull'MTA di Borsa Italiana

# 2019

# 2020 ◀

## febbraio

**illimity SGR** viene autorizzata per istituire e gestire Fondi di Investimento Alternativi

## maggio

illimity acquisisce il 100% di **IT Auction**

## giugno

illimity presenta il suo **primo Profilo di Sostenibilità** volto a rendicontare l'impegno della Banca sulle tematiche ESG

## settembre

- **illimity viene ammessa al segmento STAR** di Borsa Italiana
- Viene **sottoscritto l'accordo con Fabrick** (Gruppo Sella) per la Joint Venture nella Fintech HYPE

## novembre

illimity e neprix **ricevono il rating Fitch**

## dicembre

**illimity conclude con successo** la sua prima emissione obbligazionaria

## Purpose e valori

### GRI 102-16

La nostra identità e i nostri valori sono frutto del lavoro collettivo degli illimiters perché la costruzione della nostra identità parte dalle nostre persone.

Nasciamo con una missione chiara: riconoscere e valorizzare il potenziale di persone, famiglie e imprese.

### Noi siamo una banca e lo diciamo con orgoglio

Facciamo innanzitutto credito con la volontà di scoprire e valorizzare i tanti potenziali nascosti della nostra economia e società:

- imprese che, se supportate, potrebbero fare il grande salto in avanti
- imprese che, se accompagnate, potrebbero riprendere il giusto binario
- imprese che non ce l'hanno fatta, ma dove può ancora emergere del valore

Dentro e dietro a queste imprese ci sono individui e famiglie, intorno c'è una comunità: il nostro intervento può accrescere il loro benessere.

### Noi viviamo di innovazione

Siamo un'impresa di nuovo paradigma nata dall'ascolto delle esigenze reali di imprese e persone: da qui siamo partiti per ridisegnare il modo di essere e fare banca dalle fondamenta, integrando le più avanzate tecnologie con le migliori competenze ed esperienze.

### Noi crediamo nella libertà

Abbiamo uno spirito imprenditoriale e ci sentiamo liberi di andare oltre i preconcetti e i conformismi del sistema tradizionale e autonomi da condizionamenti esterni.

### Noi agiamo con responsabilità

- **verso i nostri azionisti** impegnandoci a ottimizzare il rendimento anche di medio periodo del capitale che ci è stato affidato
- **verso i nostri clienti** parlando chiaro, rispondendo velocemente, accompagnandoli nelle loro sfide
- **verso i nostri collaboratori** attivando il loro potenziale, valorizzando le loro diversità, favorendo il giusto equilibrio tra lavoro e vita personale
- **verso i nostri partner** ponendoci come piattaforma di collaborazioni e di opportunità sempre più allargate
- **verso la società e l'ambiente** generando impatti positivi

**Vogliamo, con i fatti, dimostrarci capaci di fare utili, ma anche di essere utili alla comunità, contribuire al suo benessere e costruire fiducia.**

### Noi siamo illimity. Banca oltre la forma.



Solidità dei risultati  
e creazione di valore condiviso

I clienti corporate  
e retail

Lo sviluppo di partnership  
di qualità

L'impegno verso la società  
e l'ambiente



## La Corporate Governance

GRI 102-18

L'assetto di *corporate governance* di illimity definisce le relazioni tra le strutture della Banca, i suoi organi sociali e gli stakeholder. Costituisce la struttura attraverso la quale:

- sono definiti gli obiettivi dell'impresa;
- vengono stabiliti i mezzi per il loro conseguimento;
- si esplica la vigilanza sulla loro complessiva funzionalità per il raggiungimento dello scopo e la loro rispondenza alle prescrizioni normative;
- viene svolta una precisa attività di controllo ex ante ed ex post per assicurare la concreta rispondenza a strategie e norme.

Efficaci assetti organizzativi e di *corporate governance* costituiscono per tutte le imprese condizione essenziale per il perseguimento degli obiettivi aziendali; per le banche essi assumono particolare rilievo in ragione delle caratteristiche che connotano l'attività bancaria e degli interessi pubblici oggetto di specifica considerazione da parte dell'ordinamento. Gli assetti organizzativi e di *corporate governance* delle banche, oltre a rispondere agli interessi dell'impresa, devono infatti assicurare condizioni di sana e prudente gestione, obiettivo essenziale della regolamentazione e dei controlli di vigilanza.

La struttura di *governance* di illimity è di tipo tradizionale e prevede:



Il sistema di governo societario è in linea con le disposizioni legislative e con le *best practice* internazionali e prevede un **Consiglio di Amministrazione**, in carica dal 20 settembre 2018, con ampia rappresentanza di membri indipendenti (5 membri indipendenti su 9 di cui 5 uomini e 4 donne) e composto da profili di elevato standing con competenze ed esperienze significative e complementari. Il Consiglio di Amministrazione è investito di tutti i poteri per l'ordinaria e straordinaria amministrazione della Banca, ad eccezione di quanto riservato dalla Legge e dallo Statuto all'Assemblea dei Soci.

Il mandato del Consiglio di Amministrazione in carica durerà fino all'approvazione del bilancio dell'esercizio 2020.

Secondo le migliori prassi di *corporate governance*, il Consiglio di Amministrazione della Banca ha proceduto alla istituzione di cinque Comitati con funzioni istruttorie, propositive, consultive e di coordinamento: Comitato Nomine, Comitato per le Remunerazioni, Comitato Rischi, Comitato per le Operazioni con le Parti Correlate e Soggetti Collegati e Comitato Sostenibilità.

La composizione dei Comitati endoconsiliari è stata rivista ed aggiornata con delibera del Consiglio di Amministrazione del 10 febbraio 2021 a seguito della cooptazione di due amministratori (in sostituzione di due amministratori dimessisi con efficacia dal 29 dicembre 2020).

Il **Collegio Sindacale** rappresenta l'organo con funzione di controllo della Banca, è composto da tre sindaci effettivi e due supplenti le cui attribuzioni, doveri e durata sono quelli stabiliti dalla Legge e dall'art. 28 dello Statuto Sociale. Il Collegio Sindacale in carica è stato nominato dall'Assemblea del 18 gennaio 2019.

Il mandato del Collegio Sindacale in carica durerà fino all'approvazione del bilancio dell'esercizio 2021.

Fin dalla sua quotazione, la Banca ha aderito al Codice di Autodisciplina delle società quotate approvato dal Comitato per la Corporate Governance di Borsa Italiana nel marzo 2006 ed aggiornato, da ultimo, nel luglio 2018.

Nella riunione del 22 dicembre 2020, il Consiglio di Amministrazione ha deliberato di aderire al nuovo Codice di Corporate Governance approvato dal Comitato per la Corporate Governance di Borsa Italiana e pubblicato il 31 gennaio 2020. In particolare, considerata la tempistica di attuazione del Codice (a partire dal primo esercizio successivo al 31 dicembre 2020) e della conseguente reportistica al mercato (la relazione sul governo societario da pubblicarsi nel corso del 2022), tenuto conto che il mandato dell'organo amministrativo in carica, e conseguentemente dei Comitati Consiliari, è in scadenza – come detto - con l'Assemblea che approverà il bilancio dell'esercizio 2020, il Consiglio ha deliberato, anche per lasciare ai nuovi organi sociali piena flessibilità nell'adeguamento alle previsioni del Codice, l'avvio delle attività di adeguamento nei primi mesi del 2021, al fine di sottoporre le relative deliberazioni agli organi sociali che saranno nominati con l'Assemblea di bilancio 2021.

## La Governance della Sostenibilità

Le tematiche di sostenibilità sono presidiate, secondo le migliori *practice* internazionali, da un Comitato endoconsiliare appositamente costituito nel gennaio 2020 e composto da tre Consiglieri. L'Amministratore Delegato Corrado Passera e la Chief Communication & Stakeholder Engagement Officer Isabella Falautano sono invitati permanenti a partecipare alle riunioni del Comitato.

Il **Comitato endoconsiliare di Sostenibilità** di illimity ha il compito principale di assistere il Consiglio di Amministrazione, con funzioni istruttorie di natura propositiva e consultiva, nelle valutazioni e decisioni che si riferiscono alle tematiche di sostenibilità. Il Comitato, coadiuvato dalla Funzione Communication & Stakeholder Engagement, promuove la cultura responsabile e sostenibile all'interno del Gruppo e formula proposte al Consiglio per la definizione degli obiettivi di sostenibilità di medio-lungo termine.

Il **Consiglio di Amministrazione** approva la matrice di materialità risultante dalle attività di Stakeholder Engagement nonché la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario, che rappresentano e comunicano l'impegno, i risultati e gli obiettivi di miglioramento della Banca relativamente ai temi di sostenibilità.

La **Funzione Communication & Stakeholder Engagement** presidia le attività di sostenibilità del Gruppo e coordina il processo di monitoraggio e rendicontazione di queste tematiche, in costante collaborazione con le diverse Funzioni e Divisioni del Gruppo.

## La composizione degli organi sociali

Si riporta di seguito la composizione degli organi sociali, così come aggiornata a seguito delle deliberazioni del Consiglio di Amministrazione del 10 febbraio 2021.

### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

#### Presidente

Rosalba Casiraghi

#### Amministratore Delegato

Corrado Passera

#### Consiglieri

Massimo Brambilla

Elena Cialliè

Paola Elisabetta Galbiati<sup>1</sup>

Alessandro Gennari

Martin Ngombwa<sup>2</sup>

Maurizia Squinzi

Marcello Valenti<sup>3</sup>

### COLLEGIO SINDACALE

#### Presidente

Ernesto Riva

#### Sindaci Effettivi

Stefano Caringi

Nadia Fontana

#### Sindaci Supplenti

Riccardo Foglia Taverna

Michela Zeme

### COMITATI ENDOCONSILIARI

#### Comitato Nomine

Maurizia Squinzi, Presidente

Massimo Brambilla

Marcello Valenti

#### Comitato per le Remunerazioni

Paola Elisabetta Galbiati, Presidente

Martin Ngombwa

Marcello Valenti

#### Comitato Rischi

Elena Cialliè, Presidente

Rosalba Casiraghi

Alessandro Gennari

Maurizia Squinzi

#### Comitato per le Operazioni con le Parti Correlate e Soggetti Collegati

Maurizia Squinzi, Presidente

Elena Cialliè

Marcello Valenti

#### Comitato Sostenibilità

Rosalba Casiraghi, Presidente

Elena Cialliè

Paola Elisabetta Galbiati

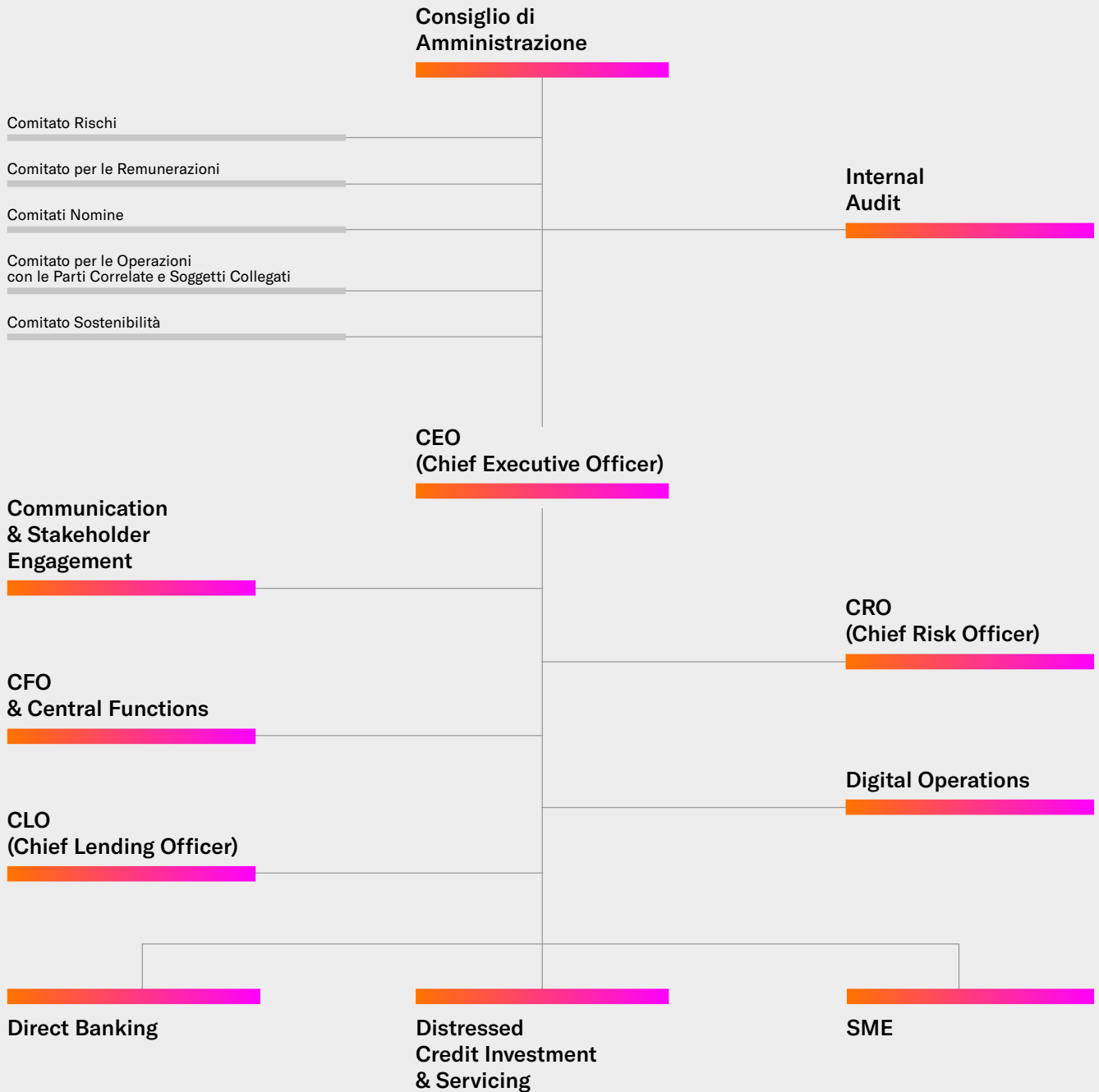
<sup>1</sup> Consigliere cooptato nella riunione del Consiglio di Amministrazione del 10 febbraio 2021.

<sup>2</sup> Consigliere nominato dall'Assemblea degli Azionisti del 10 settembre 2019.

<sup>3</sup> Consigliere cooptato nella riunione del Consiglio di Amministrazione del 10 febbraio 2021.

## Modello di Governance e Organizzativo di illimity

(aggiornato al 10 marzo 2021)



## Associazioni e collaborazioni

GRI 102-13

Tra le principali associazioni e collaborazioni troviamo:

### ABI (Associazione Bancaria Italiana)

Associazione di settore senza scopo di lucro la cui finalità è quella di rappresentare e tutelare gli interessi del mondo bancario. Fra le attività principali di ABI vi sono: organizzazione di studi e dibattiti sui temi bancari, informazione e assistenza tecnica per le banche associate.

### ASSIOM FOREX

Associazione finanziaria volta a promuovere e favorire la crescita professionale degli operatori finanziari mediante formazione, divulgazione di aspetti tecnici e le pratiche di mercato, contribuendo allo sviluppo e integrità dei mercati finanziari domestici nel contesto europeo e internazionale.

### ASSONIME

Associazione fra le società italiane per azioni. Si occupa dello studio e della trattazione dei temi di sviluppo dell'economia italiana, operandosi per il miglioramento della legislazione industriale, commerciale, amministrativa e tributaria, con particolare riguardo alla disciplina delle società, per la migliore conoscenza dell'ordinamento giuridico e della situazione economica italiana.

### ASSIFACT (Associazione Italiana per il Factoring)

Associazione degli operatori del factoring nel mercato italiano, svolge attività di informazione, formazione e assistenza ai propri associati, interloquendo con le istituzioni. Inoltre, oltre a realizzare studi e statistiche, promuove la diffusione e la conoscenza del factoring.

### ASSILEA (Associazione Italiana Leasing)

Associazione di categoria che raggruppa gli operatori del leasing finanziario e operativo in Italia, costituiti da banche specializzate o multiprodotto, intermediari finanziari e società commerciali di noleggio a lungo termine.

### VALORE D

Associazione di imprese che si impegna per l'equilibrio di genere e per una cultura inclusiva nelle organizzazioni e nel Paese. Promuove la diversità, il talento e la leadership al femminile per la crescita delle aziende e del Paese.

## La gestione dei rischi e rischi ESG

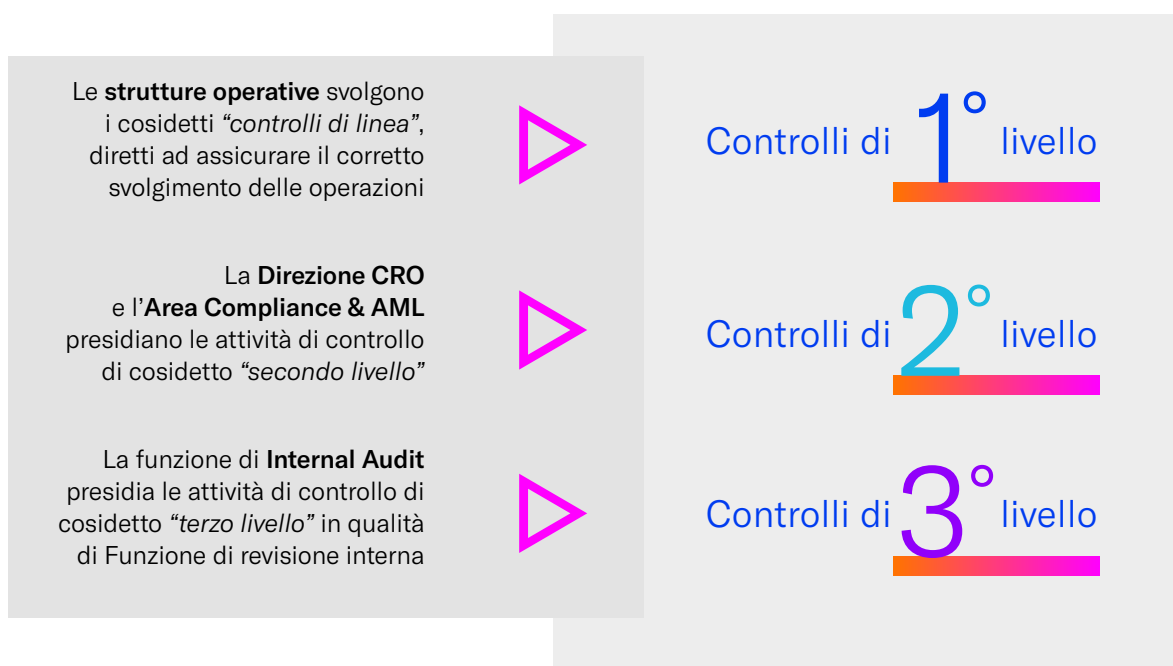
GRI 102-11

Il Gruppo illimity si è dotato di un articolato **Processo di Gestione dei Rischi** (PGR), che opera come modello di riferimento nello sviluppo organizzativo e nell'esecuzione sistematica di tutte le attività operative e di business attuate. Queste ultime, coerentemente alla *mission* assegnata, alle strategie e agli obiettivi perseguiti, comportano l'**assunzione e la rispettiva gestione nel continuo dei rischi** così da contribuire ad un processo sostenibile di creazione di valore assicurando allo stesso tempo la conformità regolamentare e prevedendo, tra l'altro, un impiego coordinato di risorse umane, tecnologie e metodologie.

Il ruolo fondamentale nella gestione e controllo dei rischi spetta al **Consiglio di Amministrazione** della Capogruppo, l'organo che stabilisce gli orientamenti strategici e gli obiettivi ed i limiti di rischio, approva e revisiona le politiche di gestione dei rischi e valuta il grado di efficienza e adeguatezza del Sistema dei Controlli Interni. Tale Organo si avvale, per le attività istruttorie e consultive relative al controllo interno e al monitoraggio della gestione dei rischi aziendali, del **Comitato Rischi endoconsiliare e del Comitato di Direzione**. In collaborazione con l'**Amministratore Delegato**, cura inoltre l'attuazione degli indirizzi strategici, l'implementazione del *Risk Appetite Framework* (RAF) e delle politiche di governo dei rischi.

Il Collegio Sindacale, quale organo con funzione di controllo, vigila sull'efficacia e sull'adeguatezza del sistema di gestione e di controllo del rischio nonché di revisione interna, sull'osservanza delle norme che disciplinano l'attività bancaria e su funzionalità e adeguatezza del complessivo **Sistema dei Controlli Interni**. È inoltre identificato dal Gruppo, come organo incaricato di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del **Modello di organizzazione e gestione** (o modello ex d.lgs. n. 231/2001).

Per quanto riguarda il **Sistema di Controllo Interno**, illimity prevede come da prassi ed in coerenza con la regolamentazione prudenziale tre livelli e tipologie di controlli, come riportato di seguito.



La **Funzione di Internal Audit** controlla il regolare andamento dell'operatività e l'evoluzione dei rischi nonché valuta completezza, adeguatezza, funzionalità, affidabilità delle componenti del sistema dei controlli interni e del sistema informativo, del processo di gestione dei rischi e del RAF, contribuendo con ciò al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'organizzazione, dei processi di controllo, delle politiche e dei processi di gestione rischi.

La **Direzione CRO**, in qualità di Funzione di gestione dei rischi garantisce, tramite il supporto dalle funzioni tecniche interessate, un costante presidio dei rischi assunti dal Gruppo sia in termini di monitoraggio e controllo sia di governo laddove, l'**Area Compliance & AML** (*Anti-Money Laundering*) previene, gestisce e mitiga il rischio di non conformità alle norme nonché il rischio di riciclaggio e di finanziamento al terrorismo. Assolve, inoltre, agli obblighi normativi in materia di protezione dei dati personali a livello di Gruppo, anche attraverso la nomina del Responsabile di Compliance & AML quale *Data Protection Officer*.

Per contribuire al funzionamento efficiente ed efficace del Processo di Gestione dei Rischi con riferimento a tutti i rischi rilevanti correnti e prospettici, il Gruppo ha implementato, anche nel rispetto delle normative di vigilanza:

- il sistema degli obiettivi e dei limiti di rischio (**Risk Appetite Framework, RAF**), che rappresenta un approccio organico e strutturato con implicazioni sulla governance e sui processi di gestione integrata dei rischi producendo impatti diffusi su tutte le funzioni aziendali. Il RAF è articolato e declinato a livello operativo per Divisione di *business* e comparti di attività e prevede processi di *escalation*, metriche e limiti di natura quantitativa nonché linee guida qualitative, il tutto declinato annualmente all'interno del **Risk Appetite Statement** (RAS). La formalizzazione, attraverso la definizione del RAF, di obiettivi e limiti di rischio coerenti con il massimo rischio assumibile, il modello di business e gli indirizzi strategici, sono elementi essenziali per la determinazione ed applicazione di una politica di governo dei rischi e di un processo di gestione dei rischi improntati ai principi della sana e prudente gestione aziendale;
- il processo di autovalutazione dell'adeguatezza della dotazione patrimoniale (c.d. **ICAAP**) e dell'adeguatezza del profilo di liquidità (c.d. **ILAAP**). I processi **ICAAP** e **ILAAP** hanno l'obiettivo di fornire una valutazione interna in merito all'adeguatezza, attuale e prospettica nonché in condizioni ordinarie e di stress, rispettivamente dei mezzi patrimoniali rispetto all'esposizione ai rischi che ne caratterizzano l'operatività e del profilo di liquidità operativa e strutturale;
- il processo di valutazione *ex ante* delle c.d. Operazioni di Maggior Rilievo (**OMR**), con parere preventivo sulla loro sostenibilità a livello creditizio e reddituale e sulla loro coerenza rispetto al RAF.

Il Gruppo ha definito e applicato in via continuativa un processo operativo di *risk mapping* che, sulla base di metriche quali-quantitative e di regole condivise all'interno della struttura aziendale, permette di identificare le singole tipologie di rischio a cui il Gruppo risulta o potrebbe essere esposto, nonché di valutare le stesse secondo specifici *driver* rappresentativi della significatività e della materialità del rischio stesso. Il risultato del processo di identificazione viene riportato all'interno della **mappa dei rischi** ("*Risk Radar*"), il cui scopo è quello di rappresentare in termini relativi, i rischi che insistono sull'operatività attuale e prospettica del Gruppo e declinarli sulle Divisioni di *business* che li generano, il tutto funzionale alla determinazione dell'esposizione complessiva ai rischi.



## I rischi ESG

In linea con questo modello e in conformità ai requisiti del D.lgs 254/2016, il Gruppo ha identificato - attraverso un processo condotto dalla Direzione CRO, con il supporto della Funzione Communication & Shareholder Engagement - i principali fattori di rischi ambientali, sociali e di *governance* (ESG), collegati a ciascun tema rilevante oggetto di rendicontazione, riconducendoli alle fattispecie di rischio esistenti.

Nello specifico, il processo si è sostanziato in un'analisi preventiva dei fattori di rischi ESG condotta dalla Direzione CRO, al fine di individuare i connessi rischi economico-finanziari, patrimoniali e reputazionali, definiti dalla regolamentazione prudenziale di vigilanza e dalle *best practice* e identificati come rilevanti dal Gruppo in sede di processo di autovalutazione dell'adeguatezza patrimoniale (processo ICAAP).

Successivamente, anche attraverso il coinvolgimento delle diverse funzioni e strutture *owner*, per ciascun fattore di rischio ESG sono state identificate le relative modalità di gestione (ovvero, l'elenco documentazione/evidenze a presidio come *policy*, procedure, prassi gestionali) e mitigazione in essere ed è stata infine valutata la rilevanza sulla base del livello di rischio residuo (considerando quindi l'efficacia dei presidi in essere).

Nella tabella sottostante, si riportano i **principali fattori di rischio ESG** a cui il Gruppo illimity potrebbe essere esposto.

Ambiti del D. Lgs. 254/2016	Temi	Classificazione del rischio	Rischio specifico <sup>4</sup>	Modalità di gestione
Ambiente	Tutela dell'ambiente	Generato	Pratiche di approvvigionamento e sottoscrizione di contratti con fornitori che non rispettano i requisiti di sostenibilità in materia di tutela ambientale	Operativi presidi in termini di <i>Policy di procurement</i> e relativi controlli
	Sviluppo e consolidamento delle partnership	Subito	Pratiche di approvvigionamento e sottoscrizione di contratti con partner che non rispettano requisiti di sostenibilità	Operativi presidi di controllo (attività <i>Risk Management</i> , Funzione di Conformità, Procurement, ai sensi della <i>Policy</i> in materia di Esternalizzazioni)
	Cyber risk, Data management & Security, Privacy	Generato	Non conformità con normative e regolamenti vigenti in materia di privacy (es. GDPR)	Operativi presidi di controllo quali ad esempio attività della Funzione di Conformità e sistemi IT con profilazione accessi
	Cyber risk, Data management & Security	Subito	Perdita e furto dei dati sensibili a causa di attacchi cyber	Operativi presidi di controllo quali ad esempio protocolli di accesso e sistemi di difesa
Società	Innovazione	Subito	Livello non adeguato di gestione della sicurezza informatica nelle piattaforme tecnologiche innovative (es. App illimity)	Operativi presidi di controllo quali ad esempio protocolli di accesso e sistemi di difesa
	Innovazione	Subito	Malfunzionamenti o indisponibilità dei server alla base delle interfacce informatiche utilizzate dal Gruppo e/o dai suoi clienti	Operativi specifici presidi IT tra i quali le procedure inerenti alla gestione della Continuità Operativa
	Relazioni con i clienti e capacità di risposta personalizzata	Generato	Scarsa capacità di attrarre nuovi clienti	Operativi presidi di <i>marketing</i> , sviluppo, gestione e <i>customer care</i> della clientela, funzionali anche ad assicurare un continuo incremento della base clientela e la soddisfazione della stessa

<sup>4</sup> Rischio specifico: vengono definiti i principali rischi, generati o subiti, connessi ai temi materiali del Gruppo illimity, e che derivano dalle attività dell'organizzazione, dai suoi prodotti, servizi o rapporti commerciali, incluse, ove rilevanti, le catene di fornitura e subappalto (ref. D.Lgs. 254/2016 Art. 3 co.1 c).

Ambiti del D. Lgs. 254/2016	Temi	Classificazione del rischio	Rischio specifico <sup>4</sup>	Modalità di gestione
Società	Relazioni con i clienti e capacità di risposta personalizzata	Subito	Insoddisfazione della clientela con conseguente <i>turnover</i> negativo	Operativi presidi di <i>marketing</i> , sviluppo, gestione e <i>customer care</i> della clientela, funzionali anche ad assicurare un continuo incremento della base clientela e la soddisfazione della stessa
	Supporto alle PMI	Generato	Mancata realizzazione della strategia aziendale in merito al finanziamento di imprese senza <i>rating</i> o con rating basso, caratterizzate da un grosso potenziale di crescita	Operativi presidi di selezione, valutazione, <i>risk opinion</i> e monitoraggio/controllo in sede di <i>origination</i> e nel continuo
	Supporto alle PMI	Subito	Finalizzazione di operazioni di finanziamento con soggetti non in linea con le tematiche ESG	Operativi presidi di selezione, valutazione, <i>risk opinion</i> e monitoraggio/controllo in sede di <i>origination</i> (i.e. operativo rating ESG per analisi di sostenibilità)
Personale	Persone	Generato	Incapacità di attrazione dei talenti e <i>retention</i> degli stessi	Operativo un <i>framework</i> per l'attrazione e lo sviluppo delle risorse umane basato sui valori aziendali
	Persone	Generato	Mancato raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità, a causa dell'assenza di criteri opportuni all'interno dei sistemi di incentivazione e di misurazione della <i>performance</i> del <i>management</i>	Operativi piani di incentivazione del top management con la finalità di "sostenere la creazione di valore e la responsabilità sociale d'impresa nel lungo termine" con l'integrazione di KPI ESG relativi a <i>Customer Experience</i> e <i>People Engagement</i>
Diritti umani	Tutela dei diritti umani	Generato	Mancata applicazione del "principio di non discriminazione" all'interno del Gruppo, nei rapporti tra i collaboratori e nelle politiche e procedure interne	Operativi presidi di controllo in essere a livello di <i>policy</i> e di processi interni
	Tutela dei diritti umani	Subito	Mancato rispetto di principi in materia di non discriminazione e diritti umani da parte di imprese oggetto di investimento e/o finanziamento da parte del Gruppo	Operativi presidi di controllo a livello di istruttoria (ad esempio <i>risk opinion</i> ) ed <i>on-going</i> (i.e. controlli di natura indiretta)
Anticorruzione	Lotta a frodi, riciclaggio e corruzione	Generato / Subito	Frodi interne ed esterne	Operativi presidi di controllo a mitigazione dei rischi insiti nei vari processi aziendali, tra cui il rischio di frode interna (controlli per garantire la "separazione dei compiti") e di frode esterna (valutazioni quantitative sia in <i>on-boarding</i> sia <i>on-going</i> su tutta la clientela)
	Lotta a frodi, riciclaggio e corruzione	Generato	Operazioni del Gruppo in attività di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo	Operativi presidi in termini di <i>Policy</i> e procedure interne, Modello di Organizzazione e Gestione (231) e relativi Codici Etico e di Condotta. Controlli eseguiti sia in fase di <i>pre-screening</i> ed <i>onboarding</i> della clientela sia <i>ex post</i> mediante attività periodiche di <i>assessment</i>
	Integrità e trasparenza nella condotta aziendale	Subito	Mancanza di coerenza tra i valori del Gruppo e i comportamenti del personale al servizio diretto della clientela, mediante numero verde, <i>chat</i> , video chiamata o <i>e-mail</i>	Operativi presidi in termini di <i>Policy</i> in materia di Trasparenza, Modello di Organizzazione e Gestione (231) e relativi Codici Etico e di Condotta. Supporto alle funzioni di <i>business/marketing</i> al fine di evitare pratiche commerciali scorrette
	Integrità e trasparenza nella condotta aziendale	Subito	Condotte scorrette da parte del personale, dovute a inefficienze/falle che si hanno nelle procedure/processi	Operativi presidi in termini di <i>Policy</i> e procedure interne, Modello di Organizzazione e Gestione (231) e relativi Codici Etico e di Condotta. Supporto alle funzioni aziendali nel rispetto dei requisiti normativi in relazione a processi, prodotti/servizi e accordi/ <i>partnership</i>

Solidità dei risultati  
e creazione di valore condivisoI clienti corporate  
e retailLo sviluppo di partnership  
di qualitàL'impegno verso la società  
e l'ambiente

Ambiti del D. Lgs. 254/2016	Temi	Classificazione del rischio	Rischio specifico <sup>4</sup>	Modalità di gestione
<b>Tematica di business (extra D.Lgs. 254)</b>	Solidità dei risultati	Generato	Inefficacia dei processi di monitoraggio e gestione dei rischi	Operativi presidi in termini di processi/risorse/strumenti nell'ambito dei controlli di secondo e terzo livello
	Solidità dei risultati	Generato	Inefficacia delle scelte strategiche per la stabilità nel lungo periodo	Operativi presidi in termini di processi/risorse/strumenti nell'ambito dei controlli di primo e secondo livello
<b>Tematica di business (extra D.Lgs. 254)</b> <b>Ambiente</b>	Solidità dei risultati  Impronta ambientale e lotta al cambiamento climatico	Subito	Perdite operative e creditizie connesse con l'intensificarsi dei rischi climatico/ambientali, sia di natura fisica sia di natura transazionale	Operativi presidi in sede di <i>origination</i> / controllo ( <i>policy</i> , rating ESG ed analisi settoriali-modelli di <i>business</i> ) e di gestione delle garanzie (strategie prudenziali di <i>pricing</i> e di gestione del processo di recupero ed assicurazioni)
<b>Tematica di business (extra D.Lgs. 254)</b>	Compliance normativa e relazioni istituzionali	Subito	Sanzioni giudiziarie o amministrative in conseguenza di violazioni di norme imperative	Operativi presidi in termini di processi/risorse/strumenti nell'ambito dei controlli di secondo e terzo livello
	Compliance normativa e relazioni istituzionali	Subito	Perdite finanziarie rilevanti o danni di reputazione derivanti da non conformità con leggi e normative	Operativi presidi in termini di processi/risorse/strumenti nell'ambito delle attività della Funzione di Conformità

L'esecuzione periodica (almeno annuale) del processo di individuazione dei rischi rilevanti per il Gruppo è svolta dalla **Direzione CRO**, di concerto con la **Direzione CFO & Central Functions** e con il supporto delle altre unità organizzative della Capogruppo e delle Società Controllate. Le risultanze derivanti da tale processo rappresentano le valutazioni e le misure di *input* funzionali allo sviluppo dei processi correlati all'ICAAP (valutazione di adeguatezza patrimoniale) e all'ILAAP (valutazione di adeguatezza della liquidità), ovvero il Piano Strategico, il Budget ed il RAF, e pertanto sono validate dal *top management*, discusse ed analizzate in sede di **Comitato Rischi** e sottoposte ad **approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo**.

Nel continuo le evidenze derivanti dalle attività di monitoraggio e controllo dei singoli rischi, dall'analisi dell'evoluzione dei fattori di contesto interno ed esterno, dalle informazioni pubbliche, dagli studi di settore e *best practice*, ecc. sono tutti elementi che concorrono a rilevare potenziali *trend* emergenti e ad identificare proattivamente nuove fattispecie di rischio o singole componenti cui il Gruppo potrebbe essere esposto, in ottica di aggiornamento dei processi di individuazione dei rischi, modellizzazione, valutazione/misurazione e gestione.

In tale contesto rientrano anche i suddetti rischi ESG; infatti, in termini prospettici, ad esito delle analisi condotte con particolare riferimento alle Linee Guida della Banca Centrale Europea in materia di rischi climatici ed ambientali, il Gruppo ha avviato alcuni approfondimenti allo scopo di individuare gli ambiti più rilevanti e strategici e di attivare proattivamente gli opportuni interventi di adeguamento, nell'attesa che il *regulator* nazionale formalizzi le proprie aspettative in materia. Tra i temi più significativi si menzionano i processi di *risk mapping* e lo sviluppo e applicazione di specifici indicatori di rischio, lo *stress testing*, il rafforzamento della dimensione ESG in sede di *origination* dei processi creditizi e la *disclosure* interna ed esterna.

# 02. L'Analisi di materialità e il coinvolgimento degli stakeholder

## Nota metodologica

GRI 102-10 GRI 102-45 GRI 102-46 GRI 102-48 GRI 102-49 GRI 102-50 GRI 102-51 GRI 102-52 GRI 102-53 GRI 102-54

Il Gruppo illimity, in quanto Ente di Interesse Pubblico e data la crescente rilevanza delle performance di sostenibilità, pur non rientrando ancora nelle caratteristiche dimensionali previste dall'art. 2 del Decreto Legislativo 254/2016 di seguito "Decreto", ha deciso di redigere su base volontaria la sua prima Dichiarazione Consolidata di carattere non finanziario (DNF) ai sensi dell'art. 7 (*Dichiarazioni volontarie di carattere non finanziario conformi*), del Decreto.

Il Decreto, emesso in attuazione della Direttiva 2014/95/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 22 ottobre 2014, riguarda la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario e di informazioni sulla diversità da parte di imprese e di gruppi di grandi dimensioni, relativamente ai seguenti temi: ambiente, sociale, personale, lotta alla corruzione, diritti umani.

La presente dichiarazione è stata redatta in conformità ai GRI (*Global Reporting Initiative*) Standards: opzione "Core" nella versione 2016 e successivi aggiornamenti, e al supplemento settoriale GRI Financial Sector 2014, utilizzati come standard di rendicontazione ai sensi del Decreto.

Inoltre, con l'obiettivo di fornire un'informativa completa sulle performance del Gruppo sia alla comunità finanziaria che a tutti gli altri stakeholder, agli indicatori del GRI Standards sono stati aggiunti indicatori qualitativi e quantitativi volontari, in riferimento ad alcuni temi materiali.

Con riferimento alla correlazione tra i capitoli della DNF e gli indicatori di riferimento (GRI e aggiuntivi), si rimanda alle tabelle di correlazione riportate in appendice.

La redazione della DNF è coordinata, con cadenza annuale, dalla funzione Communication & Stakeholder Engagement, la quale ha la responsabilità di definire il piano di lavoro accertandosi che le tempistiche rispettino quanto previsto dal Decreto, ovvero siano allineate al processo di rendicontazione finanziaria.

In particolare, la funzione ha il compito di avviare e supervisionare tutto il processo di raccolta dei dati e delle informative qualitative e di predisporre, con il supporto di tutte le strutture coinvolte, la bozza di DNF da sottoporre all'attenzione del Comitato di Direzione. Il documento viene poi inviato al Comitato di Sostenibilità, che previa eventuale integrazione e/o richiesta di modifiche, lo presenta al Consiglio di Amministrazione per approvazione entro gli stessi termini previsti per la presentazione del progetto di bilancio.

La Dichiarazione è stata redatta con il coinvolgimento di tutte le principali funzioni aziendali, chiamate a rendicontare, per ciascun tema materiale e coerentemente con la propria area di competenza, gli indicatori GRI o aggiuntivi individuati e sono responsabili della verifica e correttezza degli stessi.

Inoltre, al fine di garantire ulteriore correttezza nella raccolta e nell'elaborazione dei dati quantitativi, questi sono stati raccolti tramite un *software* sviluppato per gestire in modo collaborativo l'intera catena della rendicontazione quantitativa dalla *data collection* alla *disclosure* delle informazioni non finanziarie sui fattori Ambientali, Sociali e di *Governance*.

Il perimetro di rendicontazione del documento corrisponde a quello del Bilancio consolidato 2020 e considera tutte le entità facenti parte del Gruppo illimity, come descritto al Capitolo 1. I dati e le informazioni di carattere qualitativo e quantitativo contenuti all'interno del presente documento si riferiscono alle attività condotte dal Gruppo relativamente all'esercizio chiuso il 31 dicembre 2020.

La presente Dichiarazione rappresenta la prosecuzione delle attività di rendicontazione non finanziaria del Gruppo, avviate con la pubblicazione (a giugno 2020) del Profilo di Sostenibilità 2019 (di seguito anche "il Profilo"), un primo esercizio di comunicazione dei risultati fin qui ottenuti con una narrazione che descrive i valori, le responsabilità, le attività e gli impegni del Gruppo.

La DNF 2020 è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 10 marzo 2021.

Data la significativa evoluzione del perimetro del Gruppo nel 2020, con l'ingresso nel Gruppo bancario delle società IT Auction s.r.l. e Mado s.r.l., ed essendo il primo anno di rendicontazione non finanziaria ai sensi del D.lgs 254/2016, il presente documento non prevede il raffronto delle informazioni con gli anni precedenti, che verrà fornito a partire dalla prossima rendicontazione.

Il documento è stato sottoposto a revisione limitata da parte della società KPMG S.p.A.

I risultati delle verifiche, svolte ai sensi dell'art. 3 comma 10 del Decreto e secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised, sono contenute nella relazione della società di revisione, allegata al presente documento.

Per approfondimenti in merito alle informazioni contenute all'interno della DNF di illimity, è possibile scrivere all'indirizzo e-mail: [sustainability@illimity.com](mailto:sustainability@illimity.com)

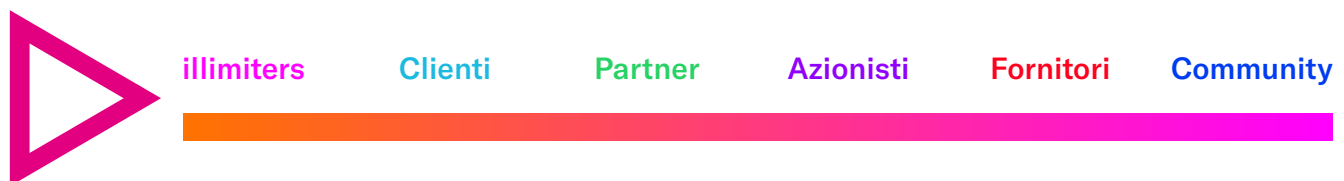
## L'identificazione e il coinvolgimento degli stakeholder

GRI 102-40 | GRI 102-42 | GRI 102-43

Gli Standards GRI definiscono la materialità come un principio fondamentale sottostante il processo di rendicontazione e facente riferimento a quei temi che:

- riflettono gli impatti economici, ambientali e sociali significativi dell'organizzazione, o
- influenzano in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder.

I principali stakeholder di illimity, individuati sulla base della loro rilevanza, attraverso il coinvolgimento del Top Management aziendale, sono i seguenti:



In generale, i canali di comunicazione utilizzati, almeno mensilmente, nelle relazioni con gli stakeholder identificati sono:

Stakeholder	Canali di comunicazione
<b>Collaboratori</b> (illimiters)	Engagement survey
	Newsletter interna
	Intranet aziendale
	Incontri periodici
	Eventi e iniziative interne
	Iniziative di welfare aziendale
	Colloqui valutazione performance
	Questionario di materialità
<b>Clienti</b> (clienti retail e PMI)	SmartCare (numero verde, e-mail, chat e videochat)
	Sito web
	Home banking
	APP illimity
	Social network
	Direct E-mail Marketing
	Eventi fisici e online
	Survey brand reputation e livello di soddisfazione
<b>Partner</b>	Questionario di materialità
	Sito web istituzionale
	Eventi e convegni
	Call periodiche
<b>Azionisti</b>	Questionario di materialità
	Call periodiche
	Roadshow
	Assemblea
	Sito web istituzionale
<b>Fornitori</b>	Conferenze stampa
	Selezione e gestione rapporto
<b>Community</b> "Vai oltre la forma"	Anagrafica fornitori
	Eventi e convegni
	Community web dedicata
	Survey
	Questionario di materialità

In linea con il Profilo di Sostenibilità 2019, per la rendicontazione della DNF relativa al 2020 l'attività di stakeholder engagement ha previsto il coinvolgimento di oltre 700 stakeholder di illimity, come meglio descritto nel paragrafo seguente.

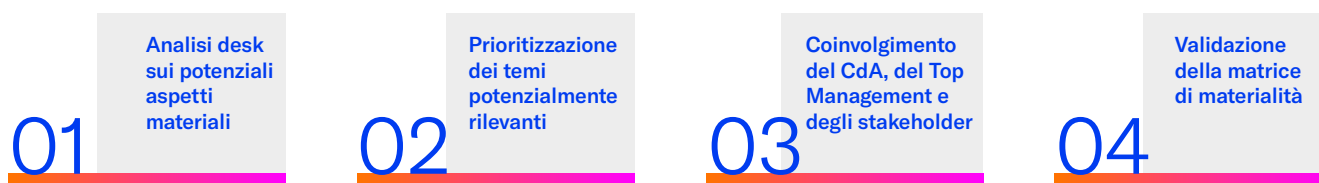
## L'analisi di materialità

GRI 102-44

Per il primo esercizio di rendicontazione non finanziaria di illimity – il Profilo di Sostenibilità 2019 – il Gruppo ha condotto un'analisi che ha portato alla definizione della matrice di materialità 2019.

Nel 2020, illimity, con il coordinamento della funzione Communication & Stakeholder Engagement e il coinvolgimento del Comitato Sostenibilità, ha effettuato un aggiornamento della propria analisi di materialità al fine di individuare eventuali variazioni nel contesto in cui opera.

La nuova analisi di materialità, volta alla definizione della matrice di materialità 2020, è stata strutturata in quattro fasi secondo la metodologia suggerita dai GRI Standards:



### 1. Analisi desk sui potenziali aspetti materiali

Il processo di identificazione e selezione dei potenziali temi materiali è stato guidato dal *purpose* e dai valori della Banca, dai *benchmark* e *trend* di settore e da un'analisi approfondita delle pubblicazioni sui media, secondo un processo metodologico già adottato per l'analisi di materialità del Profilo.

### 2. Prioritizzazione dei temi potenzialmente rilevanti

A valle delle risultanze della prima fase, sono stati identificati i temi potenzialmente rilevanti per gli stakeholder e per il Gruppo. L'elenco di questi temi è stato considerato come la base di partenza per le attività di stakeholder engagement.

L'analisi ha portato all'identificazione di tre nuovi temi potenzialmente materiali per illimity ai fini della matrice di materialità 2020, sottoposti alla votazione degli stakeholder e del management, per valutare una loro eventuale inclusione in matrice:

- Finanza Sostenibile;
- Impatti ambientali e lotta al cambiamento climatico;
- Sviluppo e consolidamento delle partnership.

In linea con il Profilo di Sostenibilità 2019, vista la loro rilevanza intrinseca, i seguenti temi sono stati considerati rilevanti a priori per illimity, pertanto non sottoposti all'esercizio di materialità ma ugualmente rendicontati all'interno del documento:

- Integrità, compliance normativa e lotta a frodi, riciclaggio e corruzione;
- Cyber Risk, Data Management & Security, Privacy;
- Tutela dell'ambiente;
- Comunicazione chiara e trasparente, brand e reputazione;
- Tutela dei diritti umani.

### 3. Coinvolgimento del CdA, del Top Management e degli stakeholder

L'aggiornamento della matrice di materialità ha coinvolto:

- **Consiglio di Amministrazione, Comitato di Sostenibilità, Management Team e Seconda Linea**, tramite focus group in modalità webinar al fine di validare i temi prerequisiti per illimity e il posizionamento dei temi materiali presenti nella matrice di materialità 2019, e valutare la rilevanza dei nuovi temi potenzialmente rilevanti per illimity, risultanti dall'aggiornamento dell'analisi desk 2020.
- **Personale del Gruppo, PMI clienti, clienti retail, Community "Vai Oltre la Forma", partner e fornitori**, tramite un questionario online volto a raccogliere istanze e aspettative per ogni tema individuato in termini economici, ambientali e sociali.

Le valutazioni degli stakeholder esterni e interni sono state, successivamente, ponderate per il grado di rilevanza degli stessi per illimity.

## La matrice di materialità di illimity

GRI 102-47

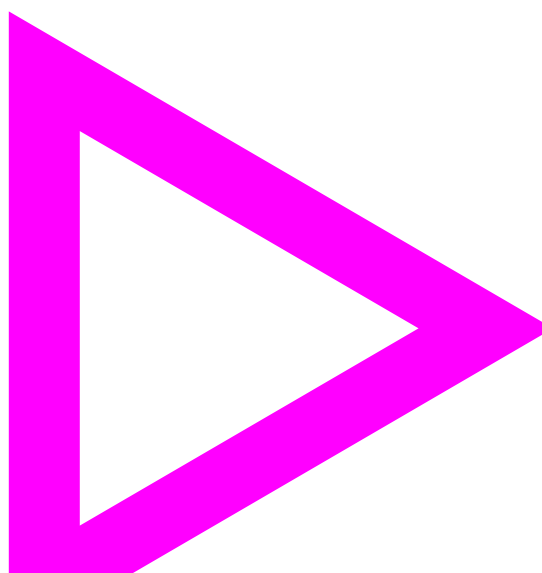
Il processo di materialità si è concluso con la definizione di una soglia di materialità<sup>5</sup> per l'individuazione dei temi maggiormente rilevanti e con l'accorpamento di alcuni temi materiali, al fine di offrire una migliore rendicontazione delle performance di illimity in relazione ad ambiti e tematiche simili o riconducibili a medesimi impatti. In particolare:

- il tema "Attività e prodotti responsabili" è frutto dell'accorpamento tra "Attività e prodotti socialmente responsabili" e "Finanza sostenibile" per meglio rendicontare le attività avviate in tema di integrazione ESG nel business bancario;
- il tema "Impatti ambientali e lotta al cambiamento climatico" viene rendicontato insieme al tema prerequisito "Tutela dell'ambiente".

Nel grafico sono riportati i temi risultati materiali trattati all'interno della DNF, avendo superato la soglia di materialità, come risultato:

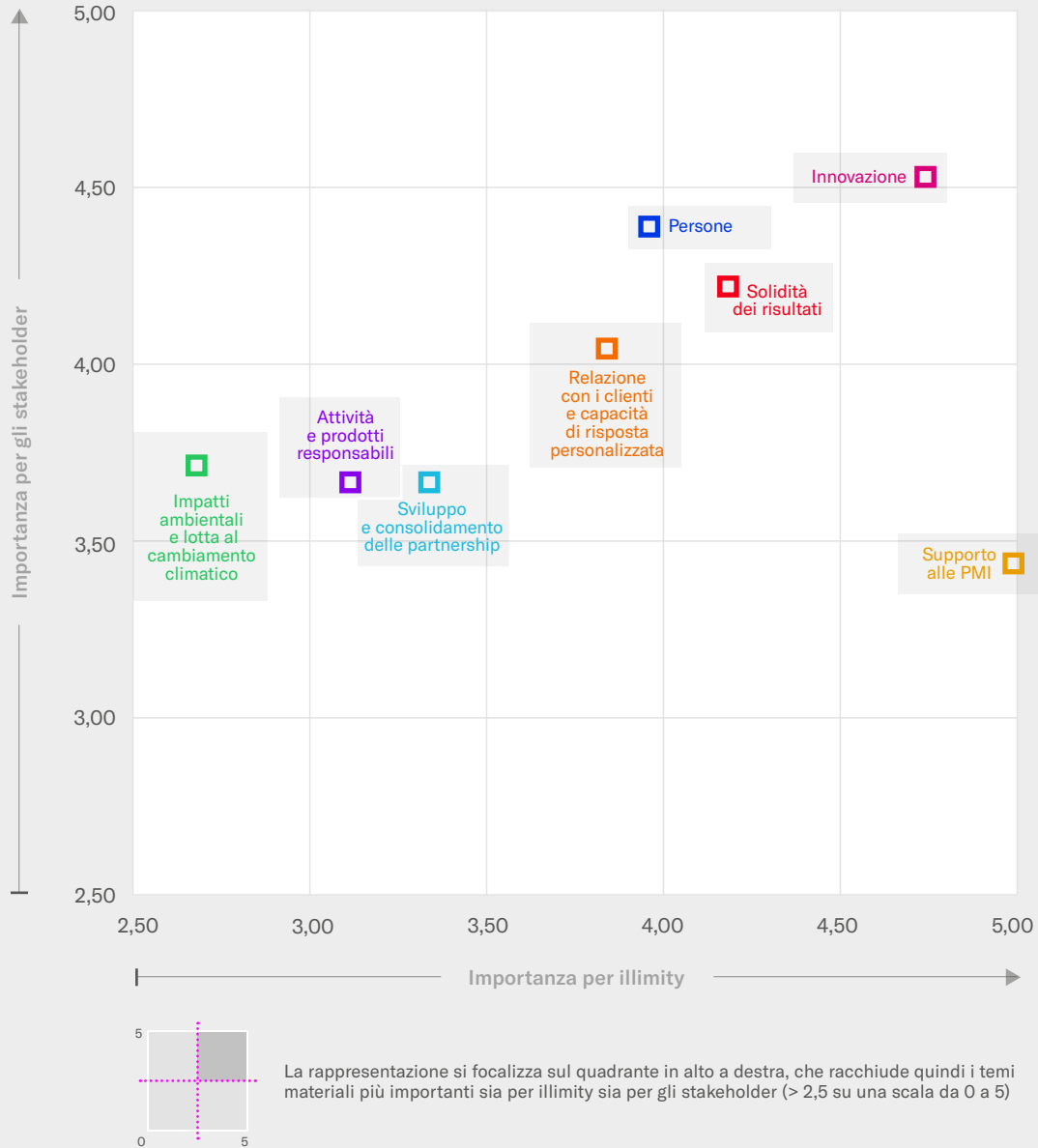
- delle aspettative degli stakeholder rispetto ai temi rilevanti (rappresentate sull'asse delle ascisse);
- dell'importanza attribuita da illimity, a livello strategico, a tali temi (rappresentata sull'asse delle ordinate).

<sup>5</sup> La soglia di materialità stabilita durante l'analisi di materialità è 2,5 su 5.





## Matrice di materialità



La matrice di materialità è stata presentata al Comitato Sostenibilità nella seduta del 10 dicembre 2020 e al Consiglio di Amministrazione nella seduta del 29 dicembre 2020.

Tabella di raccordo tra gli ambiti di rendicontazione ex D.Lgs. 254/2016 e i temi materiali:

<b>Ambiente</b>	Prerequisito: Tutela dell'ambiente
	Impatti ambientali e lotta al cambiamento climatico
<b>Società</b>	Attività e prodotti responsabili
	Supporto alle PMI
	Relazione con i clienti e capacità di risposta personalizzata
	Sviluppo e consolidamento delle partnership
	Prerequisito: Comunicazione chiara e trasparente, brand e reputazione
	Innovazione
	Solidità dei risultati
<b>Personale</b>	Persone
<b>Anticorruzione</b>	Prerequisito: Integrità, compliance normativa e lotta a frodi, riciclaggio e corruzione
	Prerequisito: Cyber Risk, Data Management & Security, Privacy
<b>Diritti Umani</b>	Prerequisito: Diritti Umani

Tra le informazioni previste dal Decreto, i dati relativi all'impiego di risorse idriche (art.3.2 - comma a), non sono stati ritenuti significativi ai fini della comprensione degli impatti generati dal Gruppo e sono stati pertanto esclusi dalla rendicontazione. Considerata l'entità trascurabile dei consumi di acqua, il tipo di utilizzo che ne viene fatto (esclusivamente per scopi igienico-sanitari) e la localizzazione geografica delle sedi, gli impatti diretti sulle risorse idriche sono stati considerati trascurabili.

## I pilastri della strategia di sostenibilità

Una crescita responsabile del business si fonda sull'integrazione di una strategia di sostenibilità ambientale, sociale e di *governance* (ESG) all'interno delle proprie attività.

Per questo motivo fin dal primo anno di attività della Banca sono state mappate le politiche, regolamenti e procedure del Gruppo, al fine di integrare tematiche di sostenibilità e i corrispondenti Standard GRI (*Global Reporting Initiative*) per il loro monitoraggio, tenendo conto del *core business* della Banca. Sono stati inoltre identificati i *trend* e le tematiche di sostenibilità maggiormente rilevanti in tutti i processi aziendali e la definizione degli aspetti più significativi da sottoporre a monitoraggio mediante l'utilizzo di KPIs, prevedendo attività di miglioramento per garantire lo sviluppo continuo della sostenibilità del Gruppo.

Sono quindi emersi **cinque pilastri nella strategia di sostenibilità di illimity**, che aggregano sotto di loro le varie sottotematiche.



Solidità dei risultati  
e creazione di valore condiviso

I clienti corporate  
e retail

Lo sviluppo di partnership  
di qualità

L'impegno verso la società  
e l'ambiente

Lo sviluppo di qualsiasi strategia o piano di azione di sostenibilità non può prescindere dai 17 obiettivi di Sviluppo Sostenibile (*Sustainable Development Goals*) definiti dalle Nazioni Unite. Partendo dai 5 pilastri strategici individuati sono stati identificati gli obiettivi di Sviluppo Sostenibile sui quali illimity può dare un proprio contributo con la sua attività e azioni dirette e indirette.



I pilastri, collegati agli obiettivi di Sviluppo Sostenibile, rappresentano la direttrice grazie alla quale verranno progressivamente definiti gli indicatori qualitativi e quantitativi che saranno individuati sulla base delle risultanze della rendicontazione 2020 e che andranno a completare il Piano di Sostenibilità.

Il Piano sarà dunque frutto del lavoro già avviato dalla nascita di illimity e coerente con le analisi dello scenario di mercato e dei *mega trend* del settore finanziario, con le aspettative degli stakeholder esterni e interni definite dall'analisi di materialità, con l'analisi dei rischi socio-ambientali e con gli obiettivi di business delineati nel piano industriale.

# 03. La cultura delle regole

Il valore dell'**integrità nella condotta aziendale** è un principio fondamentale alla base dell'operato del Gruppo illimity, che contraddistingue l'approccio e i comportamenti del personale nel perseguimento degli obiettivi e si riflette sull'offerta commerciale del Gruppo e sulle relazioni con l'esterno.

illimity assicura la legittimità e la sostenibilità delle attività del Gruppo nel rispetto di tutte le leggi, i regolamenti e le norme interne vigenti.

A tal riguardo, illimity si impegna a promuovere nei confronti di ciascun dipendente un comportamento improntato alla correttezza di ogni attività, con l'obiettivo di gestire in maniera proattiva i rischi connessi al mancato rispetto degli obblighi normativi, delle *best practice* e dei principi etici.

La diffusione di una solida cultura di *compliance* è agevolata da un modello di controllo efficace e pervasivo, a tutti i livelli, nonché da formazione adeguata del personale e relative sanzioni in caso di violazioni.

La funzione Compliance della Banca presiede alla gestione del rischio di non conformità con riguardo a tutte le attività e servizi/prodotti aziendali, mantenendo un colloquio costante con il personale delle varie Divisioni della Banca e con quello delle controllate, verificando altresì che processi e procedure aziendali siano, sin dalla fase di progettazione, adeguate a prevenire/mitigare tale rischio, secondo un approccio *risk-oriented*.

Il modello di *compliance* della Banca è stato da ultimo regolamentato anche in una specifica *Policy* interna ("*Gestione del rischio di non conformità e modello di Compliance*") ove è previsto che la funzione assolva alla propria mission:

- supportando il *continuous improvement* di processi e procedure aziendali volti alla corretta gestione del rischio di non conformità, verifiche di adeguatezza, corretta applicazione e necessità di aggiornamento nonché fornendo indicazioni pratico-operative a beneficio delle strutture di *business (guidance)*;
- elaborando pareri e note interpretative delle norme, partecipando attivamente a progetti specifici, verificando *ante* la conformità di nuovi prodotti, processi, soluzioni organizzative, procedure e sistemi (*compliance by design*);
- effettuando un'analisi del rischio di non conformità cui sono esposte le varie aree di business della Banca, secondo una metodologia articolata di *Compliance Risk Assessment*;
- predisponendo un sistema di controlli contro i rischi di non conformità adeguato a garantire che le attività svolte delle varie aree siano in linea con la normativa interna ed esterna applicabile nonché con le strategie e le politiche aziendali (controlli di secondo livello);
- promuovendo una cultura aziendale del rischio di non conformità, mediante iniziative e programmi di formazione specifica, in collaborazione con la funzione Human Resources (*Compliance Culture*);
- gestendo attivamente, in collaborazione con le funzioni legali della Banca e le altre funzioni eventualmente coinvolte, il riscontro ai reclami pervenuti dalla clientela, anche per individuare punti di attenzione da indirizzare nel piano delle attività e dei controlli.

Sempre in un'ottica di conformità e integrità delle proprie azioni, la normativa interna prevede che la Banca e i propri dipendenti si impegnino a:

- assicurare e promuovere il rigoroso rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti in tutti i paesi in cui operano, stabilendo che il perseguimento dell'interesse della Banca non può mai giustificare una condotta contraria ai principi di lealtà, onestà e correttezza;
- garantire la trasparenza delle relazioni con i propri interlocutori, tramite anche la diffusione di informazioni complete, precise e comprensibili, tali da consentire ai destinatari di assumere sempre decisioni consapevoli in relazione ai rapporti da intrattenere con la Banca;
- favorire la scrupolosa osservanza di tutte le regole organizzative e procedurali adottate, con particolare riguardo a quelle relative alla prevenzione della commissione di reati;
- promuovere e richiedere il rispetto di tutte le leggi, i regolamenti, i principi e le regole organizzative e procedurali anche da parte dei collaboratori e partner commerciali;
- astenersi da comportamenti illeciti, o non conformi ai principi della Banca, nei rapporti con le autorità, i soci, i dipendenti, i collaboratori, i clienti, i fornitori, gli investitori e, più in generale, con la collettività;
- garantire l'osservanza dei principi di trasparenza, onestà ed affidabilità nei confronti dei soci, dei clienti, delle controparti e della collettività, e a evitare in situazioni di conflitto d'interesse, reale o potenziale;
- promuovere la tutela dell'ambiente e la sicurezza, con particolare riferimento all'igiene e alla sicurezza dei luoghi di lavoro;
- evitare, prevenire e reprimere ogni forma di discriminazione basata su sesso, età, preferenze sessuali, razza, nazionalità, condizioni fisiche e/o socio-economiche, credenze religiose, opinioni politiche;
- assicurare la riservatezza, integrità e sicurezza dei dati e delle informazioni trattate, conformandosi in modo rigoroso alle disposizioni di legge in materia di riservatezza e *privacy*, e a vietare l'uso di informazioni riservate per scopi non direttamente connessi all'esercizio della propria attività professionale.

Analogamente, i soggetti che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione, nonché di supervisione e controllo, sono tenuti a:

- improntare i propri comportamenti alla massima onestà, trasparenza, correttezza ed indipendenza;
- assicurare il rispetto della professionalità e dell'integrità fisica e morale dei propri collaboratori, nonché la corretta valorizzazione delle risorse, anche attraverso formazione e aggiornamento professionale;
- svolgere con consapevolezza e senso di responsabilità il proprio ruolo, operando in piena collaborazione e informazione reciproca, al fine di promuovere il perseguimento dei fini aziendali e garantendo la correttezza e l'autenticità dei documenti e delle informazioni fornite nello svolgimento delle proprie funzioni, nel rispetto dei principi di riservatezza e integrità ed assicurandone l'uso per i soli scopi inerenti all'attività lavorativa;
- astenersi dall'effettuare attività che possano ledere gli interessi della Banca e dal perseguire interessi propri o di terzi anche solo potenzialmente confliggenti e/o pregiudizievole per la stessa e, in caso contrario, informare le funzioni interne competenti in conformità alle procedure interne;
- garantire che tutti i membri del proprio *team* comprendano e applichino i principi della Banca espressi nel Codice Etico e nella normativa interna.

## Il modello di organizzazione, gestione e controllo

illimity si è dotata di un apposito Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, che definisce i principi di controllo e di comportamento che devono essere adottati al fine di ridurre il rischio di commissione degli illeciti previsti dal D.lgs. 231/2001 tra i quali, in particolare, i reati finanziari e tributari, la corruzione, i reati ambientali e la violazione di diritti umani.

Nella redazione del Modello sono stati *in primis* valorizzati la normativa, le procedure e i sistemi di controllo interni disegnati anche in un'ottica di prevenzione di reati e di comportamenti illeciti in genere, inclusi quelli previsti dal D.lgs. 231/01.

Più in particolare, costituiscono parte del Modello:

- il sistema di *Corporate Governance*, adottato in recepimento del Codice di autodisciplina delle società quotate e della normativa societaria e regolamentare rilevante;
- i regolamenti interni, le procedure e le *policy* aziendali;
- il Codice Etico, il Codice di Condotta e la Policy Anticorruzione;
- il sistema dei controlli interni;
- il sistema dei poteri e delle deleghe;
- il sistema interno di segnalazione delle violazioni e il sistema sanzionatorio.

L'efficace e concreta attuazione del Modello è garantita altresì dall'Organismo di Vigilanza, nominato dal Consiglio di Amministrazione e identificato, nell'attuale *governance*, nel Collegio Sindacale della singola società, il quale esercita i poteri di iniziativa e di controllo allo stesso demandati *ex lege* con riferimento alle attività svolte dalle singole unità organizzative nelle aree cc.dd. sensibili, ovvero quelle in cui è stato rilevato il rischio di commissione dei reati (presupposto) da parte dei dipendenti; nonché dai responsabili delle varie unità organizzative della Banca in relazione alle attività a rischio dalle stesse svolte e al costante aggiornamento della normativa interna e dei processi aziendali rilevanti.

L'Organismo di Vigilanza della Banca è altresì chiamato a:

- verificare l'adeguatezza del Modello, vale a dire la sua idoneità a prevenire il verificarsi di comportamenti illeciti, nonché ad evidenziarne l'eventuale realizzazione;
- verificare l'effettività del Modello, ovvero la rispondenza tra i comportamenti concreti e quelli formalmente previsti;
- monitorare l'attività aziendale, effettuando verifiche periodiche e identificando i relativi follow-up;
- curare l'aggiornamento del Modello, proponendo al CdA, se necessario, l'adeguamento dello stesso, al fine di migliorarne l'adeguatezza e l'efficacia, per sopraggiunti interventi normativi e/o di variazioni della struttura organizzativa o dell'attività aziendale e/o di violazioni del Modello;
- promuovere e monitorare le iniziative dirette a favorire la diffusione del Modello presso tutti i Destinatari;
- promuovere e monitorare le iniziative, ivi inclusi i corsi e le comunicazioni, volte a favorire un'adeguata conoscenza del Modello da parte di tutti i Destinatari;
- riscontrare, con tempestività, anche attraverso appositi pareri, le richieste di chiarimento e/o di consulenza sul Modello provenienti dalle Strutture organizzative della Banca ovvero dagli Organi Aziendali;
- assicurare il puntuale adempimento, da parte dei soggetti coinvolti, di tutte le attività di reporting inerenti al rispetto del Modello;
- esaminare e valutare tutte le informazioni e/o le segnalazioni ricevute e connesse al rispetto o violazioni del Modello;
- informare gli Organi competenti in merito all'attività svolta, ai relativi risultati ed alle attività programmate;
- segnalare agli Organi Aziendali competenti, gli opportuni provvedimenti, le eventuali violazioni del Modello e i soggetti responsabili, proponendo la sanzione ritenuta più opportuna rispetto al caso;

- in caso di controlli da parte delle Autorità, fornire il necessario supporto informativo agli organi ispettivi.

Ad ottobre 2020 il Consiglio di Amministrazione ha approvato l'aggiornamento del Modello di illimity Bank ai fini di integrare, *inter alia*, alcune novità normative in materia – anche interne – *medio tempore* adottate, nonché recepire la mutata struttura organizzativa della Capogruppo.

## Il Codice Etico

Il Codice Etico di illimity Bank è una vera e propria **“carta di integrità”** del Gruppo, nella quale sono descritti i valori aziendali, in cui si riconoscono i manager e i dipendenti di illimity, l'impegno nei confronti di tutti gli stakeholder, la cura del capitale umano del Gruppo e dei luoghi di lavoro, il rispetto delle regole dell'essere e del fare Banca.

I valori dichiarati nel Codice sono espressione delle culture aziendali da cui il Gruppo proviene e rappresentano da un lato le “lenti” attraverso le quali osservare e interpretare le varie situazioni, dall'altro un obiettivo cui tendere, la meta di un percorso intrapreso che caratterizzerà l'attività futura.

Il Codice Etico di illimity Bank contiene altresì quei principi e regole che orientano i comportamenti degli organi aziendali, dei manager, dei dipendenti e dei collaboratori esterni, affinché i comportamenti siano sempre ispirati a criteri di integrità, eccellenza, responsabilità, correttezza, collaborazione, lealtà, trasparenza e reciproco rispetto, anche ai fini di prevenzione della responsabilità amministrativa della società contemplata dal D.lgs. 231/2001.

Al fine di garantire il rispetto delle regole che compongono il Codice Etico, la Banca si impegna affinché tutti i destinatari dello stesso ne siano a conoscenza e ricevano, in modo tempestivo, gli aggiornamenti e gli eventuali chiarimenti necessari rispetto al corretto svolgimento della propria attività lavorativa.

## La tutela dei diritti umani

illimity è consapevole dell'importanza dei valori di equità e di tutela dei diritti umani ed è impegnata a eliminare ogni discriminazione e a rispettare le differenze di genere, età, etnia, religione, appartenenza politica e sindacale, orientamento e identità sessuale, lingua o diversa abilità.

Stante il modello operativo e di business del Gruppo nonché la sua contestualizzazione nell'ambito del panorama nazionale, la tutela dei diritti umani in illimity è fortemente radicata all'interno delle politiche di gestione delle risorse umane, assistite da contratti collettivi nazionali del lavoro nonché da regole specifiche inerenti alla Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro, all'interno della cornice regolamentare nazionale.

La Banca garantisce e preserva un ambiente di lavoro inclusivo che valorizzi l'unicità e la pluralità quali forme di sviluppo dell'umanità. Le condotte della Banca sono orientate affinché non favoriscano né tollerino qualsivoglia violazione dei diritti umani e agevolino la più ampia diffusione della cultura e l'educazione dei dipendenti ad accogliere la diversità in qualsiasi forma.

Particolare attenzione, inoltre, è posta anche ai rapporti con le Terze Parti, improntati – in termini sia contrattuali che relazionali – ai principi e ai valori richiamati dal Codice Etico.

illimity si pone inoltre l'obiettivo di:

- difendere i diritti umani in tutti gli ambiti nei quali opera;
- rispettare la libertà di associazione e il coinvolgimento politico personale dei propri dipendenti;
- garantire che ogni persona che operi o lavori per illimity lo faccia di propria spontanea volontà in un ambiente sano e sicuro;
- aspirare ad una maggiore solidarietà sulla base del riconoscimento della diversità culturale, della consapevolezza dell'unicità del genere umano e dello sviluppo degli scambi interculturali;

- evitare qualsiasi discriminazione, forma di schiavitù o lavoro minorile, anche da parte dei propri *stakeholder*;
- assicurare il rispetto della parità salariale;
- rispettare le leggi sul lavoro e favorire orari di lavoro sostenibili.

Inoltre, data l'importanza che il Gruppo riconosce alle tematiche relative alla *Diversity & Inclusion*, *gender pay gap* e assenza di discriminazioni, un approfondimento ulteriore è presente nel capitolo 5 "Persone". In generale, il tema dei diritti umani, in quanto trasversale ai diversi ambiti di operatività del Gruppo, è presente in modo diffuso nella Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria.

Con la nuova versione aggiornata e integrata del Codice Etico, la Banca evidenzierà con maggiore forza il suo impegno nella piena realizzazione dei diritti umani e delle libertà fondamentali proclamati nella Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, approvata nel 1948 dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite.

#### GRI 406-1

Nel corso del 2020 non sono stati segnalati episodi di discriminazione sul luogo di lavoro.

## La lotta a frodi, riciclaggio e corruzione

Il Gruppo promuove i principi delle Nazioni Unite e dell'OCSE, nell'ambito dello sviluppo di politiche per la lotta alla corruzione, la tutela dei diritti umani, i diritti dei lavoratori e il rispetto dell'ambiente.

Il rispetto delle regole e l'integrità della condotta aziendale sono inoltre assicurati da attività di *compliance* dedicate al presidio del rischio in materia di anticorruzione, antiriciclaggio, contrasto al finanziamento del terrorismo e gestione degli embarghi.

### L'Anticorruzione

illimity si impegna a contrastare attivamente ogni forma di corruzione, anche tra privati, assicurando la piena collaborazione con le Autorità e la predisposizione di misure adeguate e controlli svolti da funzioni indipendenti.

Il rischio di corruzione è mitigato da stringenti regole di comportamento che proibiscono a tutti i dipendenti e collaboratori di richiedere, offrire o accettare pagamenti in denaro che non costituiscano l'adempimento di obblighi contrattualmente assunti dalla Banca.

Sono inoltre state adottate misure *ad hoc* per regolamentare gli scambi di utilità e/o liberalità con controparti, fornitori e, più in generale, terze parti, che potrebbero essere qualificati, in funzione del contesto e delle modalità di realizzazione, come atti potenzialmente corruttivi. Più nel dettaglio, è stata approvata una normativa interna volta a disciplinare l'offerta e/o la ricezione di omaggi e intrattenimenti, nonché l'organizzazione e la partecipazione ad eventi di beneficenza e sponsorizzazioni.

illimity ha implementato misure di anticorruzione anche in sede di assunzione del personale, nei processi di acquisto, gestione e cessione di partecipazioni e altri asset e, ancora, in quelli di acquisto, gestione e cessione di beni immobili per il soddisfacimento delle ragioni di credito della Banca e/o acquisiti a garanzia degli investimenti in crediti deteriorati.

La normativa a tal fine rilevante è identificata, oltre al Codice Etico, con la "Policy Anticorruzione", la "Procedura di spesa", la "Procedura Gestione delle Visite Ispettive" e la "Procedura HR".



**GRI 205-2**

La comunicazione delle politiche e procedure di anticorruzione è garantita alla totalità della popolazione aziendale dal “pacchetto documentale” che ciascun dipendente riceve all’atto dell’assunzione e attraverso il portale della Normativa interna del Gruppo illimity nella Intranet aziendale. Inoltre, ciascun aggiornamento della normativa interna è opportunamente segnalato tramite un sistema periodico di *e-mail alerting* inviato dall’Area Process & Organization. Le politiche e procedure di illimity vengono invece inviate ai partner commerciali su richiesta degli stessi.

Dipendenti che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione	Numero	%
Dirigenti	45	81,82
Quadri	201	83,40
Aree professionali	98	33,68

**GRI 205-3**

Nel corso del 2020 non si sono verificati episodi di corruzione accertati né sono state intentate cause legali pubbliche riguardanti la corruzione contro l’organizzazione o i suoi dipendenti.

## L’Antiriciclaggio

illimity pone particolare attenzione al rispetto della normativa nazionale e internazionale volta a contrastare il riciclaggio e il finanziamento del terrorismo e ha implementato un’organizzazione, procedure aziendali e controlli specifici volti a prevenire l’utilizzo degli intermediari ai fini di riciclaggio in coerenza con l’articolazione societaria, la complessità e la dimensione aziendale, la tipologia dei servizi e prodotti offerti e le caratteristiche della clientela servita.

Il sistema di governo di illimity per il contrasto ai fenomeni di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo è definito all’interno della *Policy Antiriciclaggio*, documento che definisce un quadro di riferimento sistematico e funzionale, improntato al principio di collaborazione attiva da parte del Gruppo nella prevenzione di tali attività illecite. Sono attivi specifici processi e procedure in materia di obblighi di adeguata verifica della clientela, segnalazione delle operazioni sospette, registrazione dei rapporti e delle operazioni, conservazione dei documenti, valutazione e gestione del rischio, controllo interno e garanzia di osservanza di tutte le disposizioni pertinenti per prevenire e impedire la realizzazione di operazioni connesse al riciclaggio, finanziamento del terrorismo e violazione degli embarghi.

I principi e le regole di dettaglio definite nella Policy dalla Capogruppo sono implementate presso le singole strutture operative, anche delle società controllate, in modo calibrato e proporzionato alle caratteristiche e alla complessità dell’attività svolta, alle dimensioni e all’articolazione organizzativa, sempre nel rispetto degli adempimenti previsti dalla normativa, inclusa la definizione di un approccio globale al rischio di riciclaggio a livello di Gruppo.

Sono altresì attive procedure che consentono di effettuare controlli automatici sull’anagrafe e sulle transazioni al fine di mitigare il rischio di avere clienti iscritti nelle liste di soggetti sottoposti a restrizioni o congelamento dei propri beni (*black list*). illimity, garantisce un efficiente assetto antiriciclaggio che consente anche di mitigare rischi ulteriori quale quello reputazionale, che può comportare conseguenze derivanti da una percezione negativa del Gruppo, della Banca o di singole società del Gruppo da parte di clienti, controparti, azionisti, stakeholder o Autorità di Vigilanza.

Nel corso del 2020 sono proseguite le seguenti attività progettuali volte all’adozione di tecnologie innovative, basate su strumenti e tecniche cognitive e sistemi di intelligenza artificiale: (i) attività di *Web scraping* mediante l’implementazione di un *software*, per la verifica degli indici reputazionali che coinvolgono la clientela; (ii) implementazione di un nuovo *Transaction monitoring* mediante un sistema evoluto di Intelligenza Artificiale di ausilio nell’individuazione delle operazioni sospette a fini antiriciclaggio, con specifico focus sull’attività della Banca digitale.

## La Cultura della Compliance

L'impegno di illimity nel creare e diffondere una cultura di conformità è fortemente radicato nel principio di *compliance by design* che ispira e garantisce una corretta impostazione dei processi commerciali, delle relative procedure, anche IT, dei canali commerciali e, più in generale, del modello di relazione con la clientela che presidia l'offerta di prodotti e servizi della Banca.

Il principio di **compliance by design** alla base dei principali processi aziendali declina concretamente il modello di *mutual collaboration* tra funzioni di business e funzioni di controllo, per il corretto bilanciamento delle diverse prospettive di analisi, nell'ottica del raggiungimento degli obiettivi di business nel pieno rispetto delle regole applicabili. Tale modello nasce dalla convinzione che la compliance sia un fattore abilitante non solo del contenimento dei rischi e della sana e prudente gestione della Banca, ma anche del livello di soddisfazione dei clienti in un contesto di relazione efficiente.

Per promuovere un'adeguata cultura della conformità, il Gruppo pone particolare attenzione alla **formazione ed educazione** del personale con corsi dedicati alle principali normative applicabili (antiriciclaggio, *market abuse* e responsabilità amministrativa ex D. Lgs. 231/01) e iniziative specifiche formative, volte a favorire la diffusione efficace dei principi e delle *best practice* che devono essere alla base dei comportamenti aziendali, incluso il Top Management. A tal proposito, apposite sessioni di *induction* in classe sono organizzate per i membri del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale.

Oltre alla formazione standard, erogata tramite corsi online, illimity organizza numerosi incontri/iniziative di education, caratterizzati da classi con pochi partecipanti e *live webinar*, che costituisce la modalità di erogazione standard in questa particolare fase emergenziale, per favorire costante interattività e analisi di casi concreti evidenziati da funzioni operative o di business.

Inoltre, continue occasioni *awareness* a livello aziendale sono facilitate dalla predisposizione di "pillole educative" (*Compliance pills*), e-mail focalizzate su tematiche specifiche e piccoli gruppi di lavoro incentrati su esigenze molto specialistiche, con l'obiettivo di promuovere una cultura della conformità pervasiva e *on-the-job*, a complemento dei momenti standard di formazione.

## Il Compliance Risk Assessment

Con l'obiettivo di garantire una corretta e tempestiva gestione, nel continuo, del rischio di non conformità, illimity si è dotata di una metodologia integrata per la valutazione di tale rischio (*Compliance Risk Assessment*) cui risultano esposte le varie aree di business della Banca.

Alla base della costruzione dell'esercizio del *Compliance Risk Assessment* è stata posta particolare attenzione alla peculiarità delle diverse aree di business della Banca, con un approccio *business-tailored* e *lean*, incentrato su modelli snelli di misurazione del rischio volti ad ottenere una visione aggregata di tutti gli esiti delle attività di controllo, basandosi su elementi oggettivi al fine di evitare *self-assessment* delle funzioni soggette a controllo e di limitare al contempo l'impegno del business nello svolgimento delle attività di controllo di secondo livello.

La metodologia è basata sulla valutazione del rischio di non conformità afferente a ciascuna area di business e risulta da un'analisi che combina l'esposizione iniziale (rischio inerente) e la valutazione dei principali presidi di mitigazione (analisi della vulnerabilità) al fine di quantificare il valore di rischio residuo.

Tale metodologia permette di integrare la misurazione dell'esposizione al rischio di non conformità data dal *Compliance Risk Assessment* con i controlli di secondo livello, in un duplice senso:

- integrando nel continuo l'analisi della vulnerabilità dei presidi in essere attraverso gli esiti dei controlli;
- pianificando trimestralmente i controlli medesimi, in virtù degli esiti del *Compliance Risk Assessment*, in una prospettiva di circolo virtuoso e auto-alimentante.

Il modello di valutazione del rischio di non conformità abilita una reportistica integrata delle attività di verifica svolte in materia, che consente una gestione integrata e sistematica dell'andamento del rischio nel tempo nonché del monitoraggio delle azioni di rimedio individuate, con l'obiettivo di supportare una pianificazione degli interventi secondo logiche *risk-based* e di prioritizzazione.

## La segnalazione di irregolarità (whistleblowing)

### GRI 102-17

Il Consiglio di Amministrazione di illimity ha conferito l'incarico di “**responsabile del sistema interno di segnalazione delle violazioni**” (RSISV) al responsabile dell'**Internal Audit**, che ha il compito di ricevere, esaminare, valutare le segnalazioni pervenute e di riferire direttamente agli Organi aziendali. I soggetti coinvolti negli accertamenti hanno l'obbligo di garantire la confidenzialità delle informazioni ricevute, anche in merito all'identità del segnalante che, in ogni caso, deve essere opportunamente tutelato da condotte ritorsive, discriminatorie o comunque sleali conseguenti alla segnalazione.

Nella Normativa interna della Banca è disponibile il **Regolamento** del sistema interno di segnalazione delle violazioni. Viene inoltre redatta una **relazione annuale** predisposta dal RSISV contenente le informazioni aggregate sulle risultanze delle attività svolte a seguito delle segnalazioni ricevute.

Con riferimento alle disposizioni regolamentari in materia di **whistleblowing**, illimity ha predisposto una specifica piattaforma, costituita da una Digital Room per ciascuna società del Gruppo, denominata «**@Whistleblowing**» per l'invio e la gestione delle segnalazioni che, a partire da settembre 2020, è andata a sostituire la modalità tramite posta elettronica fino ad allora utilizzata. L'utilizzo della piattaforma permette ai soggetti coinvolti nella gestione della segnalazione di scambiare agevolmente documenti ed informazioni, assicurando maggiore tracciabilità all'intero processo e un più elevato livello di riservatezza all'identità del segnalante.

La piattaforma digitale consente al personale della Banca e ai componenti degli organi sociali di segnalare – attraverso un percorso guidato online – ipotesi di condotte illecite o irregolarità, violazioni di norme interne e disposizioni aziendali in genere, violazioni di regolamentazione esterna di riferimento per la Banca. Il sistema di segnalazione adottato garantisce la **riservatezza** e la **protezione dei dati personali** del soggetto che effettua la segnalazione e del soggetto eventualmente segnalato. È altresì strutturato in modo da assicurare che le segnalazioni vengano ricevute, esaminate e valutate attraverso canali specifici, autonomi e indipendenti che differiscono dalle ordinarie linee di reporting.

Le segnalazioni possono essere inviate in modalità anonima o nominativa, garantendo in ogni caso la riservatezza dei dati personali acquisiti. Nel corso del 2020 non è stata registrata alcuna segnalazione attraverso il processo di *whistleblowing*.

## La gestione della catena di fornitura

### GRI 102-9

L'intero processo di approvvigionamento è disciplinato dalla "Procedura di Spesa" del Dicembre 2019 e successive modifiche approvate dal Consiglio Di Amministrazione.

Tale procedura per l'approvvigionamento di beni e servizi si applica a tutte le entità del Gruppo bancario, sottoposte alla direzione e al coordinamento della Capogruppo illimity Bank S.p.A., per le parti di competenza e in funzione della natura dell'attività svolta dalla singola società controllata ed è adottata nel rispetto dei principi di trasparenza, oggettività e tracciabilità delle attività sanciti dal D. Lgs. 231/2001 e contenuti nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato dalla Banca.

L'Area Procurement, responsabile del processo, garantisce che la gestione della catena di approvvigionamento sia in linea con i criteri di trasparenza e oggettività; gestisce il flusso a partire dalle richieste di acquisto prodotte dalle Strutture Richiedenti, effettua i *quality check* richiesti, supporta le Strutture Richiedenti nella ricerca e selezione dei fornitori, supporta nella progettazione e nello svolgimento di RFQ e gare. Le principali modalità di acquisizione variano in base alla tipologia di acquisto, al servizio/bene richiesto e all'ambito merceologico (gara, confronto di offerte, trattativa diretta e accordo quadro).

Le strutture coinvolte nel processo di spesa, oltre al Richiedente e all'Area Procurement, sono:

- General Counsel: per parere legale sui contratti e sulla documentazione condivisa con i fornitori;
- Compliance & AML: con riferimento all'ambito di normative antiriciclaggio, Privacy e D.Lgs. 231/2001;
- Administration & Accounting: per verifiche di natura contabile, registrazione e pagamento delle fatture;
- Budget & Control: per verifica su capienza e coerenza delle voci di budget per allocazione delle spese.

I fornitori sono parte integrante del processo organizzativo della Banca e quindi devono essere selezionati in modo da offrire le massime garanzie possibili (affidabilità del servizio, competenze tecnico-settoriali, limiti di operatività, ecc).

Nella selezione e valutazione dei propri fornitori e nel Processo di Approvvigionamento, la Banca pone in essere comportamenti di condivisione e sostegno dei principi fondamentali relativi al rispetto delle norme ambientali e di sicurezza.

L'Area Procurement garantisce che la selezione dei fornitori avvenga sulla base di conoscenze e competenze professionali, tali da soddisfare i requisiti minimi di rapporto qualità-prezzo per i clienti interni.

In presenza di nuovi fornitori, salvo eccezioni motivate da fattori quali dimensione, specificità della prestazione e natura non strategica del fornitore, si valutano le controparti in base a criteri di valutazione quali:

- assenza di clausole di esclusione (sentenze di condanna o applicazione della pena);
- assenza di dichiarazioni di fallimento o procedure concorsuali previste dalla legge fallimentare;
- iscrizione alla Camera di Commercio, Industria e Artigianato;
- possesso di certificazioni internazionali in materia di qualità, ambiente e anticorruzione;
- dichiarazione di aver ottemperato agli adempimenti di cui D.lgs. n. 81/08 in materia di igiene e sicurezza sul lavoro;
- applicazione del contratto collettivo stipulato dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative, applicato ai lavoratori dipendenti;
- assenza di conflitti di interesse rilevanti.

Alla base del processo di valutazione dei fornitori possono esserci anche altri criteri. Tra questi:

- fornitore chiave o particolarmente rilevante per l'operatività della Banca;
- referenze/titoli professionali;
- prestazioni del fornitore confrontate con quelle dei competitor.

Relativamente all'anagrafica fornitori, si segnala che l'Area Procurement sta avviando un processo di integrazione di un tool che garantirà una visione generale dell'Albo Fornitori sin dall'*onboarding* dei Soggetti permettendo loro di fare in autonomia richieste di censimento, inserimento e aggiornamento di informazioni anagrafiche, documentali e compilazione di questionari qualitativi. Il tool gestirà il *workflow* per il mantenimento della qualificazione segnalando, oltre a eventuali difformità o inadempienze, anche fattori di rischio legati a un soggetto, attingendo a banche dati esterne/interne. Non ultimo il tool dovrà gestire, anche, l'*E-Procurement* quindi *E-Sourcing*.

Nel corso del 2020, con oltre 1.550 Ordini di Acquisto, l'Area Procurement di illimity Bank ha gestito circa 600 Fornitori abituali.

I principali settori merceologici sono stati:

- Information and Communication Technology (ICT);
- consulenze e servizi professionali;
- visure e recupero crediti;
- spese per il Personale (*reward*, polizze);
- pubblicità, marketing e rappresentanza.



# Innovazione



# 04. L'innovazione per illimity

illimity innova innanzitutto nel modo di fare banca.

Essere una Banca di nuovo paradigma, senza legacy, significa combinare in modo innovativo un modello di business caratterizzato da vantaggi competitivi strutturali e sostenibili con una strategia focalizzata su grandi segmenti di mercato non adeguatamente serviti dagli operatori tradizionali.

In illimity l'innovazione è una leva strategica che pervade tutta l'organizzazione: dalla **cultura aziendale**, ai **processi operativi**, fino alle **infrastrutture tecnologiche**.

La Banca crede fermamente che l'innovazione, se diffusa a ogni livello organizzativo, sia il motore in grado di generare valore per tutta l'azienda. Pertanto, è essenziale che l'innovazione sia ben integrata in ogni divisione, area e team di lavoro e che vi siano processi condivisi per permettere agli illimiters di lavorare in team trasversali, accrescendo le proprie competenze, generando idee e individuando nuove opportunità.

La capacità di innovare contribuisce a raggiungere gli obiettivi di business e a rispondere alle necessità dei clienti attraverso un nuovo modello inclusivo fatto di servizi sinergici, disegnati sui bisogni delle persone e imprese.

## I numeri dell'innovazione di illimity

%

Comunicazioni digitali sul totale delle comunicazioni verso la clientela	99,00
Onboarding digitale end-to-end dei clienti consumer	100,00
Clienti consumer attivi	86,00
Sistemi proprietari della banca in cloud	100,00
Clienti sfruttando funzionalità della PSD2/Open Banking	13,80
Dipendenti abilitati allo smart working	100,00
Login da app vs desktop	84,00



## Il nuovo approccio specializzato al finanziamento delle PMI



"La capacità di valorizzare il potenziale di aziende di piccole e medie dimensioni attraverso un approccio specializzato e innovativo, guida la crescita della Divisione SME. illimity è nata per supportare la crescita di piccole e medie imprese italiane ad alto potenziale, identificate non solo in funzione dei risultati conseguiti ma soprattutto delle prospettive future. Vogliamo aiutare le PMI a uscire dalla fase della pandemia più forti e preparate di prima. Riusciamo a farlo attraverso il nostro approccio innovativo che nel corso del 2020 ci ha permesso di aumentare più del 50%, rispetto al 2019, l'ammontare dei finanziamenti erogati, saliti a quota 904 milioni di euro."

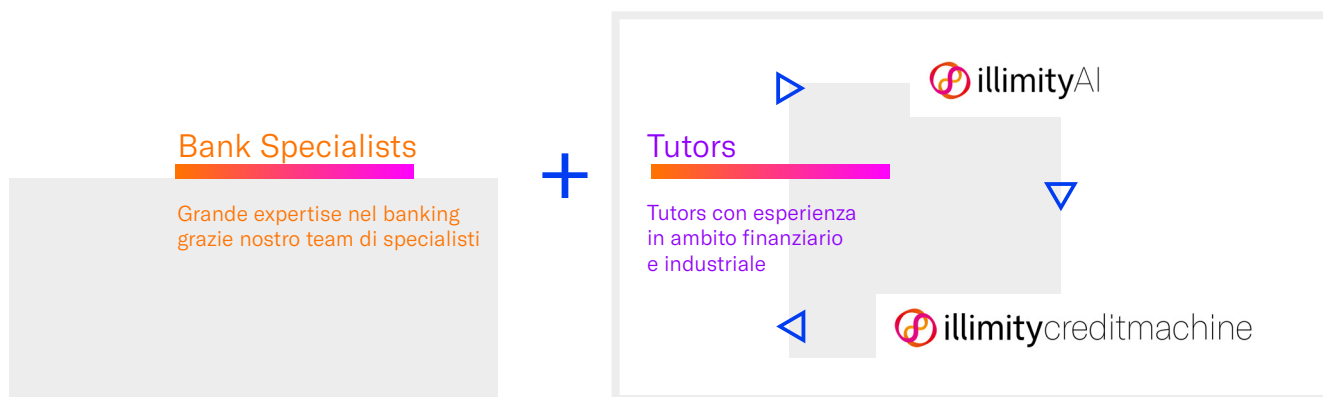
Enrico Fagioli, Head of SME

illimity è specializzata nel credito alle PMI e fornisce servizi di finanziamento a imprese ad alto potenziale, *performing* o *non performing*, che ricercano un partner per sostenere i loro programmi di sviluppo aziendale o i piani di riequilibrio e rilancio dell'attività industriale.

Attraverso la Divisione SME illimity è un partner specializzato per le imprese italiane di piccole e medie dimensioni, prevalentemente industriali, che, a causa della complessità delle operazioni da realizzare o delle difficoltà finanziarie in essere, non sono servite con un approccio specialistico dagli operatori tradizionali.

illimity integra in modo innovativo professionalità e competenze finanziarie con le competenze tecniche dei propri **Tutor** – executive con una forte esperienza verticale su diversi settori industriali – utilizzando le **migliori tecnologie** per elaborare soluzioni personalizzate e capaci di generare nuove opportunità.

Questo innovativo modello che integra competenze umane e tecnologie permette, da un lato, di offrire alle PMI **soluzioni di credito tailor-made** e una velocità di risposta molto elevata. Dall'altro, illimity può contare su un vantaggio competitivo nella valutazione del merito creditizio delle imprese e un focus anche su segmenti di mercato poco presidiati.



## illimity SGR

A febbraio 2020 illimity ha inoltre dato vita a **illimity SGR** che sta lanciando il suo primo Fondo di Investimento Alternativo dedicato al settore UTP (Unlikely To Pay).

illimity SGR si pone l'obiettivo di realizzare fondi e prodotti di investimento focalizzati sul mondo delle imprese, successivamente al lancio del fondo UTP verrà sviluppato un fondo di credito, finalizzato ad operare nei confronti di aziende "performing" con una logica di "private debt", rappresentando pertanto, nei confronti delle imprese, un operatore complementare agli operatori bancari.

illimity SGR:

- Promuove e gestisce Fondi di Investimento Alternativi specializzati in crediti alle imprese, individuando e implementando la migliore soluzione di mercato, a seconda dei casi, per la ristrutturazione, il rilancio, lo sviluppo e la valorizzazione di imprese di medie dimensioni con valenze strategiche e capacità competitive nei loro mercati di riferimento.
- Fornisce un supporto professionale all'azienda e al suo management con una logica industriale e finanziaria.
- È, con il fondo UTP, un interlocutore solido e credibile per le Banche e le Financial Institution esposte e impegnate nella gestione di crediti corporate problematici.

Maggiori informazioni su illimity SGR sono disponibili all'indirizzo [www.illimitysgr.com](http://www.illimitysgr.com)

## La tecnologia e la specializzazione per innovare la catena del valore del Credito Distressed

"Continuiamo a posizionarci sul mercato come player dinamico e con un approccio finalizzato a stabilire relazioni strategiche di lungo termine nell'ambito di tutta la catena del valore del credito, dall'acquisto alla gestione e il remarketing.

Nel 2020, illimity ha generato 484 milioni di euro di nuovi investimenti in questo segmento, portando il totale del business generato dall'avvio dell'attività a oltre 1,7 miliardi di euro e le masse in gestione a 9,1 miliardi di euro."

**Andrea Clamer, Head of Distressed Credit Investment & Servicing**



La principale caratteristica distintiva di illimity nel settore dei crediti deteriorati è la capacità di **gestire tutta la catena del valore nella gestione dei crediti**, dall'acquisizione alla gestione fino alla cessione sul mercato dei beni collegati a tali crediti. Le competenze della Divisione DCI&S permettono inoltre di essere operativi nel fornire Senior Financing ad altri investitori nel settore distressed.

## neprix

Tutte le attività di servicing sono operate dalla piattaforma innovativa neprix, che si propone come il primo operatore italiano specializzato in gestione di credito distressed corporate capace al contempo di occuparsi della vendita degli asset sottostanti, immobiliari e strumentali, attraverso una ricca serie di portali web specializzati. È questo il biglietto da visita di neprix, che punta a rivoluzionare il proprio settore di riferimento attraverso un inedito mix di talento umano e innovazione tecnologica. La novità, in questo senso, è data da un approccio fortemente *data-driven* che punta a coprire l'intera catena del valore nella gestione dei crediti deteriorati, dalla fase di due diligence e gestione del credito sino alla vendita degli asset.

### Un modello sartoriale, multidisciplinare, tecnologico e specializzato

- **Sartoriale.** Soluzioni personalizzate sulla base del confronto e delle specifiche necessità del singolo cliente.
- **Multidisciplinare.** Una squadra con competenze diverse, dall'ingegneria all'architettura, dall'IT alla finanza, dal legal al real estate.
- **Tecnologico.** Modelli accurati di analisi di una grande mole di dati, grazie all'*Artificial Intelligence*, al *Machine Learning* e al lavoro dei *Data Scientists*.
- **Specializzato.** Combinazione di elevate competenze verticali su diversi segmenti specifici, dando grande attenzione alle garanzie immobiliari collegate ai crediti. Per questo, sono stati costituiti team specializzati nella valutazione immobiliare, dedicando particolare attenzione ai benefici che la valorizzazione dell'immobile potrà generare nell'area in cui è situato.

### Un innovativo modello di intermediazione

Per quanto riguarda la vendita degli asset, neprix sta sviluppando un nuovo modello di intermediazione e di assistenza commerciale basato **sull'aggregazione dei servizi** e la **digitalizzazione** dei processi, con l'obiettivo di ottimizzare l'intero workflow e definire una nuova figura di intermediario evoluto.

Il modello in essere all'interno di neprix prevede la specializzazione e l'integrazione dei servizi, per garantire ai propri clienti venditori e compratori un'offerta sempre più efficiente e performante.

Gli utenti interessati all'acquisto di un bene entrano in contatto con neprix attraverso i portali digitali e, una volta registrati, possono "visitare" le schede virtuali e formulare un'offerta di acquisto seduti comodamente davanti al proprio computer. Nel caso fossero interessati ad una visita in loco o avessero necessità di assistenza commerciale, i clienti saranno supportati da un professionista di neprix sul territorio. A seguito dell'aggiudicazione, neprix fornisce assistenza per la finalizzazione dell'offerta e la gestione dei pagamenti, fino al passaggio di proprietà.

Attualmente neprix gestisce **6 portali digitali** che generano oltre **20 milioni di visite all'anno** da parte di potenziali buyer interessati all'acquisto di beni immobili e strumentali.

Il processo di digitalizzazione delle vendite è supportato anche da un'attività *on-site* svolta dai professionisti e dai collaboratori di neprix che promuovono e gestiscono le attività di vendita su tutto il territorio nazionale.

## illimitybank.com, prima banca cloud native che ha portato in Italia l'account aggregation



"illimitybank.com basa il suo tratto distintivo sull'innovazione. È stata la prima banca cloud native in Italia, la prima costruita con un'architettura basata sull'Open Banking e sulla PSD2 che permette di aggregare conti di più banche ed effettuare pagamenti da un unico touchpoint digitale. La prima a integrare servizi di terzi, anche non bancari, in Hubs che mettono al centro l'esperienza del cliente e ne semplificano l'organizzazione, i gesti, il controllo dei propri consumi. illimitybank.com è sempre alla frontiera dell'innovazione, la sua struttura completamente digital e modulare le consente di lavorare agilmente con Fintech e Big Tech con l'obiettivo di sbloccare il potenziale di persone e famiglie."

Carlo Panella, Head of Direct Banking and Chief Digital Operations Officer

A differenza delle banche tradizionali, illimitybank.com non ha filiali: l'acquisizione dell'80% dei nuovi clienti avviene via smartphone. Alle competenze tecnologiche è però affiancato anche il "tocco umano" del personale esperto dei contact center, disponibile in qualsiasi momento per supportare i clienti, dalla fase di onboarding, alla gestione operativa dei servizi offerti.

illimitybank.com fa leva su due pilastri fondamentali: l'innovazione nell'infrastruttura modulare e la tecnologia.

In termini tecnologici, illimitybank.com può contare su un'**infrastruttura cloud-native** che consente di accedere a soluzioni di ultima generazione con una agilità e rapidità impensabili per i sistemi tradizionali ed è in grado di coprire aree che spaziano dagli aspetti infrastrutturali alla produttività di persone e gruppi di lavoro, dalla gestione "end to end" dei processi e della relazione con il cliente fino alle applicazioni proprie del business bancario.

L'utilizzo di API (Application Programming Interface) consente inoltre un'integrazione semplice e rapida con i partner esterni e quindi un'offerta di servizi condivisi a basso costo. Questo approccio fornisce enormi vantaggi nel percorso di transizione digitale del mercato bancario e permette di gestire l'infrastruttura tecnologica a costi molto inferiori rispetto a quelli sostenuti dalle banche tradizionali. È così possibile costruire, perfezionare e lanciare nuovi servizi in modo rapido e flessibile, beneficiando di maggiori economie di scala.

Inoltre, grazie alle potenzialità offerte dall'Open Banking, i clienti di illimitybank.com hanno la possibilità di condividere i loro dati bancari con altre aziende tramite le app e i siti web illimity e, grazie a questa innovazione, hanno accesso a un'ampia gamma di nuovi prodotti e servizi.

Possono visualizzare tutti i loro conti aperti con diversi istituti bancari in un'unica app, senza dover effettuare l'accesso al singolo conto corrente, possono usare strumenti personalizzati per gestire le proprie finanze, analizzare le spese e scoprire e acquistare prodotti e servizi dei partner, non solo finanziari e assicurativi ma anche di mobilità e wellness.

## La narrazione innovativa di illimity

"Per illimity, innovazione e comunicazione sono un binomio imprescindibile, perché permettono di esprimerci in modi nuovi su temi rilevanti e strategici per l'azienda e gli stakeholder e posizionarci come azienda che vuole sempre andare oltre."

Isabella Falautano, Chief Communication & Stakeholder Engagement Officer



Per costruire la comunicazione di illimity e le relazioni con gli stakeholder si è partiti dalla ragion d'essere di illimity più profonda: **sbloccare il potenziale di persone, famiglie e imprese.**

Con un approccio fresco, innovativo e concreto, la comunicazione istituzionale della Banca si è concentrata su quattro pilastri: **business, persone, innovazione e sostenibilità.** Uno *storydoing* che ha narrato a 360° i valori, le persone e le attività della Banca.

Dalle innovazioni di illimitybank.com con l'offerta dei servizi di *Payment Initiation* e *Account Information (Aggregation)*, il lancio degli illimity hubs, la Joint Venture con HYPE e le attività di Educazione Finanziaria, alle storie degli imprenditori italiani supportati dalla Divisione SME con le illimity stories, fino alla catena del valore end to end della Divisione DCIS e neprix.

Dai temi di *tought leadership* di innovazione e tecnologia, ambiente e responsabilità d'impresa degli illimity talks ripresi anche nei Podcast Oltremodo su Spotify, all'importanza dell'*empowerment* femminile e parità di genere del progetto illimitHER.

Tutti in azienda sono Brand Ambassador, dal CEO - riconosciuto in Italia come uno dei Social CEO più attivi e seguiti - al Management Team, fino agli illimiters che diventano allo stesso tempo protagonisti della narrazione del brand e *content maker* sui canali social personali, abilitati anche dalla piattaforma interna di amplificazione Social Business Community, nata per ingaggiare e condividere contenuti, operazioni di business e vita in azienda.

illimity è in costante dialogo con il mondo circostante, inserita all'interno di un ecosistema di relazioni che abilitano l'innovazione. Una rete fatta di startup, Fintech e Big Tech, PMI, clienti, associazioni e no profit, università e centri di ricerca.

illimity si fa portavoce di un messaggio di rilancio e ripresa economica, di responsabilità, di innovazione, di abilitatore del potenziale di imprese e persone.

## Un esempio di progetto innovativo

Gli **illimity talks** e il **Podcast Oltremodo** nascono con l'idea di creare uno **spazio fisico e digitale di incontro, confronto e riflessione sui temi che stanno trasformando il mondo e le nostre vite** tra cui **innovazione, tecnologia, scienza, ambiente e sostenibilità**.

Un format nuovo per guardare oltre gli schemi e dare voce a futuri possibili con l'obiettivo di ispirare le persone a riconoscere e valorizzare il proprio potenziale e aumentare la consapevolezza su alcuni temi arrivando più preparati al futuro. Si tratta di **storie di persone coraggiose: Corrado Passera, CEO di illimity** e esperti di diversi settori, da innovatori a filosofi, da imprenditori a opinion leader che con le loro idee stanno cambiando il mondo.

## Gli illimity talks nel 2020

### Let's talk about human vs artificial intelligence

All'interno della Milano Digital Week, un confronto tra Corrado Passera e Roberto Cingolani sul rapporto tra tecnologia, uomo e filosofia per guardare oltre gli schemi e dare forma al proprio potenziale.

### Let's talk about (climate) change

Durante il Festival del Blu e del Verde, il dibattito tra Corrado Passera e Laurence Tubiana, CEO dell'European Climate Foundation e tra le principali promotrici dell'accordo di Parigi sui cambiamenti climatici COP21 sul complesso tema del cambiamento e dello sviluppo sostenibile.

### Let's talk about space

All'interno di StartupItalia Open Summit, il talk con Corrado Passera e Roberto Vittori, astronauta e generale dell'esercito sulle competenze necessarie per affrontare lo spazio e il nuovo mondo del lavoro.

## Le nuove frontiere della gestione dei rischi



"La Direzione CRO è uno dei principali hub di innovazione all'interno del Gruppo, grazie ad un approccio innovativo, alla progettazione, allo sviluppo e alla messa in produzione di modelli e metodologie di stima dei rischi a supporto dei processi di risk management e del business.

Utilizziamo principalmente tecnologie e processi innovativi riconducibili al mondo dell'Artificial Intelligence e del Machine Learning, anche con riferimento ad ambiti caratterizzati da consolidate e tradizionali best practice di mercato bancario."

**Claudio Nordio, Chief Risk Officer**

Nell'ottica di supportare la creazione di valore sostenibile e diffuso, la Direzione CRO è impegnata nella **divulgazione all'interno** di tutto il Gruppo del proprio **know-how tecnico**, promuovendo, organizzando e/o erogando workshop e/o incontri di community interni.

Il business e la gestione dei rischi sono guidati dalla disponibilità di rilevanti basi dati interni ed esterni, interpretati da algoritmi di artificial intelligence e machine learning, il tutto ingegnerizzato in un **ambiente "agile"**, innovativo ed in continua evoluzione; l'output è rappresentato da **tools e applicazioni gestionali snelli e "off the shelf"**, tagliati su misura e messi a servizio del Gruppo per supportarne i processi decisionali.

La Direzione CRO ha sposato appieno la filosofia **"no legacy"**, che permette un elevato livello di flessibilità nel recepire eventuali innovazioni di processo e di prodotto, evitando costosi e lenti interventi all'infrastruttura tipici dei sistemi di legacy che caratterizzano i modelli di business bancari tradizionali.

A beneficio della fluidità e pervasività della condivisione delle informazioni, di minore *time-to-market*, efficacia dei processi decisionali e consapevolezza del rischio all'interno del Gruppo, la Direzione CRO promuove il ricorso ad **approcci tecnologici innovativi** quali **"DevOps"** (metodologia di sviluppo del software) e **"Infrastructure as a Code"** (processo di configurazione e gestione delle infrastrutture informatiche dati), contribuendo all'allineamento del Gruppo ai **migliori standard del settore dell'Information Technology**.

La Direzione CRO ha avviato alcuni approfondimenti al fine di considerare, nelle attività di *risk assessment*, anche i **fattori di rischio** rilevanti di tipo **sociale e ambientale**, nell'ottica di preservare la solidità e continuità aziendale nel lungo periodo e prevenire eventuali impatti negativi generati dalla Banca.

## La gestione dei dati e la cybersecurity

Il sistema informativo del Gruppo illimity nasce con l'idea di cambiare il paradigma tradizionale di fare banca e per massimizzare le nuove opportunità offerte dal mondo digitale. Il disegno del sistema informativo, infatti, è completamente digitale costruito con tecnologie di ultima generazione, corredate da conoscenze di eccellenza e prodotti all'avanguardia.

Gli immediati effetti di tale condizione si sono dimostrati vincenti rispetto alle sfide operative proposte dallo scenario pandemico Covid-19. In particolare, il disegno dell'architettura ha permesso a tutte le risorse della Banca di attivarsi velocemente in modalità di lavoro da remoto, con impatti sulle risorse dedicate al supporto operativo e di sicurezza tendenzialmente nulli.

In un contesto *fully digital*, il dato assume un'importanza sempre più rilevante per comprendere attitudini e comportamenti dei clienti. Da qui deriva la centralità della **sicurezza informatica** per garantire i livelli di **confidenzialità, integrità e disponibilità dei clienti che illimity assicura** con tecnologie che mettono al centro algoritmi di intelligenza artificiale insieme alle competenze di analisti esperti che arrivano a costruire un profilo perfettamente ritagliato sul cliente.

L'evoluzione del mondo dei pagamenti con l'avvento della PSD2 e l'apertura delle piattaforme bancarie Open Banking ha spinto illimity a implementare protocolli di *onboarding* con azioni di monitoraggio e verifica delle attività potenzialmente fraudolente all'avanguardia, che attivano *alert in near real time* per minimizzare il rischio di truffa a cui è esposta la clientela.

Nell'ultimo anno la Banca **ha aumentato del 50% la sua capacità analitica nel contesto ICT Fraud Management**, con un investimento in tecnologia che ha portato ad un aumento di oltre l'80% della capacità di predire eventi mallevoli e attivare una protezione granulare su tutto il perimetro del Gruppo, sia dal punto di vista infrastrutturale che da quello applicativo.

Rispetto alla sicurezza informatica, nella Direzione Information Technology, lavora una squadra indipendente di persone che ha la responsabilità di definire e gestire le politiche di sicurezza della Banca, redigere linee guida per la costruzione di applicazioni sicure e controllare la loro applicazione nel contesto dello sviluppo software, nonché proteggere i dati aziendali da tentativi di sottrazione.

Questa squadra ha promosso in quest'ultimo anno:

- il miglioramento del **controllo transazionale** che grazie a un numero di dati crescenti e ad algoritmi che sfruttano l'intelligenza artificiale effettua valutazioni di rischio sulle singole transazioni;
- il **potenziamento della capacità di monitoraggio** delle infrastrutture della Banca per prevenire differenti e nuove tipologie di attacco;
- la costruzione di **procedure di governo operativo** che hanno consentito un aumento della resilienza del sistema Banca nei confronti degli eventi eccezionali che in quest'anno hanno messo sotto stress molte organizzazioni;
- una **comunicazione verso il cliente** che invia messaggi con contenuto condiviso e rivisto con la struttura ICT Security.



Inoltre, dato l'intensificarsi negli ultimi anni delle minacce informatiche volte al furto di dati personali e finanziari, a settembre 2020 è stato attivato l'**illimity Security Awareness Program**, un programma di formazione sui temi del *phishing*, delle *business e-mail compromise*, del *malware* e della *Data Protection*, rivolto a tutti i dipendenti, stagisti e collaboratori esterni e personalizzato a seconda del profilo di rischio di ciascun utente. Il programma, della durata di un anno, è composto da tre tipologie di attività:

- **assessment:** un test volto a definire il livello di conoscenza iniziale relativo alla sicurezza informatica;
- **pillole formative:** brevi clip formative a cadenza regolare per approfondire le tematiche di Cybersecurity;
- **simulazioni:** campagne di *phishing* simulato per testare i progressi degli utenti nel percorso di apprendimento.

Il Gruppo illimity è consapevole dell'importanza della sicurezza informatica e sta continuando a investire sul tema e a sviluppare soluzioni che offrano un servizio efficiente per gli stakeholder. Nella tabella di seguito sono riportati due indicatori quantitativi utili a comprendere come le misure di sicurezza implementate dal Gruppo illimity garantiscano un ottimo livello di protezione e contrasto verso gli attacchi informatici.

Indicatori autonomi	Valore
Numero di gravi incidenti di sicurezza informatica rispetto alla totalità degli incidenti di sicurezza informatica rilevati	0
Vulnerabilità sanate sulle applicazioni e sui sistemi della Banca rispetto a quelle rilevate attraverso attività di VAPT.	100%

Nel corso del 2020 non si sono verificati gravi incidenti di sicurezza informatica che abbiano comportato impatti negativi e significativi sull'integrità, la disponibilità, la riservatezza, l'autenticità e/o la continuità dei servizi con conseguenti perdite economiche, danni all'immagine aziendale e prolungati disservizi rilevanti per la clientela e altri soggetti.

Durante l'anno sono state inoltre condotte attività di *Vulnerability Assessment e Penetration Test (VAPT)* atte a identificare eventuali vulnerabilità di sicurezza presenti nelle applicazioni e nei sistemi della Banca, con l'obiettivo ultimo di prevenire e contrastare gli attacchi informatici. Durante tali attività di *assessment* sono state rilevate 28 vulnerabilità tempestivamente risolte e sanate.

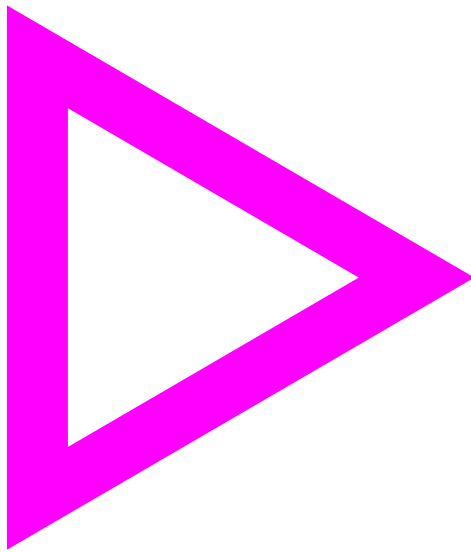


# Persone



# 05. Le nostre Persone

In illimity sviluppiamo il potenziale umano in ogni direzione, perché le persone sono la dimostrazione più vera del nostro impegno e della nostra identità.



GRI 102-7 GRI 102-41

Il Gruppo conta, alla fine del 2020, **587 dipendenti** (in aumento rispetto al 2019) a cui vanno sommati 53 collaboratori (stagisti, interinali, co.co.co.). La quasi totalità possiede un contratto a tempo indeterminato e con un impiego full-time. I dipendenti illimity Bank S.p.A. e illimity SGR sono coperti dal “Contratto Collettivo per i Quadri direttivi e per il personale delle aree professionali dipendenti dalle imprese creditizie, finanziarie e strumentali”. Ai dipendenti neprix viene applicato il “Contratto complementare del credito” previsto dall’art. 3 del contratto sopra menzionato. I dipendenti IT Auction e Mado sono coperti dal “Contratto collettivo nazionale di lavoro (CCNL) del commercio”. Dal 1° febbraio 2021, con l’efficacia della fusione in neprix, anche questi ultimi sono coperti dal “Contratto complementare del credito”.

**587** dipendenti

età media **36** anni

**20** nazionalità di provenienza

## GRI 102-8

Numero totale di dipendenti per contratto di lavoro	Donne	Uomini	Totale
Dipendenti con contratto a tempo indeterminato	241 (42,3%)	329 (57,7%)	570
Dipendenti con contratto a tempo determinato o temporanei	8 (47,1%)	9 (52,9%)	17
<b>Totale</b>	<b>249 (42,4%)</b>	<b>338 (57,6%)</b>	<b>587</b>

Numero totale di dipendenti per tipologia di impiego	Donne	Uomini	Totale
Dipendenti con contratto full-time	244 (42,1%)	336 (57,9%)	580
Dipendenti con contratto part-time	5 (71,4%)	2 (28,6%)	7
<b>Totale</b>	<b>249 (42,4%)</b>	<b>338 (57,6%)</b>	<b>587</b>

Numero totale di dipendenti e altri collaboratori	Donne	Uomini	Totale
Dipendenti	249 (42,4%)	338 (57,6%)	587
Altri collaboratori	27 (50,9%)	26 (49,1%)	53
<i>di cui stage</i>	18 (47,4%)	20 (52,6%)	38
<i>di cui interinali</i>	1 (33,3%)	2 (66,7%)	3
<i>di cui contratti di collaborazione</i>	8 (66,7%)	4 (33,3%)	12
<b>Totale</b>	<b>276 (43,1%)</b>	<b>364 (56,9%)</b>	<b>640</b>

Il principale canale utilizzato per individuare candidati in linea con le esigenze di illimity è la *Career Page* del sito web che rispecchia un processo di recruiting semplice e integrato. LinkedIn viene utilizzato per pubblicare le posizioni aperte e per contattare direttamente potenziali illimiters. Anche sugli altri canali social, in particolare sulla pagina Instagram "illimity\_stories", vengono condivisi post per promuovere le ricerche attraverso il racconto *real life* da parte degli illimiters che sono già parte del team.

Per gli stage e le posizioni junior, le università sono uno dei canali principali: illimity pubblica ricerche sui portali dedicati, mentre attraverso le attività di Employer Branding (es. career day, tavole rotonde, presentazioni) il team HR insieme ad altri colleghi (spesso alumni della stessa università) incontra brillanti giovani che sono interessati a lavorare nella Banca.

Gli illimiters sono i principali *brand ambassador* e rappresentano ancora oggi uno dei principali canali di raccolta delle candidature. I dipendenti sono incentivati a segnalare potenziali illimiters perché, in caso di assunzione, il dipendente che ha fatto la segnalazione riceve una *gift card* o può scegliere di donare il doppio dell'importo in beneficenza.

Infine, per casi specifici, illimity si affida a *headhunter* e società di recruiting selezionate con cui ha stretto partnership che vanno oltre la singola ricerca, volte a individuare talenti che abbiano il potenziale degli illimiters.

In particolare, nel corso del 2020 sono state 151 le nuove assunzioni totali, che hanno interessato 57 donne e 94 uomini, con la maggior parte dei neo-assunti appartenenti alla fascia di età inferiore ai 31 anni.

Il turnover per il personale in entrata si attesta complessivamente al 25,7%, a fronte di un turnover in uscita del 5,1%.

GRI 401-1<sup>6</sup>

	Dipendenti donne assunte (n)	Tasso di nuove assunzioni Donne (%)	Dipendenti uomini assunti (n)	Tasso di nuove assunzioni Uomini (%)	Totale dipendenti entrati (n)	Tasso di nuove assunzioni (%)
<= 31 anni	32	30,8	37	37,4	69	34,0
32 - 39 anni	19	21,3	28	23,5	47	22,6
40 - 54 anni	4	7,5	28	26,9	32	20,4
>= 55 anni	2	66,7	1	6,3	3	15,8
<b>Totale</b>	<b>57</b>	<b>22,9</b>	<b>94</b>	<b>27,8</b>	<b>151</b>	<b>25,7</b>

	Dipendenti donne con contratto di lavoro cessato (n)	Tasso di turnover Donne (%)	Dipendenti uomini con contratto di lavoro cessato (n)	Tasso di turnover Uomini (%)	Totale dipendenti con contratto di lavoro cessato (n)	Tasso di turnover (%)
<= 31 anni	6	5,8	6	6,1	12	5,9
32 - 39 anni	3	3,4	8	6,7	11	5,3
40 - 54 anni	0	0	5	4,8	5	3,2
>= 55 anni	0	0	2	12,5	2	10,5
<b>Totale</b>	<b>9</b>	<b>3,6</b>	<b>21</b>	<b>6,2</b>	<b>30</b>	<b>5,1</b>

## La valorizzazione e sviluppo del capitale umano

La crescita personale e professionale di ciascun illimiter è garantita nell'arco della propria esperienza attraverso due pilastri che coinvolgono tutti i livelli aziendali: la formazione e lo sviluppo. La formazione è focalizzata su tre assi: **formazione comportamentale** (declinata secondo il modello di competenze di illimity), **formazione obbligatoria** e **formazione specialistica**. Grande attenzione viene posta alla formazione in lingua inglese, al fine di rafforzare le competenze e aumentare l'*employability* delle persone.

In aggiunta alla formazione prevista per tutti, illimity ha creato **illimity up**, un modello di riferimento per le iniziative di formazione attivabili *on demand* e personalizzabili per ruolo e funzione di appartenenza. Ciascun illimiter ha a disposizione un catalogo di interventi formativi da cui selezionare, insieme al proprio manager, quelli prioritari e più vicini alle esigenze proprie e del team.

A inizio anno vengono così definiti i **piani di sviluppo individuali** costruiti sulle peculiarità di ciascun ruolo e sulle singole necessità di crescita.

6 L'indicatore GRI 401-1 viene rendicontato tramite una suddivisione per fascia di età con un livello di dettaglio maggiore rispetto a quanto proposto dai GRI Standards, in quanto rappresenta la classificazione adottata per le attività interne. Le uscite (non per pensionamento o cessione di contratto) sono così suddivise: illimity Bank S.p.A. (18), neprix s.r.l. (2) e IT Auction s.r.l. e Mado s.r.l. (complessivamente 10). Non sono inclusi i 9 contratti a tempo determinato attivati da IT Auction s.r.l. e Mado s.r.l. conclusi alla naturale scadenza prevista contrattualmente.

L'offerta formativa di illimity ha una solida base nella piattaforma **Workday Learning**. Ogni dipendente può seguire i corsi digitali come e quando preferisce, anche da mobile, garantendo massima flessibilità di fruizione e la conciliazione con gli altri impegni di natura professionale e personale.

Il 2020 è stato per definizione un anno *disruptive* dal punto di vista della formazione e dello sviluppo dei talenti, perché ha richiesto di riflettere su aspetti generalmente meno esplorati in ambito HR e di supportare gli illimiters non solo nel loro aggiornamento tecnico ma anche nella **scoperta delle proprie risorse interne** e nella **messa in campo dei propri punti di forza**. Queste considerazioni hanno portato ad aggiungere nuove iniziative alla formazione in programma: dei percorsi immersivi per allenare e consolidare capacità tipiche del capitale psicologico (come determinazione, positività, resilienza) che fanno sempre più la differenza nell'essere e nell'agire come illimiters.

Uno degli elementi principali con cui vengono coinvolti i dipendenti è la **responsabilizzazione**. Il Management ripone fiducia nelle persone e promuove il lavoro per obiettivi, lasciando a ciascuno la libertà e la responsabilità di organizzare il proprio lavoro secondo tempi e modalità che consentano di raggiungere i risultati e, allo stesso tempo, di conciliare le proprie esigenze personali.

La possibilità per ciascuno di poter contribuire alla realizzazione di un progetto ambizioso rende semplice per ciascun dipendente riconoscersi e vedere il proprio valore nei risultati, piccoli o grandi, che illimity sta traguardando.

L'abbattimento di *silos* e di strutture gerarchiche permette di avvicinare i dipendenti al management e al resto dell'organizzazione, rendendo sempre più visibile il contributo che ciascuno dà al raggiungimento dell'obiettivo comune.

#### GRI 404-1

Ore totali <sup>7</sup> di formazione	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	418,8	1.996,5	2.415,3
Quadri	2.482,6	3.586,2	6.068,8
Aree professionali	1.887,2	1.216,0	3.103,2
<b>Totale</b>	<b>4.788,6</b>	<b>6.798,7</b>	<b>11.587,3</b>
<b>Categorizzazioni dei corsi di formazione di illimity</b>			
<i>di cui formazione obbligatoria in materia Compliance</i>	1.817,8	2.201,3	4.019,1
<i>di cui formazione tecnico-specialistica (Business Skills, IT)</i>	983,0	1.560,0	2.543,0
<i>di cui comportamentale</i>	598,3	551,4	1.149,7
<i>di cui linguistica</i>	677,5	1.616,0	2.293,5
<i>di cui obbligatoria in materia Salute e sicurezza sul luogo di lavoro</i>	712,0	870,0	1.582,0

Ore medie di formazione per dipendente	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	52,4	42,5	43,9
Quadri	28,9	24,4	26,0
Aree professionali	22,2	17,1	19,9
Media ore di formazione			30
Ore di formazione minime suggerite dal CCNL credito			24

7 Il conteggio considera le ore di formazione fruite dai dipendenti di illimity Bank S.p.A., neprix s.r.l. e illimity SGR. A partire da settembre 2020 anche i dipendenti di IT Auction e Mado beneficiano delle iniziative di formazione e sviluppo proposte a livello Gruppo. Tuttavia, al momento, le attività risultano parzialmente tracciate sul gestionale interno (solo ultimo trimestre 2020). Il dato completo sulla base degli FTE di tutto il Gruppo verrà fornito conseguentemente nella prossima rendicontazione. Non sono inclusi nel conteggio i dettagli delle ore fruite nell'ambito del programma illimity Security Awareness (per maggiori dettagli si veda il paragrafo "Gestione dei dati & cybersecurity"), che viene svolto su una piattaforma gestita da un fornitore esterno e che verranno rendicontate nel prossimo esercizio con il dettaglio di fruizione dell'intero corso.

Oltre alla formazione già rendicontata, fruita dai dipendenti che, in modo funzionale rispetto al loro ruolo e ai loro obiettivi, sono stati selezionati per prendere parte alle sessioni formative (es. Analisi di bilancio, Contabilizzazione dei crediti, ecc), illimity eroga alle figure (26) in stage il **Master in Gestione del Credito (oltre 5.500 ore con una media di oltre 210 ore per partecipante)**.

A seguito dell'emergenza sanitaria, la quasi totalità delle attività di formazione erogata solitamente in presenza è stata riconvertita in modalità online sotto forma di webinar e corsi digitali. Solo alcune iniziative sono state ripianificate per non perdere di efficacia e permettere di allenare competenze chiave nella modalità di lavoro da remoto al fine di cogliere tutte le potenzialità che il digitale può fornire in termini di strumenti, interazione e organizzazione delle attività quotidiane (si veda il paragrafo "illimity w.o.w.").

Da marzo 2020 illimity è sponsor dell'**Osservatorio Fintech e Insurtech del Politecnico di Milano**, punto di riferimento per l'innovazione digitale all'interno dell'ecosistema finanziario e assicurativo italiano, con l'obiettivo di governarne al meglio i cambiamenti in atto attraverso la creazione continua di conoscenze e competenze. Oltre a un ruolo attivo di indirizzamento nella definizione dei filoni di ricerca, la collaborazione con l'Osservatorio offre l'opportunità di partecipare a **workshop tematici, svolgere un ruolo attivo nei workshop aperti a utenti esterni, accedere ai Webinar**. Gli eventi hanno coinvolto in particolare il Management afferente alla Divisione Direct Banking che ha svolto un ruolo attivo beneficiando anche del networking e dello scambio con manager di altre aziende partner e sponsor.

Nel corso del 2021 sarà inoltre introdotto, nell'offerta formativa di illimity, il corso "**L'Agenda 2030 e gli Obiettivi di sviluppo sostenibile**", realizzato da ASviS, Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile, con l'obiettivo di informare e sensibilizzare i colleghi sui 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile approvati nel settembre 2015 dalle Nazioni Unite.

## Il performance management e le politiche di remunerazione

Il processo di Performance Management svolge un ruolo fondamentale nel definire le aree di sviluppo individuali. Infatti, durante l'anno vengono pianificati almeno due momenti di feedback tra manager e collaboratore. Più in generale il processo prevede quattro fasi nel corso dell'anno: **Goal Setting** (definizione degli obiettivi), **Mid-Year Review** (valutazione intermedia ed eventuale revisione degli obiettivi), **Year End Evaluation** (valutazione di fine anno) e **Feedforward** (colloquio di feedback e definizione dei piani di sviluppo individuali).

Per promuovere l'equità, il **sistema di valutazione della performance** di illimity prevede, insieme alla più tradizionale valutazione *top-down* (manager-collaboratore), la possibilità per ciascun illimiter di auto-valutarsi e di offrire un contributo utile ai colleghi per "misurare" l'efficacia dei loro comportamenti e per poterli sviluppare. Il processo di Performance Management prevede infatti non solo un'autovalutazione di ciascun illimiter sui propri comportamenti (Self Evaluation), ma anche il poter esprimere una valutazione sull'impatto dei comportamenti di qualsiasi altro collega. (Tab. 1)

La Self e Cross Evaluation, in quanto elementi informativi messi a disposizione del Manager valutatore, possono contribuire a determinare il punteggio finale della valutazione.



Tab. 1 – Performance Management 2019 – tipologia di valutazioni effettuate.

Valutazioni	Tipologia di valutazioni	Numero di valutazioni
<b>Manager Evaluation</b>	Manager vs Manager	50
	Risorse propria Area	284
	illimiters vs proprio Manager	186
	illimiters vs illimiters	794
<b>Cross evaluation</b>	illimiters vs Managers di altra Area	73
	Managers vs illimiters di altra Area	88
	Managers vs Managers di altra Area	287

In questo modo, il processo di Performance Management si collega allo sviluppo individuale perché prevede una valutazione che non si lega esclusivamente al sistema di incentivazione variabile ma anche alla possibilità di individuare ambiti di sviluppo delle proprie capacità tramutandole in precisi punti di sviluppo professionale.

Infatti, ogni illimiter e il relativo manager ricevono le valutazioni dei diversi attori (sé stesso, il manager e gli altri illimiters), in forma anonima e aggregata. Questo consente di riflettere sulle proprie aree di sviluppo prendendo in considerazione diversi punti di vista.

Nella fase di valutazione, inoltre, è stato inserito lo strumento del “Piano di Sviluppo”, con cui ciascun illimiter coinvolto nel processo identifica le aree che vorrebbe approfondire e i propri obiettivi di miglioramento. Durante il colloquio di *Feedforward*, il manager definisce, insieme a ciascun membro del suo team, il Piano di Sviluppo individuale, con cui identifica le iniziative di formazione e sviluppo da svolgere durante l'anno.

#### GRI 404-3

Dipendenti coinvolti nel processo di Performance Management	Donne (%)	Uomini (%)	Totale (%)
Dirigenti	100,0	97,9	98,2
Quadri	93,0	88,4	90,1
Aree professionali	81,2	76,1	78,8

I dati riportati fanno riferimento al numero dei dipendenti inseriti nel processo di Performance Management per il 2020, che non include i dipendenti assunti dopo il 30 settembre 2020 e i dipendenti di IT Auction e Mado<sup>8</sup>.

Questi colleghi saranno tuttavia inclusi nell'ultima fase del processo, quella del *Feedforward*, programmata per il mese di aprile 2021. Questa fase consisterà in un colloquio tra il manager e il collaboratore con oggetto:

- feedback sulla performance e sui comportamenti del collaboratore;
- piano di sviluppo individuale (scelta delle iniziative di formazione e sviluppo da attivare per il collaboratore nel corso dell'anno o in un orizzonte di tempo pluriennale).

In conclusione, entro il mese di aprile 2021 la totalità dei dipendenti al 31/12/2020 avrà ricevuto un feedback.

8 I dipendenti di IT Auction e Mado faranno parte del processo di Performance Management dal 2021 con l'efficacia della fusione in neprix.

illimity effettua annualmente un'analisi e una revisione delle retribuzioni interne (*salary review*), confrontandole con benchmark forniti da provider esterni.

La strategia di incentivazione di illimity è fondata sull'allineamento degli interessi degli investitori e di tutti gli stakeholder. In primis, tutti gli illimiters sono azionisti e partecipi della crescita della società, essendo beneficiari di un **Piano di azionariato diffuso** volto a orientare tutti i dipendenti alla costruzione di valore di lungo termine.

Il Management e le risorse chiave di illimity, invece, sono incentivati alla creazione di valore nel lungo termine per mezzo di Piani di incentivazione di lungo termine con l'obiettivo di allinearne gli interessi a quelli degli azionisti.

Inoltre, tutti gli illimiters sono incentivati a mantenere performance eccellenti in quanto destinatari di un **Sistema di incentivazione annuale (MBO)**, collegato al sistema di Performance Management.

## La Diversity & Inclusion

illimity si impegna ad andare oltre le barriere fisiche, comunicative e culturali adottando un approccio che valorizzi l'inclusione. La Banca fa della diversità e del rispetto i valori essenziali della sua politica HR, che adotta dal recruiting fino allo sviluppo e crescita professionale dei dipendenti.

I dipendenti del Gruppo provengono da oltre 15 settori e 200 aziende diverse, più della metà operanti in settori diversi da quello della finanza. L'età media dei dipendenti è di **36 anni** e la generazione più rappresentata è quella dei *millennials junior*, che va dai 25 ai 32 anni. In illimity sono rappresentate **20 nazionalità**.

Nel corso del 2020 illimity, attraverso l'Amministratore Delegato, ha sottoscritto il "**Manifesto per l'occupazione femminile**" di Valore D, attraverso il quale le aziende firmatarie si impegnano, con gradualità e compatibilmente con le proprie specificità di settore e dimensionali, a dotarsi di obiettivi chiari e misurabili, con indicatori di performance e monitoraggio periodico, da condividere al proprio interno.

illimity ha una partnership pluriennale con **Jobmetoo**, il principale portale per il recruiting delle categorie protette, per inserire nel team persone con disabilità con la stessa passione e il talento degli illimiters.

### GRI 405-1<sup>9</sup>

Composizione degli organi di governo <sup>10</sup>	Donne (%)	Uomini (%)
<b>Totale componenti del CdA</b>	<b>44,4</b>	<b>55,6</b>
Suddivisione per fasce d'età		
<= 31 anni	0,0	0,0
32 - 39 anni	0,0	11,1
40 - 54 anni	11,1	22,2
>= 55 anni	33,3	22,2

La *gender diversity* nell'organo di amministrazione risulta essere composta dal 44,4% da donne e dal 55,6% da uomini e vede Rosalba Casiraghi quale Presidente del Consiglio di Amministrazione e Presidente del Comitato Sostenibilità, Elena Cialliè quale Presidente del Comitato Rischi, Paola Elisabetta Galbiati quale Presidente del Comitato per le Retribuzioni e Maurizia Squinzi quale Presidente del Comitato per le Operazioni con Parti Correlate e Soggetti Collegati, nonché del Comitato Nomine.

<sup>9</sup> L'indicatore GRI 405-1 viene rendicontato tramite una suddivisione per fascia di età con un livello di dettaglio maggiore rispetto a quanto proposto dai GRI Standards, in quanto rappresenta la classificazione adottata per le attività interne.

<sup>10</sup> L'indicatore è aggiornato al 10 febbraio 2021, giorno in cui il Consiglio di Amministrazione di illimity ha provveduto a integrare la composizione del Consiglio mediante cooptazione degli Amministratori non esecutivi Paola Elisabetta Galbiati e Marcello Valenti.

Composizione del personale per inquadramento, genere ed età	Donne (%)	Uomini (%)
<b>Dirigenti</b>		
<= 31 anni	0,0	0,0
32 - 39 anni	0,0	12,8
40 - 54 anni	100,0	74,5
>= 55 anni	0,0	12,8
<b>Totale Dirigenti</b>	<b>14,5</b>	<b>85,5</b>
<b>Quadri</b>		
<= 31 anni	31,4	24,5
32 - 39 anni	38,4	40,6
40 - 54 anni	27,9	31,0
>= 55 anni	2,3	3,9
<b>Totale Quadri</b>	<b>35,7</b>	<b>64,3</b>
<b>Aree professionali</b>		
<= 31 anni	49,7	44,9
32 - 39 anni	36,1	36,8
40 - 54 anni	13,5	15,4
>= 55 anni	0,6	2,9
<b>Totale Aree professionali</b>	<b>53,3</b>	<b>46,7</b>

Le politiche del Gruppo sono, fin dalla sua fondazione, improntate alla valorizzazione di tutte diversità con, per quanto riguarda la scelta di nuovi illimiters, l'obiettivo di individuare i candidati migliori attraverso shortlist il più possibile "diverse" in termini di genere, studi, esperienze e nazionalità.

Come indicato in precedenza la composizione del personale mostra una diversità oggettiva in termini di provenienza (15 settori, 200 aziende), nazionalità (20) ed età (36 anni in media ma con neolaureati che si affiancano a illimiters con grande esperienza).

Tale traiettoria per una start up come illimity risulta:

- sia dagli investimenti sui nuovi illimiters (dati del GRI 401-1);
- sia dagli investimenti sui 40 Team Leader (le "terze linee") che rappresentato la pipeline manageriale del Gruppo.

In particolare, guardando ai profili junior, dei 151 neoassunti, 116 hanno meno di 40 anni con una distribuzione per genere del 44% di donne vs 56% di uomini.

Per le figure più senior si segnala il percorso disegnato per sviluppare le competenze manageriali dei Team Leader, categoria che presenta un equilibrio di genere (15 donne vs 17 uomini) al netto della componente IT, dove il reperimento di profili tecnologici risulta ancora difficoltoso e c'è un impegno forte alla crescita del talento femminile delle più giovani e all'incoraggiamento a intraprendere percorsi STEM per le neodiplomate.

Questi investimenti sul "presente" e sul "futuro" di illimity si accompagnano ad altre iniziative specifiche - declinate nelle sezioni successive - volte a consolidare e sviluppare un ecosistema lavorativo basato sulla valorizzazione di ogni diversità che rappresenta il presupposto per una progressiva maggiore rappresentazione della componente femminile in posizioni di sintesi.

## GRI 405-2

Rapporto tra salario base e altre forme remunerative donne su uomini per categoria professionale	Donne/Uomini (%)
Top Management (CEO e responsabili di divisione/direzione) <sup>11</sup>	-
Altri dirigenti	100,7
Quadri 3°-4° livello	93,7
Quadri 1°-2° livello	95,6
Aree professionali	95,8
<b>Media ponderata<sup>12</sup></b>	<b>96,4</b>

Il dato è una media che considera il salario base e i benefit quali Welfare and Benefit Allowance (il totale del budget annuale di ciascun dipendente per Welfare aziendale contrattualizzato).

La ricerca delle migliori risorse per tutti i ruoli in illimity, compresi i ruoli maggiormente strategici, è frutto di un processo “gender neutral” garantito dalle politiche HR e di governo societario del Gruppo.

Il percorso di completa neutralizzazione del *gender pay-gap* include l'attenta analisi del benchmark retributivi interni ed esterni al momento della definizione del pacchetto economico all'assunzione così come un focus particolare, ai temi di genere, durante il processo annuale di *salary review*.

## GRI 102-38

Tasso della retribuzione totale annua	
Tasso tra la retribuzione totale annua dell'individuo con la retribuzione più alta e i valori mediani della retribuzione totale annua di tutti gli altri dipendenti.	<b>12,6</b>
Benchmark <sup>13</sup>	42,4

## Indicatori aggiuntivi

Top Management to Worker Compensation Ratio <sup>14</sup>	
Rapporto tra remunerazione AD e remunerazione media dei dipendenti	12,0
Rapporto tra remunerazione media AD + Top Management e remunerazione media dei dipendenti	11,1

11 Solo incumbent di genere maschile (6).

12 Escluso il primo ratio (CEO e responsabili divisione/direzione) per assenza di incumbent di genere femminile.

13 Benchmark calcolato sulla media delle principali banche italiane che attualmente monitorano e rendicontano l'indicatore GRI Standard 102-38.

14 Il CEO pay-ratio viene calcolato con la seguente metrica: CEO Actual TDC 2020/Costo medio remunerazioni Gruppo 2020, dove:

- CEO Actual TDC: Remunerazione fissa + welfare + Remunerazione variabile actual, inclusiva di eventuali quote differite e stima valore LTI.
- Costo medio remunerazioni Gruppo 2020: costo medio del personale, con esclusione degli oneri sociali, come evidenziato in bilancio consolidato 2020, tenuto conto degli HC al 31/12/2020.

Dal 2021 CEO Pay ratio sarà oggetto di piena disclosure per le banche quotate e pertanto e sarà possibile avere un benchmark di riferimento.

## illimitHER, il programma di Diversity & Inclusion di illimity

### Cosa può fare illimity per aumentare la presenza di donne nel nuovo mondo del lavoro?

Per rispondere a questa domanda illimity ha creato un **palinsesto “edutoriale”** per trasferire e condividere **conoscenze e competenze utili a preparare una nuova generazione di donne all'interno di un futuro sempre più pervaso dalla trasformazione digitale.**

illimitHER è il programma di Diversity & Inclusion di illimity nato per valorizzare il potenziale di giovani donne. Le protagoniste di illimitHER sono **figure di ispirazione, giovani role model under 35 che provengono da percorsi STEM:** scienziate, imprenditrici, innovatrici, opinion leader. Le speaker attraverso la condivisione delle loro esperienze professionali e skills digitali, si confrontano con i membri della community composta da ragazzi e ragazze tra i 18 e i 24 anni da una prospettiva unica: la **vicinanza generazionale.**

Attorno ad illimitHER ruota un **ecosistema aperto di partner** (attualmente 16), grazie ai quali il progetto riesce ad avere un alto impatto sociale. Tra i partner ci sono associazioni attive sui temi di D&I come Valore D, GirlsRestart, STEM in the City del Comune di Milano, Young Women Network, SheTech, organizzazioni che lavorano sulla formazione delle nuove generazioni: Scuola di Politiche, Digitally, Ortygia Business School, Smart Future Academy, Università Ca'Foscari di Venezia con il progetto LEI e Biblioteca degli Alberi Milano. Vi sono poi partner del mondo editoriale come HarpersCollins, Unstoppable Women di StartupItalia, Most Powerful Women di Fortune Italia e partner che hanno un cuore innovativo come Plug & Play e Fintech District.

All'interno della rete è stato creato il progetto **quote sospese**, che ha dato la possibilità ai dipendenti di illimity di iscriversi gratuitamente per un anno a YWN o SheTech e di offrire a ragazze meritevoli esterne alla rete quote associative e borse di studio per accedere a diversi programmi offerti da Scuola di Politiche, Digitally, Young Women Network e SheTech.

Tra gli stakeholders troviamo **ragazzi e ragazze under 30**, i diversi partner del progetto e i dipendenti di illimity. Un target prevalentemente femminile, ma non solo, anche la componente maschile riveste un ruolo importante per dare la parola agli uomini che credono e sostengono l'uguaglianza di genere.

illimitHER è un progetto unico nel suo genere, di **Brand Activism**, in cui l'azienda si fa portavoce della **volontà di scardinare gli stereotipi e includere con forza, talento, contributo e visione delle giovani donne nel mondo del lavoro.**

Un **format fresco fatto da giovani che parlano ai giovani**, dalle voci narranti: da Felice Florio e Cecilia Greco, due giornalisti under 30 che tengono le fila di tutto il percorso a Giulia Rosa, giovanissima illustratrice che mette le donne al centro della sua arte e che, con il suo stile onirico e delicato, ha reso illimitHER unico e riconoscibile sul mercato.

L'**engagement** con il pubblico viene alimentato prima del talk con Newsletter dedicate alla Community, durante il talk con la possibilità di fare domande attraverso il Live Streaming e dopo il talk con i quiz Instagram interattivi.

Estremamente innovativa è stata la **illimitHER Marathon**, primo incontro *phygital* che si è tenuto a settembre nella Biblioteca degli Alberi di Milano con la Viceministra per l'Istruzione e una chimica glaciologa.

## Timeline degli eventi 2020



## Gli eventi illimitHER del 2020



## Il Work-life balance e il Welfare

Il Gruppo illimity ha definito, nell'ambito di un **sistema di Welfare aziendale integrato**, una politica di benefit distintiva, flessibile nella scelta dei servizi e con accessibilità a soluzioni best-in-class.

Di seguito l'elenco dei benefit attualmente previsti dal Welfare aziendale:

- assicurazione infortuni professionali ed extraprofessionali (base a carico dell'azienda + possibile integrazione con budget Welfare);
- assicurazione vita e invalidità permanente totale (base a carico dell'azienda + possibile integrazione con budget Welfare);
- assicurazione Long Term Care (a carico dell'azienda);
- assistenza sanitaria con possibile estensione a familiari (solo con budget Welfare);
- previdenza complementare;
- piano Flexible Benefits con servizi a rimborso e ad accesso diretto nelle aree: educazione, ricreazione e assistenza;
- buoni pasto.

Nel 2020, a fronte della situazione sanitaria causata dalla pandemia Covid-19, sono state introdotte alcune novità nelle aree educazione e salute del **Piano Flexible Benefits**, tra le quali il rimborso dei supporti tecnologici per la didattica a distanza e il rimborso di tutti i dispositivi medici (anche preventivi) con marcatura CE.

Nel 2020 è stato inoltre perfezionato l'**accordo con la controparte sociale** per prevedere: permessi retribuiti per l'inserimento dei figli ad asilo/scuola; permessi per visite mediche; giorni di permesso aggiuntivi per i nuovi padri rispetto a quelli obbligatori previsti per legge.

Nel corso del 2020 10 dipendenti uomini e 8 dipendenti donne hanno usufruito del congedo parentale. Si è registrato un tasso di rientro dopo la maternità/paternità del 100% e un tasso di mantenimento del posto di lavoro dopo 12 mesi dal congedo del 100% per i dipendenti donne e del 100% per i dipendenti uomini.

### GRI 401-3

		Donne	Uomini	Totale
Numero di dipendenti che hanno avuto diritto al congedo parentale	n	8	10	18
Numero di dipendenti che hanno usufruito di maternità/paternità	n	8	10	18
Numero di dipendenti che sarebbero dovuti tornare al lavoro dopo il congedo parentale	n	8	10	18
Numero di dipendenti che sono effettivamente tornati al lavoro dopo il congedo parentale	n	8	10	18
Numero di dipendenti che sono effettivamente tornati al lavoro dopo il congedo parentale nel periodo di rendicontazione precedente (2019)	n	6	6	12
Numero di dipendenti che sono tornati al lavoro dopo aver usufruito del congedo parentale e che sono ancora dipendenti dell'organizzazione nei 12 mesi successivi al rientro	n	6	6	12
<b>Tasso di rientro dopo maternità/paternità</b>	%	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>
<b>Tasso di mantenimento del posto di lavoro dopo maternità/paternità</b>	%	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

Durante il periodo di emergenza sanitaria, i dipendenti con figli o parenti di cui occuparsi possono avere due **ore di permesso retribuito** al giorno.

Per conciliare vita lavorativa e privata e favorire il benessere fisico e mentale, è stato lanciato **illimity Fitness**, un programma di corsi di Total Body, Pilates e Yoga. Le lezioni, a numero chiuso ed esclusivamente dedicate agli illimiters nel pieno rispetto del distanziamento sociale (in quanto erogati a distanza tramite la piattaforma Zoom), garantiscono efficacia e gradimento da parte dei colleghi che possono condividere da remoto delle attività extra-lavorative.

È stato inoltre proposto un palinsesto di webinar erogati da **Jointly** con professionisti qualificati in grado di fornire consigli e indicazioni utili per affrontare al meglio la nuova quotidianità sulle tematiche della resilienza, cura di sé e genitorialità.

Infine, poiché tecnologia e digitale sono ormai compagni insostituibili della quotidianità di ciascun dipendente, sono stati selezionati alcuni colleghi con figli in età scolare per partecipare all'iniziativa **Genitori Digitali** promossa da Jointly, con l'obiettivo di individuare le competenze digitali di base e capire come possono contribuire alla ridefinizione della nostra dimensione genitoriale.

### Indicatori aggiuntivi

Percentuale welfare sulla RAL media

10%

## illimity w.o.w.

In questo periodo storico così particolare, la responsabilità verso i dipendenti gioca un ruolo fondamentale in tutte le scelte aziendali: prima fra tutte, la decisione di lavorare completamente in smart working già da febbraio 2020 per tutelare la salute dei dipendenti e collaboratori della Banca. In tale frangente, il **Management del Gruppo ha deciso di non bloccare le assunzioni**, che sono proseguite durante tutto il lockdown con *onboarding* da remoto. Allo stesso modo, **non sono stati interrotti gli stage**: nel 2020 sono stati attivati nel Gruppo 23 stage (oltre ai 26 di illimity academy ancora in corso) e sono stati assunti, al termine dello stage, 9 nuovi colleghi con contratti di apprendistato o a tempo indeterminato.

In vista del percorso verso una nuova normalità, illimity ha deciso di sviluppare un **nuovo modello di lavoro ibrido**, co-disegnato con i propri dipendenti: durante l'estate è stata lanciata una prima survey volta a riflettere gli impatti, gli abilitatori e gli ostacoli di questa nuova modalità di lavoro, secondo le diverse prospettive, esperienze, ma anche aspettative. Ha risposto alla survey il **72% dei dipendenti**, mostrando ampio coinvolgimento sul tema.

Così è nata **illimity w.o.w.** (*illimity way of working*). Questa nuova modalità permette di lavorare da casa o altrove per 10 giorni al mese (rispetto a 1 giorno a settimana dell'impostazione precedente), definiti come la persona preferisce (in linea con il valore di libertà di illimity) e concordati con il proprio manager (in linea con il valore di responsabilità di illimity). È stata fatta una rivisitazione complessiva degli spazi e sviluppata un'App che dà la possibilità di prenotare la scrivania in ufficio e di passare dal concetto di "mia" scrivania a scrivania della "mia area".

L'introduzione del nuovo modo di lavorare è stata accompagnata da un **percorso formativo online** composto da pillole digitali che approfondiscono le tematiche principali (es. lavorare per obiettivi, essere un team player, sviluppare fiducia). Il modello di lavoro ibrido verrà ulteriormente supportato con un percorso in fase di progettazione dedicato ai manager per la gestione dei team in questo nuovo scenario.



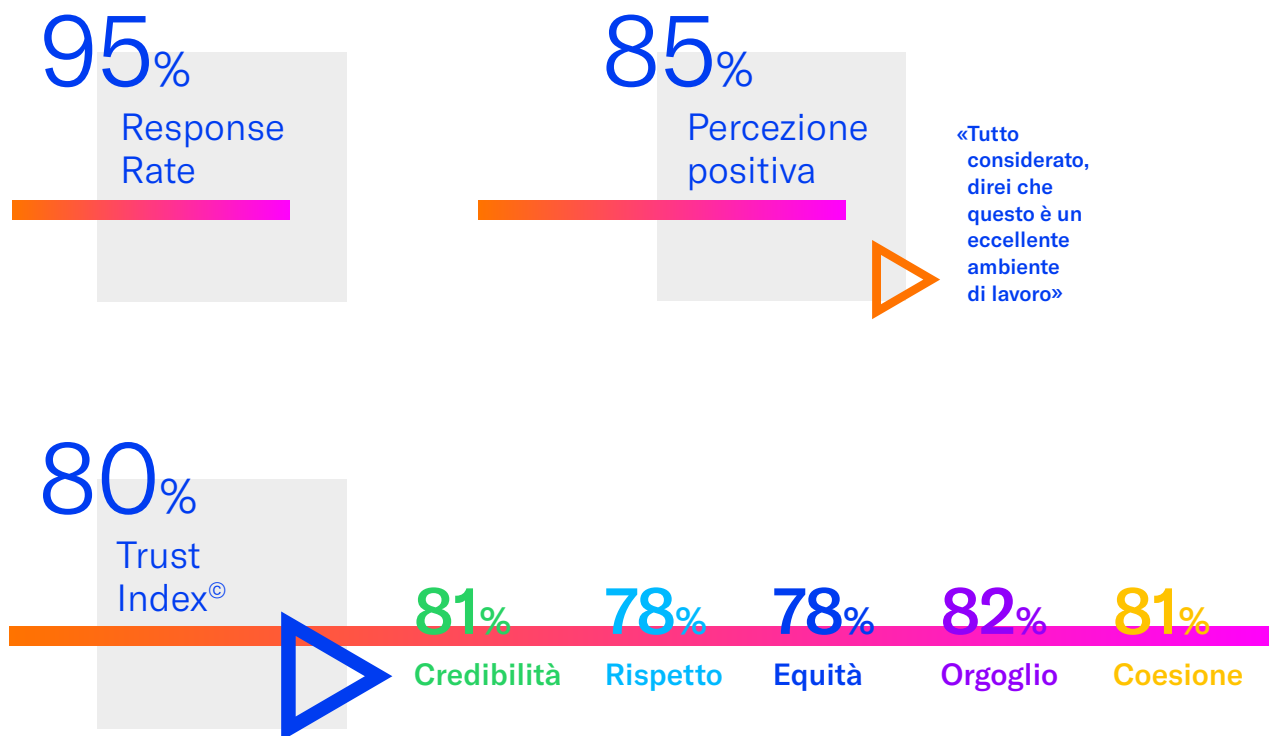
## Great Place To Work

Nel 2020 il Gruppo illimity è stato riconosciuto, per il secondo anno consecutivo, Great Place To Work®. Questo riconoscimento certifica le aziende che hanno un **ambiente di lavoro di qualità** ed è stato rilasciato dalla società di consulenza leader in Italia nello studio e nell'analisi del clima aziendale a seguito di una survey a cui ha risposto il 95% dei colleghi nel novembre 2020.

Dal questionario online è emerso che gli illimiters apprezzano soprattutto la competenza e l'etica del Management, sono orgogliosi di lavorare per l'azienda e nutrono un forte senso di squadra.

Nel dettaglio, i dati emersi evidenziano una percezione particolarmente positiva - e superiore ai benchmark di settore - dell'ambiente di lavoro, considerato eccellente dall'85% dei dipendenti (+2% rispetto al 2019), e un Trust Index® dell'80% (+1% rispetto al 2019). In particolare, il Trust Index® riassume la percentuale di risposte positive espresse dai dipendenti in cinque ambiti con riferimento al clima aziendale: credibilità, rispetto, equità, orgoglio e coesione.

Un risultato non scontato nel contesto straordinario dovuto alla pandemia, che, insieme ai riconoscimenti di Universum come Most Attractive Employer per gli studenti di Economia e i giovani professionisti, conferma illimity tra le migliori aziende in Italia per la capacità di costruire un ambiente di lavoro inclusivo e attento al benessere delle persone.



## illimity academy e il Master in Gestione del Credito

A maggio 2020 è nata **illimity academy**, con lo scopo di creare programmi all'avanguardia volti a consolidare le competenze trasversali tipiche delle professioni del futuro, proponendo percorsi di alta formazione che uniscono didattica e *training on the job*. Ad ottobre 2020 è così partita la **prima edizione del Master in Gestione del Credito**, con l'obiettivo di formare nuovi Asset Manager. Il Master, disegnato sulle esigenze specifiche di neprix, società servicing del Gruppo, unisce il *know-how* del Management del Gruppo illimity all'esperienza di docenti di estrazione sia accademica che consulenziale, coordinati dalla direzione scientifica del MIP Graduate School of Business del Politecnico di Milano. Un percorso di 6 mesi costruito in modalità Business School: 50% in aula e 50% di *training on the job* presso neprix.

Per il Master, rivolto a laureandi e laureati che abbiano conseguito un titolo di studio (Laurea o Master) da non più di un anno, sono state raccolte 380 candidature in poco più di un mese. Il processo di selezione, gestito interamente online attraverso più fasi (video-intervista registrata, test, assessment di gruppo e colloqui live) ha portato alla selezione di 26 alunni.

Nel mese di ottobre 2020 le lezioni frontali si sono svolte in aula presso la sede del MIP. Con la recrudescenza dell'emergenza sanitaria, la didattica è stata riconvertita online sfruttando la tecnologia aziendale (in particolare Microsoft Teams). Questo ha permesso di assicurare continuità alle attività e allo stesso tempo massima attenzione alla salute di tutti i partecipanti.

I corsi, di diversa durata (da un minimo di 4 a un massimo di 28 ore) coprono i principali aspetti giuridici, economici e comportamentali legati alla gestione del credito e sono aperti anche agli altri colleghi del Gruppo.

## L'impegno verso le nuove generazioni

Nel 2020, nonostante le restrizioni imposte dall'emergenza pandemica, illimity ha partecipato e organizzato iniziative legate alle nuove generazioni per trasferire ai giovani competenze tecniche e trasversali importanti per il loro percorso di studi e di carriera.

Grazie a illimitHER, il progetto di Diversity & Inclusion di illimity, la Banca ha supportato diverse associazioni attive nel mondo della formazione e dell'innovazione. Scuola di Politiche, che mira ad accrescere le competenze di giovani ad alto potenziale rendendoli attori di cambiamento e innovazione, e Digitally che investe sulla formazione digitale fornendo ai ragazzi e giovani professionisti gli strumenti e le tecniche digitali più richieste dalle aziende attraverso 3 borse di studio destinate a giovani studenti.

Young Women Network, la prima associazione in Italia dedicata al *networking*, *mentoring* ed *empowerment* delle giovani donne e SheTech associazione no profit che mira a colmare il *gender gap* nel mondo della tecnologia, del digitale e dell'imprenditoria mediante attività di *networking*, *empowerment* e formazione, attraverso il progetto "quote sospese" che ha donato quote associative annuali a giovani donne che si sono distinte nel loro percorso di studi STEM.

Smart Future Academy, innovativo progetto rivolto agli studenti delle scuole superiori che ha l'obiettivo di aiutarli a scoprire la propria strada, attraverso un ciclo di dibattiti e incontri d'ispirazione tra studenti e personaggi di rilievo come imprenditori, scienziati e politici.

BAM, spazio pubblico inclusivo che mira a coinvolgere la comunità in programmi culturali ispirati alla sostenibilità, attraverso il ciclo di incontri costruiti sulle tematiche degli SDGs delle Nazioni Unite.

Sono inoltre proseguite le iniziative legate al mondo universitario, con il duplice obiettivo di orientare e di selezionare giovani talenti con lo spirito da illimiters.

## La salute e sicurezza

GRI 403-1

GRI 403-2

GRI 403-3

GRI 403-4

GRI 403-5

GRI 403-6

GRI 403-7

GRI 403-9

La salute e la sicurezza sul luogo di lavoro rappresentano per il Gruppo illimity un impegno fondamentale da garantire a tutti i dipendenti e collaboratori della Banca.

Il Gruppo illimity opera nel rispetto della normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro (SSL) e, sulla base di quanto prescritto dal D.Lgs. 81/08, ha definito responsabilità e modalità di preparazione e risposta a potenziali incidenti e situazioni di emergenza, nonché responsabilità e modalità atte a prevenire danni e infortuni che ne possano conseguire, declinate all'interno della Procedura "Health & Safety" di Gruppo.

Il sistema interno di gestione della salute e della sicurezza è presidiato dal Datore di Lavoro (DdL) e dal Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), con il coinvolgimento dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), del Medico Competente, degli Addetti alla gestione emergenze e primo soccorso e di tutti i Responsabili di struttura.

L'adozione di tale sistema è volto a permettere alla Banca di predisporre luoghi sicuri e salubri, prevenire lesioni e malattie e migliorare le proprie prestazioni in termini di SSL ed è progettato sulla base dei seguenti criteri:

- analisi della struttura organizzativa interna;
- aggiornamento della valutazione dei rischi in materia di SSL, formalizzata nel Documento di Valutazione dei Rischi;
- definizione dei processi riguardanti la sicurezza e l'individuazione dei compiti e delle responsabilità;
- definizione delle procedure di lavoro, di regole interne, di modalità di trasmissione delle informazioni relative alla sicurezza;
- attuazione delle attività progettate attraverso l'informazione-formazione del personale e il coinvolgimento nei processi;
- individuazione di procedure di verifica periodica per il controllo dell'attuazione del sistema di gestione della sicurezza e del relativo modello organizzativo nonché dell'efficacia dello stesso, mediante rilevamento della conformità delle azioni alle procedure adottate;
- predisposizione della modulistica;
- previsione di un sistema di audit e di valutazione per le criticità inerenti il SGSL.

Come previsto dal D.lgs. 81/2008, i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, individuati nell'ambito delle Rappresentanze sindacali, partecipano ad attività specifiche quali riunioni di sicurezza, ispezioni e redazione di documenti.

La Banca organizza con cadenza almeno annuale specifiche esercitazioni a seconda dei vari scenari incidentali riportati nella procedura gestionale di gestione delle emergenze al fine di verificare l'efficacia ed efficienza di dette procedure e piani di emergenza.

Al fine di fornire un presidio sanitario efficace, un medico competente è disponibile per l'effettuazione delle visite mediche obbligatorie, oltre che per ulteriori visite di approfondimento su richiesta.

I dipendenti sono invitati a segnalare eventuali fonti di rischio agli addetti alla gestione delle emergenze. Nel 2020, non sono stati rilevati infortuni sul lavoro tra i dipendenti e i collaboratori del Gruppo.

Per un dettaglio sulle misure poste in essere dal Gruppo per garantire la salute e sicurezza dei dipendenti e collaboratori a seguito dell'emergenza pandemica da Coronavirus si rimanda al paragrafo "Contrasto all'emergenza Covid-19" del Capitolo 9 "L'impegno verso la società e l'ambiente".



# Prosperità



# 06. La Solidità dei risultati e la creazione di valore condiviso

## GRI 102-7

Il Gruppo illimity persegue l'obiettivo di diventare un punto di riferimento stabile e solido per tutti gli stakeholder e costruire una base per la stabilità finanziaria di lungo termine.

Solidità e redditività sono assi portanti per qualsiasi impresa, in particolar modo per una Banca come illimity, che deve essere in grado di fornire un valido supporto finanziario a persone, famiglie e imprese ad alto potenziale, anche in periodi caratterizzati da particolari condizioni di incertezza.

Per questo motivo il Gruppo illimity è costantemente impegnato nel perseguire un adeguato livello di redditività e nel garantire la remunerazione degli azionisti mantenendo certe condizioni di solidità patrimoniale e finanziaria, il tutto nel rispetto dei requisiti di vigilanza prudenziale<sup>15</sup>.

Si segnala che a novembre 2020 l'Agenzia internazionale Fitch Ratings ha assegnato il primo rating della Banca: attribuito il livello "B+" per il Long-Term Issuer Default Rating ("IDR") con Outlook Stabile e "b+" per il Viability Rating ("VR").

Indicatori aggiuntivi	2020
CET1 (Common Equity Tier 1)	17,86%
ROE (Return on Equity)	5,5%
Net Organic NPE Ratio	1,7%
COR (Cost of Risk)	52

## ▷ Principali dati patrimoniali ed economici su base consolidata:



<sup>15</sup> Approfondimenti sulla gestione economica, patrimoniale e finanziaria del Gruppo nonché sull'identificazione e gestione dei relativi rischi sono disponibili nella Relazione sulla gestione all'interno del Bilancio consolidato annuale del Gruppo illimity.

## Il Capitale Sociale e gli assetti proprietari

Al 31 dicembre 2020 il capitale sociale della Banca ammonta a 45.503.237,77 Euro di cui 44.006.566,43 Euro sottoscritti e versati, suddiviso in n. 66.083.417 azioni ordinarie e n. 1.440.000 azioni speciali senza indicazione del valore nominale.

Si specifica che, a seguito dell'esecuzione dell'aumento di capitale riservato a Fabrick S.p.A. perfezionatosi nel gennaio 2021, e della conseguente emissione delle n. 7.342.602 nuove azioni ordinarie a servizio di tale aumento, il capitale sociale di illimity risulta pari a 50.288.411,49 Euro, di cui 48.791.740,15 Euro sottoscritti e versati, suddiviso in 73.426.019 Azioni Ordinarie e 1.440.000 Azioni Speciali, tutte prive di indicazione del valore nominale.

Di seguito sono riportati gli azionisti significativi che detengono una partecipazione pari ad almeno il 5% del capitale sociale con diritto di voto in illimity, con percentuali calcolate dalla Banca sulla base del numero di azioni risultanti dalle più recenti informazioni disponibili e del numero di azioni ordinarie emesse, aggiornato al 30 gennaio 2021.

Dichiarante ovvero soggetto posto al vertice della catena partecipativa	Azionista diretto	Titolo di possesso	Quota % su capitale ordinario	Quota % su capitale votante
GRUPPO SELLA	GRUPPO SELLA	Proprietà	10,00%	10,00%
LR TRUST	FIDIM SRL	Proprietà	8,77%	8,77%
TENSILE CAPITAL MANAGEMENT LLC	TENSILE-METIS HOLDINGS SARL	Proprietà	7,57%	7,57%
ATLAS MERCHANT CAPITAL LLC	AMC METIS SARL	Proprietà	7,09%	7,09%

## Il valore economico generato e distribuito

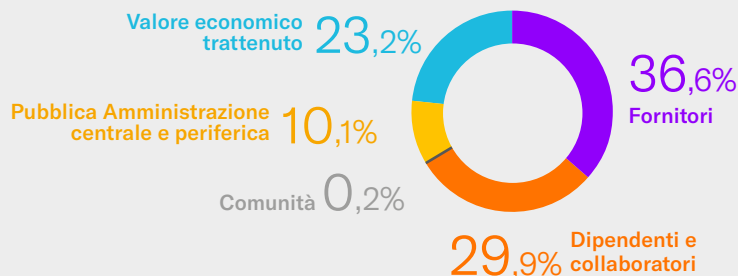
GRI 201-1

Il Gruppo illimity opera sul mercato al fine di generare e distribuire valore economico a lungo termine per tutti i propri stakeholder.

A tal riguardo, il valore economico generato dal Gruppo nel corso del 2020, che rappresenta la ricchezza complessiva generata da illimity grazie alla sua capacità produttiva e commerciale connessa alla sua attività di business, è stato pari a circa 174 milioni Euro<sup>16</sup>.

Il 77% circa del valore economico generato nel 2020 è stato distribuito agli stakeholders, principalmente fornitori (36,6%), dipendenti e collaboratori (29,9%), Pubblica Amministrazione centrale e periferica (10,1%) e Comunità (0,2%). Circa il 23,4% del valore generato è stato trattenuto nel 2020, a rafforzamento patrimoniale del Gruppo.

### Ripartizione del valore economico generato



<sup>16</sup> Il prospetto del valore economico distribuito e trattenuto ha il fine di fornire una rappresentazione del valore aggiunto che è stato generato e distribuito agli stakeholder e, allo stesso tempo, di quello trattenuto dal Gruppo. Il conto economico è stato riclassificato (si veda Allegato a pag. 106) al fine di porre in evidenza il processo di formazione del valore aggiunto e la sua distribuzione alle diverse categorie di stakeholder di riferimento.

## L'approccio alla fiscalità

Le tematiche inerenti alla fiscalità del Gruppo illimity sono gestite da procedure operative interne governate principalmente da un team specializzato dell'Area Administration & Accounting.

Data la complessità della normativa fiscale, la corretta gestione degli aspetti di fiscalità è assicurata dall'implementazione di sistemi di controllo interni che garantiscono la tempestiva verifica di tutte le attività fiscali e il costante aggiornamento con le novità di rilievo. Tali controlli coinvolgono altresì gli organi di Amministrazione e Controllo, che vengono regolarmente informati circa le questioni fiscali di illimity al fine di assicurare la piena conformità con quanto prescritto dalla legge, dalle politiche interne e dai valori di illimity.

Nell'approcciarsi alle tematiche di fiscalità la Banca si ispira ai principi di:

- **legalità:** illimity adotta un approccio orientato al rispetto formale e sostanziale delle normative fiscali, sia domestiche che sovranazionali, in modo da prevenire responsabilmente qualsiasi tipo di rischio fiscale;
- **responsabilità:** illimity agisce secondo i valori dell'onestà e dell'integrità, nonché in coerenza con le proprie politiche e valori interni, consapevole che la corretta gestione dei tributi ha un impatto rilevante nello sviluppo economico e sociale del Paese;
- **trasparenza:** illimity adotta un approccio trasparente e di massima collaborazione nella gestione delle proprie informazioni e nei rapporti con tutti gli stakeholder, comprese le autorità fiscali, e si impegna a instaurare rapporti di lavoro costruttivi e basati sul dialogo.

L'applicazione dei suddetti principi avviene attraverso un approccio che si ispira ai seguenti driver:

- prevenzione dei rischi fiscali di carattere operativo, relativi al corretto e tempestivo versamento di tutte le imposte ed esecuzione degli adempimenti connessi;
- prevenzione dei rischi fiscali di carattere interpretativo, derivanti dall'incertezza sull'effettivo spirito e significato delle norme e sulla qualificazione delle fattispecie concrete;
- rifiuto della pianificazione fiscale aggressiva: illimity non intraprende operazioni o attività volte esclusivamente o prevalentemente a ottenere risparmi fiscali e non propone alla clientela l'acquisto di prodotti o la conclusione di transazioni che abbiano tali fini.

Tali principi e driver si rendono applicabili nella gestione della fiscalità non solo con riguardo agli obblighi di illimity in qualità di "contribuente", ma anche con riguardo agli adempimenti dovuti in qualità di "intermediario" (ad es. FATCA, CRS, DAC 6, Monitoraggio fiscale).

Il Gruppo illimity, operando esclusivamente in Italia, versa la totalità delle imposte nel territorio dello Stato ed adempie consapevolmente a tutti gli obblighi normativi previsti per legge concorrendo allo sviluppo economico del Paese.



# 07. I clienti corporate e retail

## Il supporto alle PMI

**illimity nasce con l'obiettivo di concentrarsi su un enorme bisogno da soddisfare, quello del credito alle PMI con potenziale di crescita, che necessitano di un supporto specialistico per affrontare i loro piani di sviluppo, e alle imprese che hanno avuto problemi, ma che, se adeguatamente supportate, potranno ottenere il rilancio sperato.**

Sono imprese che, più di altre, faticano a finanziarsi e che la Banca sceglie di sostenere dopo un'attenta analisi che combina competenze finanziarie e industriali, date dall'expertise dei Tutor e di team con profonde conoscenze nel comparto *lending*, con le tecniche sempre più sofisticate di analisi dei dati. Grazie a questa combinazione, illimity guida le PMI in un processo di sviluppo, risanamento e rilancio, con conseguenti impatti e risvolti sociali, come la salvaguardia dei posti di lavoro e la produzione di valore per il tessuto imprenditoriale locale.

### GRI G4 FS6

Il portafoglio impieghi della Divisione SME è focalizzato verso il comparto *mid-corporate* (imprese con fatturato tra 30 e 300 milioni di Euro), che costituisce la struttura portante del sistema produttivo nazionale; il 59% dei volumi è rappresentato da imprese strutturate, che rientrano nella definizione comunitaria di imprese di "grandi dimensioni" (società o gruppi con più di 250 dipendenti e/o con più di 50 milioni di Euro di fatturato<sup>17</sup>) e per il 41% da controparti che sviluppano un giro d'affari inferiore. Del tutto residuale l'intervento della Banca verso il segmento *Large Corporate*, che comunque produce importanti ricadute sull'indotto, sovente costituito da numerose imprese di dimensioni medio-piccole, oltre ad un'ampia platea di micro-imprese.

Proprio per le positive ricadute sull'indotto, va ricordata in particolare l'operatività nel cd. *reverse factoring*, che consente, grazie alla presenza di un cliente di grandi dimensioni che gode di credibilità presso il sistema bancario, l'accesso al finanziamento alla sua filiera di fornitura, tra cui figurano anche imprese di piccole e piccolissime dimensioni, le quali, altrimenti, difficilmente potrebbero approvvigionarsi delle risorse finanziarie a loro necessarie o potrebbero farlo solo a condizioni economiche penalizzanti.

Il portafoglio della Divisione SME è costituito unicamente da controparti italiane e, tenuto conto della diffusione territoriale della media impresa italiana, che vede una maggiore concentrazione nelle regioni del centro-nord Italia, oltre 2/3 del portafoglio si concentra in imprese che hanno sede legale in Lombardia (48%), Emilia Romagna (19,6%) e Veneto (10%). A tal riguardo, è opportuno segnalare come molte delle realtà finanziate abbiano siti produttivi dislocati in diverse regioni del nostro Paese (oltre a *branch* estere, in diversi casi), producendo ricchezza e posti di lavoro nelle varie aree di insediamento.

<sup>17</sup> Tale definizione discende da quella relativa alla Piccola e Media Impresa data dalla raccomandazione della Commissione Europea 2003/361/CE e recepita in Italia con il D.M. del 18/4/2005.

Distribuzione settoriale del portafoglio SME	%
Food & Beverage	12,3
Metallurgy	8,5
Mechanics	6,3
Engineering	5,7
Automotive	5,7
Fashion System	5,4
Shipping	5,2
Construction Products	5,1
Services	4,5
Pharma	4,4
Energy	4,1
Retail	3,8
Real Estate	2,8
Altro	26,2

Il portafoglio SME evidenzia un'importante diversificazione: il settore maggiormente interessato è il Food & Beverage, da sempre riconosciuto come uno dei settori chiave dell'economia italiana, seguito dal Metallurgy che svolge un ruolo importante nell'economia del sistema-Italia sia in termini di occupazione che di scambio internazionale.

## INDICATORE AUTONOMO

Tasso di conversione: rapporto tra operazioni analizzate e operazioni finanziate	%
Turnaround	21,8
Crossover	24,1

Il tasso di conversione, cioè il rapporto tra le operazioni analizzate e quelle effettivamente finanziate, evidenzia l'attenzione e lo scrupolo che hanno sempre caratterizzato le attività creditizie di illimity. Ferma la vocazione di illimity verso lo specifico segmento delle PMI, anche connotate da profili di rischio cd. *sub-investment grade*, la forte attenzione della Banca alla qualità del business industriale e alla sostenibilità nel tempo dei piani di sviluppo e/o di turnaround delle imprese analizzate permette di indirizzare selettivamente le risorse economiche verso quelle imprese che effettivamente dimostrano la possibilità di crescere o di essere rilanciate. Grazie alla profonda conoscenza dei diversi settori ed al supporto specialistico del network di Tutor, illimity fornisce alle realtà nostre clienti un supporto di tipo consulenziale per affrontare efficacemente le sfide della crescita o della ripresa di un percorso virtuoso dopo una situazione di crisi.

## Le illimity Stories

Il supporto alle PMI per illimity si traduce in un rapporto che va oltre il finanziamento. Alcune aziende del Made in Italy hanno raccontato i loro percorsi di sviluppo e crescita e la collaborazione con illimity.

### La storia di un'intuizione Ferretto Group

In questa storia sono condensati più di **60 anni di esperienze imprenditoriali** e molte generazioni di lavoratori veneti: è un racconto che parte da Vicenza e arriva fino in India, in Cina, passando dalla vicina Bosnia per poi ritornare di nuovo da dove era partito. È uno di quei racconti che spesso passano sotto traccia, perché non ci sono eroi o rivoluzioni che cambiano il mondo di parlare, ma è una storia che **racconta che cos'è il Made in Italy**, che cosa significa costruire un'azienda e un marchio che possano durare nel tempo e che possano essere anche un punto di riferimento per un territorio, per una città, per centinaia di famiglie. È il racconto di Ferretto Group.



inquadra con l'App Aria l'immagine  
e guarda il video delle "illimity stories"



inquadra con l'App Aria l'immagine  
e guarda il video delle "illimity stories"

### Un'avventura circolare che guarda al futuro FECS Group

È una storia di **tradizione e innovazione** quella di FECS Group: una storia lunga più di 20 anni e che racconta di un'intuizione che anticipa i tempi e getta le basi per diventare leader di un settore che oggi risulta strategico. FECS Group si occupa di **economia circolare**: del recupero, trattamento e riciclo di rottami metallici. Negli stabilimenti del Gruppo transita uno dei materiali più preziosi del mondo contemporaneo: **l'alluminio**.

## La relazione con i clienti retail

illimitybank.com pone massima attenzione a soddisfare i propri clienti, anche potenziali, impegnandosi a proporre prodotti e servizi innovativi e di valore che rispondano alle loro esigenze.

Nel rispetto delle policy interne e della normativa vigente, illimitybank.com comunica ai propri clienti in modo **chiaro, semplice e trasparente**, sia i vantaggi dell'utilizzo di prodotti e servizi che la Banca offre, sia i comportamenti opportuni da tenere per garantire e preservare la sicurezza dei propri dati e credenziali.

illimitybank.com si impegna affinché le comunicazioni siano caratterizzate da un **linguaggio diretto e immediatamente comprensibile** e si distinguano quindi per la semplicità di esposizione.

La comunicazione commerciale è presidiata da un processo interno e adeguato alle normative di riferimento. Per ogni tipologia di comunicazione sono previsti controlli su due livelli, da parte di chi produce i contenuti e da parte delle strutture di compliance, legale e di tutti gli uffici interessati, che garantiscono il rispetto delle **norme in materia di trasparenza e tutela del consumatore**.

## La chiarezza e la trasparenza nell'offerta

GRI 417-1

La Banca promuove un approccio aziendale integrato, basato sulla *mutual & early* collaboration tra le funzioni operative e di business e quelle di controllo, fin dalle prime fasi di ideazione di tutti i nuovi prodotti e servizi, e fortemente radicato al principio di *compliance by design*. Tale principio ispira e garantisce una **corretta impostazione dei processi commerciali** nonché delle relative procedure che di volta in volta vanno a integrare l'offerta della Banca, i relativi canali commerciali nonché il modello di comunicazione e relazione con la clientela.

Il principio di *compliance by design* si traduce nel coinvolgimento preventivo, sin dalla fase di progettazione e sviluppo, della funzione Compliance & AML al fine di garantire il pieno rispetto delle norme di riferimento relativamente a prodotti e servizi, processi e procedure, soluzioni e strumenti IT (sia interni che ad uso della clientela) nonché documentazione contrattuale/precontrattuale o di altro tipo. Tale coinvolgimento *ex ante* è volto ad assicurare il tempestivo indirizzamento delle tematiche di conformità rilevanti, dalle prime fasi di ideazione del prodotto o servizio fino alla sua approvazione e al successivo lancio sul mercato.

In questo contesto, la Banca pone grande attenzione nel garantire la **trasparenza delle relazioni con i propri clienti** tramite anche la diffusione di **informazioni complete, precise e comprensibili**, tali da consentire ai destinatari di assumere sempre decisioni consapevoli in relazione ai rapporti da intrattenere con la Banca.

Prodotti e servizi 'geneticamente' in linea con i requisiti di Trasparenza facilitano i clienti nella comprensione delle loro caratteristiche e del loro funzionamento, rendendoli consapevoli delle finalità sottese al trattamento dei dati personali da parte della Banca e consentendo loro di fare scelte informate, anche a beneficio della Banca stessa. Diventa cruciale l'attenta rappresentazione delle **condizioni di offerta e di prodotto/servizio** alla clientela, nell'ambito di tutta la documentazione precontrattuale (fogli informativi dei prodotti e dei servizi, guide specifiche e documenti informativi delle condizioni offerte) e contrattuale.

Analogamente, campagne promozionali e annunci pubblicitari che privilegiano messaggi chiari e non fuorvianti favoriscono la trasparenza delle comunicazioni e prevengono eventuali reclami o controversie per pratiche commerciali potenzialmente scorrette, ancora una volta (anche) a beneficio della Banca.

In queste attività, le funzioni di business e la funzione Compliance & AML collaborano attivamente nella definizione dei contenuti, termini e canali più opportuni da utilizzare, in tutte le fasi del ciclo di vita del prodotto/servizio. Inoltre, su base periodica, la funzione Compliance & AML effettua controlli e revisioni tematiche volte a verificare nel continuo la conformità delle scelte/soluzioni adottate.

GRI 417-2

GRI 417-3

Nel corso del 2020 non sono stati rilevati casi di non conformità con le normative e/o i codici di autoregolamentazione in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi. Allo stesso modo non sono stati rilevati casi di non conformità con le normative e/o i codici di autoregolamentazione in materia di comunicazioni di marketing - tra cui pubblicità, promozione e sponsorizzazioni. Ciò anche in virtù del coinvolgimento della funzione Compliance & AML che consente di intercettare per tempo eventuali anomalie e correggerle.

## La frequenza e i canali di contatto scelti dai clienti

La Banca invia comunicazioni di interesse mirato alla propria clientela, sulla base dei consensi privacy e commerciali rilasciati dai clienti, attraverso un sistema di regole (*contact policy*) definite per ogni singolo canale di contatto e in funzione dell'evoluzione della relazione.

Grazie a questo approccio le comunicazioni sono personalizzate al fine di rispettare i canali e la frequenza di contatto scelti dagli stessi clienti e consentono di trasmettere informazioni utili basate sulle reali necessità della clientela. La scelta della frequenza e canali di contatto sono infatti in capo ai singoli clienti e possono essere modificati o revocati in qualsiasi momento accedendo al proprio *home banking* ed entrando nella sezione dedicata.

## Le comunicazioni utili

La comunicazione commerciale non è incentrata unicamente sulle caratteristiche dell'offerta di *illimitybank.com*, ma incarna il *purpose* aziendale con l'obiettivo di fornire contenuti di valore agli utenti.

Per sbloccare il potenziale delle persone gli strumenti finanziari da soli non bastano, serve un'alfabetizzazione finanziaria che possa dare valore al loro tempo e sia utile per il futuro. Per questa ragione, *illimitybank.com* ha organizzato una serie di "pillole video" e webinar per trasferire ai clienti competenze utili per operare nel mercato del lavoro digitale: dalla *user experience* all'architettura dei microservizi bancari, sono state raccontate, attraverso appuntamenti settimanali, le principali skills e il lavoro quotidiano di 12 *illimiters*.

I temi di *education* in ambito finanziario e il desiderio di trasferire competenze utili ai clienti accompagnano trasversalmente tutta la comunicazione della Banca. Utilizzando un linguaggio semplice e colloquiale *illimitybank.com* vuol dare alle persone gli strumenti necessari per comprendere al meglio le novità provenienti dal mondo finanziario e le innovazioni che cambieranno le loro abitudini di spesa e di gestione del denaro. Una scelta editoriale nata dalla convinzione che una migliore gestione del denaro, oltre che da un conto completo ed evoluto, passi innanzitutto dalla consapevolezza degli utenti.

Con questo scopo è stata ideata e prodotta la campagna natalizia dal titolo "**#NoPanicXmas**". Una campagna digitale volta a valorizzare e far conoscere la funzionalità dei Progetti di Spesa *illimitybank.com*, salvadanai digitali - inclusi nel conto gratuito della Banca - attraverso cui è possibile impostare un budget e la modalità di accumulo più efficace. In particolare, il Progetto di Spesa **#NoPanicXmas**, sviluppato ad hoc per il periodo della campagna, è stato creato con l'obiettivo di accompagnare i clienti a definire un budget personale dedicato alle spese natalizie. Sempre in ambito *education*, a luglio 2020, è stata lanciata la campagna "**Non farti pescare**", volta a spiegare in modo chiaro e immediato i rischi dei tentativi di *phishing* e *smishing* e i modi attraverso i quali riconoscerli e difendersi.

## L'importanza di saper ascoltare: lo human touch

Grazie al costante monitoraggio delle opinioni e commenti che gli utenti lasciano sui canali social, alle attività di *community management* e allo Smart Care, illimitybank.com offre un'assistenza *one to one* personalizzata in base alle esigenze della clientela.

Attraverso il servizio di **Smart Care** illimitybank.com raccoglie le richieste che arrivano da tutti i canali messi a disposizione del cliente: numero verde, e-mail, chat, videochat e social network. Il servizio, disponibile dal lunedì alla domenica dalle 9.00 alle 21.00, offre così un'ampia flessibilità di canali di assistenza per consentire ai clienti e prospect la possibilità di scegliere il canale più in linea con le loro esigenze.

La struttura lavora su diversi ambiti di richiesta (commerciale, operativa o tecnica) e il processo di assistenza è gestito su due livelli: un livello informativo gestito da un gruppo ad hoc che eventualmente devia le pratiche più articolate verso un team specializzato. Le tecnologie utilizzate permettono inoltre di "riconoscere il cliente" e indirizzarlo automaticamente verso il supporto più adeguato alle sue esigenze, efficientando le tempistiche e la relazione con quest'ultimo.

illimity Smart Care non solo ascolta le necessità dei clienti ma mostra anche il "proprio volto". Il cliente può infatti scegliere di ingaggiare l'operatore in videochat per non perdere mai il contatto umano, colonna portante dei valori di illimity. Un'assistenza personale, disponibile tutti i giorni e multicanale. Il tutto con l'obiettivo di offrire servizi digitali e innovativi uniti alla **componente umana**, fatta dalle persone per le persone.

Nel 2020 si registra un **Livello di servizio**<sup>18</sup> (capacità di risposta alle chiamate) del **99%** e un **Livello di servizio con risposta entro 30 secondi del 92%**.

Inoltre, attraverso l'utilizzo di strumenti evoluti di *sentiment analysis*, illimitybank.com ascolta e analizza costantemente le conversazioni degli utenti riguardanti sia il brand che la relativa offerta proposta. Tale ascolto permette un approccio strategico di **anticipazione dei bisogni dei clienti** e una **maggior precisione nell'intercettare eventuali criticità** che possono minare la reputazione del Gruppo.

Nel concreto, grazie a questi strumenti, il Gruppo illimity è in grado di restituire internamente ed esternamente, il proprio **Net Sentiment Score (NSS)**, un indice che permette di comprendere in tempo reale lo "stato di salute" della marca che, a dicembre 2020, si è attestato al 20% e l'indice di soddisfazione dei clienti, basato sul livello di raccomandazione espresso dagli stessi (**NPS – Net Promoter Score**<sup>19</sup>). In particolare, illimity ha fatto segnare un indice di NPS a dicembre 2020 di 48, indice che evidenzia un elevato apprezzamento del cliente verso la Banca e ampiamente al di sopra della media di mercato (pari al 9).

La forza di illimity si conferma anche nella valutazione relativa ad alcune aree specifiche, quali **innovazione, capacità di ascolto e comunicazione chiara e trasparente**, aree su cui illimity fa segnare valutazioni molto positive sia in senso assoluto che rispetto alla media mercato.

Net Promoters Score <sup>20</sup>	illimitybank	Performance illimitybank vs performance media mercato
<b>Net Promoters Score</b>	<b>48 pts</b>	<b>+39 pts</b>
<i>Innovazione</i>	49 pts	+44 pts
<i>Capacità di ascolto</i>	18 pts	+26 pts
<i>Comunicazione chiara e trasparente</i>	32 pts	+32 pts

18 Chiamate gestite/chiamate in entrata

19 La rilevazione dell'NPS viene effettuata attraverso la domanda: "Con che probabilità raccomanderesti questo brand a un amico?". Le risposte, su scala 0 – 10, permettono di classificare i rispondenti come promotori (voti 9 – 10), neutrali (voti 7 – 8) e detrattori (voti 0 – 6). L'indicatore di NPS è dato dalla differenza tra la quota di promotori e la quota di detrattori di un brand ed è rappresentato tramite un indice che può andare da -100 a +100.

20 Elaborazione illimity su dati DOXA – Dati relativi a Dicembre 2020 (per illimity, interviste condotte sulla customer base al 31/12/2020).

## Vai Oltre la Forma, la community che dà voce ai clienti

Con più di **40.000 partecipanti**, **6.000 lettori** della Newsletter e oltre **200 idee** raccolte nel 2020, la community “Vai Oltre la Forma” è uno spazio importante non solo per l'innovazione e il miglioramento dell'experience dei clienti, ma anche per favorire la *brand awareness* di illimity.

Attraverso survey, interviste, meet up, focus group e questionari viene data voce alle persone e viene attivato con loro un canale diretto di ascolto per realizzare, ogni giorno una Banca su misura delle esigenze dei clienti.

La community è uno spazio aperto e di condivisione. Sono oltre 200 le idee presentate nel 2020 dai partecipanti, che hanno consentito di sondare le novità del mercato, individuare bisogni emergenti ed esplorare nuove soluzioni sia a livello tecnologico che di prodotto offerto.

Inoltre, nel 2020 sono state inviate oltre **70 surveys** e raccolte più di **20.000 risposte**. Nonostante le restrizioni legate all'emergenza Covid-19, illimity ha continuato a coinvolgere i membri della community in attività di testing attraverso sessioni online, con l'obiettivo di valutare l'usabilità di nuove funzionalità o nuove pagine web/app prima del loro lancio.

## La PSD2 a servizio dell'Open Banking

La PSD2 (“Payment Service - Directive (EU) 2015/2366”, in italiano “Direttiva sui Servizi di Pagamento”) è una normativa europea che ha l'obiettivo di rendere più sicuro, conveniente e aperto il sistema dei conti di pagamento. Rispetto alla precedente PSD, mira a promuovere l'innovazione tramite l'apertura a nuovi soggetti, anche indipendenti rispetto al sistema bancario tradizionale. La PSD2 sta cambiando il modo di approcciarsi al denaro: migliori servizi bancari, maggiore controllo delle spese, maggiore protezione dei pagamenti. La PSD2, infatti, oltre a consentire e promuovere opportunità di innovazione e a rendere più open il sistema dei pagamenti, ha l'obiettivo di rendere più sicuro tale sistema potenziandone i presidi di sicurezza, nonché di aumentare la concorrenza e la trasparenza sul mercato.

illimitybank.com ha scelto fin dalla sua nascita di far proprio lo **spirito di innovazione, apertura e semplificazione** insito negli obiettivi della nuova regolamentazione.

La Banca è infatti nata già con i servizi PSD2 integrati nella propria offerta consentendo fin da subito ai propri clienti di accedere alle informazioni sui propri conti, anche detenuti presso altre banche, da un'unica piattaforma per tenere sotto controllo tutta la propria situazione finanziaria.

Nel corso del 2020 ha consolidato la propria natura innovativa e di *open bank* allargando il perimetro dei servizi e delle funzionalità messe a disposizione dei clienti, diventando inoltre la **prima banca in Italia a consentire l'accesso al servizio PIS (Payment Initiation Service)** che permette di effettuare pagamenti da conti di altre banche aggregate nella sua piattaforma.

Con questa continua evoluzione illimitybank.com punta a offrire ai clienti un'unica piattaforma che integra diversi servizi per promuovere **nuove e più consapevoli routine di risparmio** in grado di fornire, grazie ai sistemi evoluti di *data analysis* e di intelligenza artificiale, consigli personalizzati basati sull'intersezione dell'attività finanziaria dei clienti con le loro abitudini e preferenze.

Sempre in logica open banking e open platform nel corso del 2020 sono nati gli **illimity hubs** attraverso i quali la Banca intende mettere a disposizione della clientela le funzionalità offerte dai partner in modalità completamente integrata all'interno del proprio home banking e consentire di utilizzare tali funzionalità in sinergia con l'operatività bancaria.

Gli illimity hubs hanno debuttato a giugno 2020 con i primi due partner: **MiMoto**, first mover nello sharing di scooter elettrici e **Fitbit**, azienda che aiuta le persone a condurre una vita più sana e attiva.

Il valore per il cliente è duplice:

- **Un valore informativo:** ciascun cliente può visualizzare in maniera totalmente integrata, all'interno del suo home banking, le informazioni relative alle app dei Partner. Ad esempio, all'interno dell'hub MiMoto, il cliente può avere una visione completa e aggiornata di viaggi, consumi e risparmi. All'interno dell'hub Fitbit, invece, può vedere il totale dei suoi passi giornalieri, i km percorsi e le ore di sonno.
- **Un valore dispositivo:** il cliente può utilizzare le funzionalità dei Partner e attivare servizi sinergici con l'operatività bancaria. Ad esempio, all'interno dell'hub MiMoto, il cliente può prenotare uno scooter con rapidità grazie alla funzione di geomapping, ottenere la nota spesa dei propri viaggi e avere una carta di debito elettronica personalizzata MiMoto. All'interno dell'hub Fitbit, invece, il cliente può creare progetti di spesa connessi alla misurazione dei passi fatti e registrati attraverso Fitbit con l'obiettivo di raggiungere la somma necessaria a realizzare i propri sogni o compiere determinati acquisti.

La *user experience* dell'utente è unica e integrata: per la prima volta, inizia e termina all'interno della piattaforma di illimitybank.com consentendo una *user journey* semplificata e offrendo suggerimenti personalizzati che combinano l'attività del cliente con i suoi consumi e le sue abitudini quotidiane.

## La tutela della Privacy

illimity promuove e mantiene un impegno costante nella tutela della Privacy dei propri clienti e di tutte le altre persone fisiche che si relazionano con le diverse Società del Gruppo, nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 e dalla normativa nazionale in materia nonché delle pronunce dell'Autorità Garante.

Il Gruppo ha adottato un modello di gestione delle tematiche privacy fortemente basato sui principi di *data protection by design & by default*, direttamente innestati nei processi operativi e di business delle diverse Società del Gruppo, a beneficio di una corretta e trasparente impostazione di tutte le attività che implicano un trattamento di dati personali, fin dalle prime fasi di ideazione e progettazione delle stesse.

Il Gruppo garantisce il necessario aggiornamento periodico delle politiche e procedure finalizzate a definire principi e linee guida cui tutto il personale è tenuto ad attenersi nonché descrivere i processi e presidi, sia tecnici che organizzativi, per la corretta gestione delle tematiche inerenti al trattamento dei dati personali: quali, ad esempio, gli obblighi di opportuna informativa e la gestione dei consensi; le richieste dei diritti degli interessati; la valutazione di impatto sulla protezione dei dati, i principi di *data protection by design & by default*, la nomina di un Responsabile della Protezione dei dati, la gestione dei *data breach*.

Al fine di garantire un approccio integrato di Gruppo e una coerente gestione delle relazioni con Autorità e singoli interessati, illimity ha nominato un **Responsabile della Protezione dei dati** (Data Protection Officer o DPO) a livello di Gruppo, individuato nel Responsabile della funzione Compliance & AML della Banca, che funge da unico punto di contatto ufficiale per tutte le Società del Gruppo, per l'Autorità di Controllo e per i singoli interessati.

Nel rispetto di quanto definito nella normativa interna, illimity attua nel continuo tutti gli interventi necessari, di natura sia organizzativa che tecnologica, per assicurare che la clientela e tutte le persone fisiche in generale siano adeguatamente informate sulle attività di trattamento poste in essere dal Gruppo e, soprattutto, sui loro diritti e sulle modalità per esercitarli.

### GRI 418-1

Nel corso del 2020 il Gruppo illimity ha garantito la corretta gestione di tutte le richieste di esercizio dei diritti pervenute dagli interessati, potendo confermare che tra esse non vi sono stati casi di violazioni della normativa rilevante. Nello stesso anno si sono verificati due episodi accidentali di accesso non autorizzato ai dati personali riferiti ad alcuni clienti



della Banca, nessuno dei quali ha comportato un rischio per i diritti e le libertà dei soggetti coinvolti, pertanto non implicando la necessità di una comunicazione verso l'Autorità Garante. Le due violazioni sono state tempestivamente risolte e opportunamente tracciate nei registri interni della Banca, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente.

## Cookie Policy

La Banca si è dotata di una **piattaforma di gestione dei consensi (CMP)** per l'utilizzo dei cookie, che è stata opportunamente adeguata alle esigenze e peculiarità delle Società del Gruppo, privilegiando quanto più possibile un approccio standard finalizzato a garantire un livello adeguato di trattamento e protezione dei dati in tutto il Gruppo.

La piattaforma offre la garanzia che i siti web del Gruppo mostrino, attraverso un *banner cookie* dedicato, in maniera corretta e aggiornata i *cookie* e i *tracker* presenti. I visitatori del sito hanno pertanto la massima visibilità e trasparenza sui cookie che utilizzano i diversi siti web nonché sulla natura e finalità delle tecnologie presenti. Il banner dei *cookie*, inoltre, mediante una interazione semplificata, permette agli utenti di avere il controllo dei propri dati e della propria *privacy* selezionando le singole tipologie di *cookie* da accettare o i singoli cookie specifici.

Il consenso specifico e le informazioni dettagliate su ciascun cookie, con i relativi scopi, fornitori, durate e tipologie, garantiscono la piena conformità dei siti web di illimity al GDPR, proteggendo la *privacy* degli utenti.

Ulteriori irrobustimenti degli attuali presidi *privacy*, che caratterizzano la gestione dei cookie nel Gruppo, saranno valutati alla luce delle più recenti Linee guida in materia dell'Autorità Garante.

## La responsabilità nelle attività e prodotti

Il raggiungimento degli obiettivi di business deve essere in grado di produrre, direttamente e indirettamente, esternalità positive capaci di promuovere la crescita sostenuta e sostenibile del tessuto imprenditoriale nel quale illimity opera.

## La responsabilità verso la controparte nei crediti distressed

La Divisione Distressed Credit Investment & Servicing è uno dei principali operatori italiani specializzato nei crediti distressed corporate. Una realtà focalizzata nell'acquisto di crediti deteriorati, nel finanziamento a investitori terzi che acquistano sofferenze e, attraverso la piattaforma di servicing neprix, nella gestione e valorizzazione di crediti distressed fino alla vendita degli asset immobiliari e mobiliari, anche per conto di terzi.

L'impegno della Divisione è quello di supportare l'imprenditore in difficoltà, avviando con lui un dialogo costruttivo che permetta di risanare la sua posizione ed eventualmente tornare sul mercato. La Divisione gestisce il rapporto in maniera professionale, individuando interventi mirati e finalizzando, con reciproca soddisfazione, accordi stragiudiziali per accelerare i tempi di risoluzione.

### Indicatori aggiuntivi

#### Collaborative Agreement Index

Rapporto tra il numero di posizioni chiuse mediante una strategia stragiudiziale e il totale di posizioni chiuse positivamente dal Gruppo illimity<sup>21</sup>.

**80,8%**

#### Time to solve

Periodo medio registrato per la chiusura delle pratiche stragiudiziali<sup>22</sup>.

**7 mesi**

Il Collaborative Agreement Index e l'indicatore Time To Solve evidenziano l'attenzione nel finalizzare accordi stragiudiziali, che permettono di accelerare i tempi di risoluzione e contribuire alla ripresa dell'imprenditore.

<sup>21</sup> Escluse le posizioni cedute.

<sup>22</sup> Ovvero la differenza tra la data di onboarding (caricamento a sistema delle informazioni sul credito) e la data di definizione (a seguito della ricezione dell'ultimo incasso concordato in piani che prevedono più rate).

## L'impegno nel segmento energy

La divisione DCIS di illimity, che opera nel mercato dei crediti *distressed corporate*, ha individuato nel 2019 il settore *energy* come un ambito di possibile specializzazione, finalizzata alla creazione di maggior valore rispetto alle strategie dei propri *competitors*. Oltre al potenziale di questo segmento, che si stima possa rappresentare in Italia uno *stock* di crediti in tensione finanziaria di almeno 5 miliardi di Euro, è stato considerato il **contributo che il settore dà alla conversione energetica in chiave green**, e quindi a modelli di crescita sostenibile più in linea con le istanze della società moderna e con il conteso e i trend della finanza sostenibile.

È stato creato un *desk* dedicato, con professionalità non solo finanziarie, ma anche tecniche e legali in ambito energia e ambiente. Il modello di business si fonda su una *partnership* con un soggetto dotato di un solido *track record* industriale e prevede la possibilità di intervenire direttamente nella gestione degli impianti per ripristinare il loro **pieno contributo alla produzione green e recuperare un valore che viene poi in parte restituito all'imprenditore**.

Il partner individuato, **VEI Green**, è un fondo d'investimento dedicato al settore delle rinnovabili, con un *team* che dal 2011 ad oggi ha gestito oltre 250 MWp di impianti e investito oltre 250 milioni di Euro.

La *partnership* opera attraverso un veicolo di cartolarizzazione dedicato, costituito nel maggio 2020, che nei primi sette mesi di attività ha acquisito due portafogli di crediti (7 debitori, 14 impianti fotovoltaici, 16,6 MWp potenza complessiva), con l'obiettivo di investire 2,5 milioni di Euro in CAPEX per il revamping degli impianti, restituendo ai debitori 2,6 milioni di Euro di valore, e **quindi riportare sul mercato impianti in bonis in piena efficienza, capaci di produrre annualmente oltre 20 GWh di energia rinnovabile, corrispondenti ad un totale di 4.662,8 tCO<sub>2</sub>e di emissioni evitate<sup>23</sup>**.

In particolare, l'approccio di illimity in questo settore è volto a instaurare un rapporto di fiducia con i debitori acquisiti, individuando insieme a loro le modalità più rapide per sanare le cause del dissesto, e mettendo nel frattempo a disposizione le risorse necessarie, a fronte di un accordo che preveda la cessione degli impianti ripristinati nel più breve tempo possibile. La cessione degli impianti risanati consente un importante recupero di valore, che remunera l'impegno di illimity ma consente anche di riconoscere al debitore parte del suo investimento originario, premiando un'iniziativa imprenditoriale sfortunata, ma non fallimentare. Nel contempo la restituzione al sistema produttivo di impianti risanati aumenta il contributo green futuro (normalmente la vita residua degli impianti è di almeno 10 anni).

L'esperienza dei primi mesi ha confermato l'interesse del mercato per questo tipo di approccio e l'efficacia della logica negoziale, che fa leva sulla creazione di valore in tempi molto rapidi. Le acquisizioni originate peraltro sostengono l'obiettivo di investimento di illimity nel segmento energy, fissato in 100 milioni di Euro.

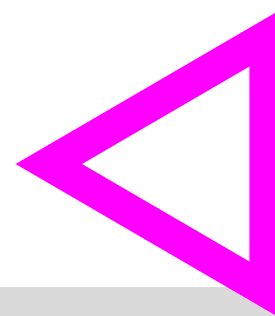
La mobilitazione di tali risorse da dedicare al settore delle energie rinnovabili testimonia quindi l'impegno di illimity verso la sostenibilità secondo un modello di business che ha l'ambizione di rilanciare situazioni di crisi creando valore green e condiviso.

23 kgCO<sub>2</sub>e: 20GWh\*1.000.000\*0,23314 (fattore di conversione DEFRA). tCO<sub>2</sub>e: kgCO<sub>2</sub>e / 1.000.

## Case history

*“Nel 2019 illimity ha acquistato un credito, per un valore nominale lordo di oltre 20 milioni di Euro, nei confronti di un importante fondo immobiliare italiano, che stava affrontando una situazione di crescente tensione tra gli stakeholder, inclusi i fornitori, a causa di un mancato sviluppo di un'area logistica ubicata in una zona altamente attrattiva per il commercio. Nel corso del 2020, illimity ha acconsentito, nel proprio ruolo di creditore, all'ingresso di una nuova società di gestione del fondo, di primario standing, con l'obiettivo di permettere lo sviluppo e la valorizzazione dell'area logistica.*

*I principali termini e condizioni per il rimborso dell'esposizione debitoria, come ridefiniti sulla base degli accordi tra illimity e il nuovo gestore del fondo, consentiranno di procedere allo sviluppo equilibrato dell'area e coerente con le tendenze del mercato di riferimento nonché di definire i rapporti in essere con i fornitori impegnati da tempo in questo progetto, con conseguenti ricadute positive in termini di tutela dei livelli occupazionali e del tessuto imprenditoriale locale nonché, nel medio termine, di rafforzare il ruolo centrale dell'area quale arteria del traffico commerciale nazionale ed europeo.”*



## Operazione “Vista Mar”

Nel corso del 2020 illimity ha siglato un accordo finalizzato all'acquisizione di crediti per un valore nominale lordo complessivo di circa 21 milioni di Euro vantati da Banco Bpm S.p.A nei confronti del gruppo di costruzioni e sviluppo immobiliare Franco Barberis S.p.A..

L'operazione è legata al progetto immobiliare “Vista Mar” della società Vista Mare S.r.l. (Gruppo Barberis), ubicato nel comune di Albenga (SV) e avrà come obiettivo la riqualificazione urbanistica dell'area interessata (ex mercato ortofrutticolo di Albenga) con una progettazione attenta al rispetto paesaggistico e alla sostenibilità ambientale. Sono infatti previsti interventi di efficientamento energetico e uso attento dei materiali volti a contenere l'impatto sull'ambiente del cantiere e degli edifici nel loro intero ciclo di vita.

illimity, credendo nella bontà del progetto, si è inoltre impegnata a integrare il finanziamento in essere erogando ulteriori 7,3 milioni di Euro. L'iniziativa, caratterizzata da un'elevata attenzione alla sostenibilità, domotica e innovazione progettuale, consentirà la creazione di una nuova area residenziale, aree dedicate ad attività commerciali e spazi pubblici di relazione attraverso la realizzazione di un auditorium e un giardino pubblico di circa 1000 mq con collegamento alla futura pista ciclabile.

L'accordo siglato con Vista Mare si distingue inoltre per il fatto che neprix monitora l'avanzamento dei lavori, così da poter fornire a Vista Mare supporto nella realizzazione e completamento del progetto.

L'operazione Vista Mar, grazie al supporto di illimity quale partner finanziario, garantirà rilevanti benefici sull'intera filiera coinvolta.

## La responsabilità verso i clienti corporate

### Finanziamenti a valenza sociale

#### GRI G4 FS7

L'Area Turnaround della Divisione SME interviene in situazioni di comprovata difficoltà per le società clienti, aiutandole con le sue conoscenze e il suo expertise a ottimizzare ed efficientare la struttura finanziaria esistente, guidandole in un processo di risanamento e ripresa, con conseguenti risvolti sociali come la salvaguardia di posti di lavoro e lo sviluppo del tessuto economico e sociale delle aree di insediamento.

Il totale dei finanziamenti con obiettivo di risanamento delle imprese in difficoltà economica è pari a circa 247 milioni di Euro. Nel 2020, grazie anche al sostegno delle garanzie statali, sono state finanziate imprese in fase di turnaround per circa 105 milioni di Euro, di cui circa 14 milioni di Euro erogati con la garanzia pubblica rilasciata dal Fondo Centrale di Garanzia per le PMI e 91 milioni di Euro circa con la "Garanzia Italia" emessa da SACE. Con riferimento all'Area Crossover & Acquisition Finance sono stati erogati finanziamenti con garanzia statale per quasi 87 milioni di Euro, di cui 60 milioni di Euro con il Fondo di Centrale di Garanzia per le PMI e circa 27 milioni di Euro con la garanzia SACE. Sono stati inoltre erogati finanziamenti garantiti da Fondo per 3,2 milioni di Euro sul portafoglio *legacy* della ex Banca Interprovinciale.

### Finanziamenti a valenza ambientale

#### GRI G4 FS8

Nel 2020, i finanziamenti del Gruppo illimity a valenza ambientale erogati alle PMI ammontano a circa 29 milioni di Euro, corrispondenti al 3,4% del totale dei finanziamenti del Gruppo.

Categoria	Importo finanziato	%
Economia circolare	14.131.255	48,7
Green Transportation	12.725.000	43,9
Energie Rinnovabili	2.132.353	7,4

I finanziamenti nell'ambito della categoria Economia Circolare rappresentano circa 14 milioni di Euro su due aziende che coniugano tradizione e innovazione: FECS Group, uno dei leader nel settore del recupero, trattamento e riciclo di rottami metallici, e AMUT, costruttore novarese di impianti per l'estrusione e il riciclo di materie plastiche. Per quanto riguarda il settore della Green Transportation illimity ha finanziato il Gruppo Be Power che, grazie al sostegno della Banca, realizzerà l'ambizioso e rapido piano di sviluppo della propria rete infrastrutturale per la mobilità elettrica, settore in grande fermento anche alla luce della fase attuale, attraverso nuova finanza a supporto degli investimenti e delle esigenze di liquidità. Nel dettaglio, l'operazione è destinata all'installazione di colonnine per l'erogazione del servizio di ricarica di veicoli elettrici. Infine, in ambito Energie Rinnovabili illimity ha finanziato l'Azienda Agricola Pabillonis che gestisce un impianto di produzione di energia elettrica tramite biogas (1MW) prodotto dalla digestione anaerobica di prodotti organici vegetali ('Biomasse'). La Società appartiene al Gruppo Fabbrica Energie Rinnovabili Alternative Srl (FERA), attivo nel settore dello sviluppo, realizzazione e gestione di impianti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili (circa 115 MW installati).

Inoltre, dalla fine del 2020 la Banca è attiva nell'acquisto di crediti di imposta derivanti dalle agevolazioni governative in materia di **efficientamento energetico**, riduzione del rischio sismico, mobilità sostenibile e recupero del patrimonio edilizio (cd. Super Bonus 110%, Sisma Bonus e le altre agevolazioni della specie), contribuendo, talora anche finanziando con operazioni di anticipo lavori le imprese realizzatrici di tali interventi, al processo di ammodernamento e sviluppo in chiave eco-sostenibile del patrimonio immobiliare italiano.

## Il Rating ESG nella valutazione del merito creditizio

Dalla seconda metà del 2020 l'Area Credit Machine ha avviato una prima analisi e sperimentazione volte **all'inserimento di parametri ESG nell'ambito della più generale attività di credit assessment**, per integrare la mappa dei rischi inerenti le imprese da finanziare con una valutazione del loro posizionamento in termini di sostenibilità. Il progetto risponde alle aspettative di vigilanza in materia di gestione dei rischi climatici e ambientali di BCE e al Discussion Paper EBA su *management e supervision* dei rischi ESG, fisici - di transizione - di *liability*, per le istituzioni creditizie e le società di investimento, entrambi pubblicati nell'autunno 2020 e le cui prerogative sono allineate alle linee guida EBA su *Loan Origination e Monitoring* di fine 2019. In quest'ottica, illimity ha sottoscritto una partnership con Cerved, la quale ha sviluppato una Piattaforma ESG secondo logica di valutazione proprietaria allineata alla best practice di analisi ESG ed alla Tassonomia Europea in fieri di cui al Regolamento 852/2020.

Il *credit assessment* si fonda innanzitutto sulla analisi prospettica della capacità di generare cash-flows da parte delle imprese osservate adeguati per far fronte agli impegni finanziari. **In tal senso la valutazione dei parametri ESG coglie numerose variabili** in grado di impattare significativamente sulla sostenibilità di medio-lungo periodo delle aziende a partire dall'impronta ecologica, legata alle scelte produttive di consumo di materie prime e di fattori produttivi, agli investimenti volti all'utilizzo di energie rinnovabili, alla mappatura dei rifiuti con la possibilità di incrementare il riutilizzo e il riciclo degli stessi, all'adozione di certificazioni per la gestione e il monitoraggio della qualità e degli impatti ambientali delle scelte produttive.

Come rilevanti ai fini del rating ESG sono gli aspetti riguardanti la gestione delle risorse umane, dalla scelta delle forme contrattuali che assicurino continuità, alla formazione, alla gestione della salute e sicurezza sul lavoro fino alle forme più evolute di welfare. Nell'ambito della Governance stessa dell'impresa rilevanti sono infine gli aspetti legati all'etica di business, conformazione del CdA, data security, *risk management*, compliance e trasparenza fiscale

L'introduzione del filone ESG nelle attività di *credit assessment*, sin dall'esercizio 2020, si configura quindi come un'opportunità di intraprendere un **percorso di comprensione e di indirizzo delle aziende** tenendo conto delle caratteristiche e delle specificità di ciascun business o industry per analizzare quei fattori di rischio che, se non correttamente governati, non solo possono generare in ultima analisi sprechi e blocchi produttivi che si ripercuotono necessariamente sulla marginalità e sulla capacità di generazione di flussi operativi, ma possono altresì comportare danni reputazionali che, in alcuni casi, possono nuocere alla sostenibilità aziendale.

Attraverso l'analisi delle peculiarità del settore industriale di riferimento, includendo i rischi ESG, alla luce delle normative presenti e dell'evoluzione normativa nel contesto Europeo (Framework 2020-2030-2050), l'Area Credit Machine supporta la Divisione SME e le Aree di Business e, di conseguenza, le imprese con **un contributo specialistico e tailor made** suggerendo l'avvio di azioni correttive volte all'adozione di misure di valutazione di impatto ambientale e di procedure e sistemi di individuazione e gestione dei rischi connessi ai parametri ESG. La realizzazione di tali interventi da parte delle aziende finanziate e la conseguente implementazione delle attività necessarie per ottenere un miglioramento del rating ESG contribuiscono allo sviluppo sostenibile dell'impresa in un mercato sempre più 'connesso' e interdipendente, favorendo una visione di creazione di valore di medio-lungo termine.

Il Rating ESG è stato introdotto a settembre 2020 con l'avvio delle prime richieste di assessment nelle Aree Crossover e Turnaround. Nei primi mesi dell'esercizio 2021 sono state integrate anche alcune operazioni dell'Area Factoring.

A fine 2020 è stato prodotto un totale di **15 report** e su alcuni di essi l'Area Credit Machine ha avviato un processo di *audit check* al fine di garantire completezza e consistenza delle informazioni fornite dalle imprese clienti e un approccio che punta alla trasparenza e all'efficienza di processo.

La raccolta di questo patrimonio informativo consentirà a illimity di avere una base dati per adottare, in ottica strategica, **le migliori scelte di investimento** e definire piani di accompagnamento delle imprese in un percorso di sostenibilità incoraggiandole ad adottare politiche che migliorino il loro approccio sostenibile al business.

# 08. Lo sviluppo di partnership di qualità

## GRI 102-12

illimity lavora costantemente per creare un ecosistema di partnership al fine di offrire soluzioni integrate e complete. La scelta dei partner è guidata da molti fattori, tra i quali l'obiettivo di innovare, rendere semplici le cose complicate, dare valore al cliente finale e partire dal bisogno e non dal prodotto.

Seguendo queste direttrici illimity seleziona e collabora con i migliori partner di business italiani e internazionali che condividono gli stessi principi e valori di competenza, innovazione e collaborazione.

Fin dalla sua costituzione, grazie alla partnership con **Microsoft**, fondata sulla comune vocazione all'innovazione e alla condivisione di un approccio orientato alla velocità e scalabilità, illimity si è dotata di un'infrastruttura completamente *on cloud* sfruttando così tutte le funzionalità che spaziano dagli aspetti infrastrutturali alla produttività di persone e gruppi di lavoro, fino alla gestione dei processi.

illimity utilizza il sistema di *core banking* di **Centrico**, la società del Gruppo Sella che fornisce servizi specializzati a banche, fintech e operatori finanziari.

La sintonia e la partnership con **Fabrick** è nata fin dalla nascita di illimitybank.com: è stato individuato come il partner ideale che consentisse a illimity di nascere "*open by design*", un'infrastruttura in grado di mettere in comunicazione applicativi e servizi bancari con soluzioni fintech.

La collaborazione ha inoltre consentito di mettere a disposizione dei clienti illimity lo strumento di *Personal Financial Management* (PFM), che consente di avere una piena consapevolezza delle proprie spese, di categorizzare e analizzare come si spende e di come si può imparare a gestire meglio le proprie finanze, oltre all'*Account Aggregation* (AIS) e il *Payment Initiation Service* (PIS) che consentono di collegare dentro l'app illimity i conti detenuti presso altre banche e di poter gestire pagamenti da questi conti, senza mai lasciare l'app di illimity. Un approccio di open banking che Fabrick e illimity continuano a far evolvere insieme giorno dopo giorno.

Attraverso le potenzialità abilitate dall'open banking, la partnership con **Azimut** ha permesso di integrare nell'offerta del partner un prodotto bancario totalmente digitale e paperless. I clienti dei consulenti Azimut hanno a disposizione prodotti esclusivi studiati per le loro esigenze con la possibilità di vedere in un'unica App la situazione completa dei prodotti e dei servizi forniti da Azimut e illimity.

Da maggio 2019, la partnership con **Raisin**, piattaforma open banking che offre la possibilità ai risparmiatori dell'Unione Europea di accedere a prodotti di deposito di quasi un centinaio di partner bancari europei e di confrontare e selezionare le migliori offerte per le proprie esigenze, ha consentito di guardare a un mercato più ampio di quello nazionale, diversificando i canali di raccolta e mettendo a disposizione dei clienti Raisin in Germania i conti deposito di illimity.

Da novembre 2019, con il lancio della partnership con **Santander Consumer Bank**, è stato integrato all'offerta di prodotti e servizi di illimitybank.com la possibilità per i clienti di accedere, in pochi minuti, ai prestiti personali di Santander Consumer Bank. I clienti possono infatti individuare la soluzione più adatta alle loro esigenze con un simulatore integrato nell'home banking di illimitybank.com che consente di scegliere la durata del prestito e di richiederlo direttamente online in pochi minuti.

L'offerta è stata ampliata anche in ambito assicurativo grazie a due partnership con operatori di eccellenza: il **Gruppo Aon**, primo Gruppo in Italia e nel mondo nella consulenza dei rischi e delle risorse umane, nell'intermediazione assicurativa e riassicurativa, grazie al quale i clienti illimity possono acquistare in modo semplice e veloce convenzioni sanitarie che permettono di accedere alla più ampia rete in Italia di strutture sanitarie indipendenti, e il **Gruppo Helvetia**, primaria compagnia assicurativa

svizzera presente in Italia da oltre 70 anni scelto come partner prioritario per la distribuzione digitale di prodotti assicurativi nel ramo danni (come ad esempio coperture assicurative per i propri animali domestici, per i viaggi, per la protezione conto).

illimity, in logica di open business, offre alla propria customer base la possibilità di convertire i propri progetti di spesa in buoni regalo Amazon.it, con un processo totalmente digitale integrato in APIs ed un vantaggio aggiuntivo del 3%, che va a sommarsi al tasso dello 0,5% che illimity offre ai clienti sui progetti di risparmio. Inoltre, dal 2020, i clienti illimity possono acquistare Buoni **Amazon.it** e decidere di pagarli in rate mensili senza interessi (TAN 0% e TAEG 0%) e senza spese accessorie. In questo modo la Banca contribuisce in maniera molto concreta alla realizzazione dei progetti dei propri clienti grazie alla collaborazione con Amazon, big tech punto di riferimento a livello globale per *customer centricity* e perfettamente in linea con la value proposition e l'ecosistema open di illimity, e con Santander, partner scelto da illimity per le soluzioni di finanziamento dei propri clienti.

Dal 2020 illimity ha inoltre arricchito l'offerta dedicata ai propri clienti con le Carte di **American Express**, società leader nel settore dei pagamenti a livello mondiale e principale società emittente di carte di credito per volume di acquisto, opera attraverso una rete in grado di gestire milioni di transazioni commerciali in tutto il mondo, ogni giorno

Carte di credito e di debito, utilizzabili anche per gli acquisti online, sono state sviluppate con **Nexi**, per permettere ai clienti di effettuare pagamenti ovunque e in completa sicurezza. Tutto ciò è possibile perché illimitybank.com è stata costruita su protocolli evoluti con il supporto della piattaforma di open banking, **Fabrick**.

Inoltre, la partnership con **MIP Politecnico di Milano Graduate School of Business** ha permesso la nascita del primo Master, dedicato alla gestione del credito nell'ambito della illimity academy, la corporate business school di illimity studiata per creare percorsi di alta formazione economica e finanziaria attraverso programmi didattici e training sul campo.

In piena logica Open Banking e Open Platform, nel corso del 2020, la collaborazione con due partner di eccellenza, entrambi con DNA tecnologico e visione in linea con quella della Banca, ha permesso la nascita degli illimity hubs. **MiMoto**, first mover nello sharing di scooter elettrici che ha rivoluzionato il concetto di mobilità urbana e sostenibile e **Fitbit**, azienda che aiuta le persone a condurre una vita più sana e attiva offrendo dati, ispirazione e consigli per raggiungere obiettivi di forma fisica per il benessere. Attraverso gli illimity hubs i clienti possono utilizzare i servizi dei partner in modalità completamente integrata all'interno del proprio home banking.

## HYPE, la Joint Venture con Fabrick (Gruppo Sella) nell'Open Banking

Nel corso del 2020 illimity è stata protagonista di un'importante operazione di consolidamento industriale in Italia nell'Open Banking. illimity e Fabrick, società del Gruppo Sella per lo sviluppo dell'Open Banking e dell'ecosistema Fintech in Italia, hanno sottoscritto l'accordo di Joint Venture paritetica nella società HYPE, fintech leader sul mercato italiano nel segmento dei servizi finanziari innovativi forniti da operatori non bancari. Si tratta della prima operazione di open collaboration in Italia nell'Open Banking, driver di sviluppo dei servizi finanziari digitali.

Grazie all'accordo per il paritetico controllo, HYPE beneficerà di una straordinaria accelerazione in termini di esecuzione della propria strategia e di risultati attraverso l'integrazione con il ramo di azienda di Open Banking che illimity stava per lanciare sullo stesso segmento di mercato anche con il supporto di Fabrick.

Per i due partner l'operazione ha l'obiettivo di accelerare i piani di sviluppo di illimity nello specifico segmento, facendo della giovane fintech la realtà italiana a più alto potenziale di sviluppo nei servizi di "light" banking e quelli di Fabrick quale abilitatore di Open Banking e di progetti fintech di nuova concezione.

La partnership vuole dunque cogliere le nuove opportunità del mercato dei servizi finanziari digitali e dell'Open Banking, in cui sta emergendo un segmento di clientela che non cerca una banca, ma soluzioni semplici e facili da usare, che rispondano in modo diverso ai propri bisogni finanziari.

L'accordo prevede di far confluire in HYPE le nuove soluzioni di Open Banking di illimity, per entrare anche nel segmento di mercato delle piattaforme digitali non-bancarie di servizi finanziari e di pagamento, e i servizi ad esse connessi, consentendo ad entrambi i partner di accelerare le proprie strategie e puntare a obiettivi ambiziosi.





# Pianeta e Società



# 09. L'impegno verso la società e l'ambiente

## L'impronta ambientale

La natura stessa del modello di business del Gruppo illimity, con un'infrastruttura 100% digitale e completamente in *cloud* mira a minimizzare gli impatti ambientali diretti ed efficientare l'uso responsabile delle risorse. La Banca, fin da questa prima DNF, è impegnata a monitorare e rendicontare i consumi energetici, le emissioni di gas a effetto serra e la produzione dei rifiuti anche alla luce del contesto normativo in materia di tutela ambientale stabilito dai regolamenti comunitari, dalle leggi nazionali e regionali vigenti in continua evoluzione.

illimity ha definito un corpo normativo ad hoc (*Procedura Facility Management*) con l'obiettivo di disciplinare la gestione e la manutenzione degli immobili utilizzati dalla Banca, degli impianti e delle eventuali strumentazioni annesse, con particolare **attenzione agli impatti sull'ambiente e alla gestione delle risorse naturali**. L'obiettivo delle procedure messe in atto è quello di promuovere l'attenzione concreta e i comportamenti individuali coerenti con i principi di corretta gestione societaria e di sviluppo sostenibile.

Gli immobili della sede di Milano sono dotati di un sistema di temporizzatori che permette lo spegnimento automatico delle luci e degli impianti di climatizzazione al fine di ridurre i consumi energetici superflui. Gli stessi sono inoltre *plastic free*: i dipendenti possono utilizzare borracce grazie alla presenza di erogatori di acqua potabile e ogni piano è dotato di stoviglie lavabili per consentirne il riuso. Viene inoltre disincentivato l'utilizzo degli ascensori e l'accesso alle stampanti avviene tramite badge per ridurre al minimo l'utilizzo di carta e inchiostro. Nello stabile, infine, è incentivata la raccolta differenziata, comprensiva di quella relativa ai rifiuti organici, attraverso appositi contenitori presenti in tutti i piani.

Il modello di business di illimity, caratterizzato dall'assenza di filiali e un'infrastruttura digitale e in cloud mira inoltre intrinsecamente a contrastare i cambiamenti climatici. Per lo stesso motivo, nel corso del 2020, il Gruppo ha avviato un progetto in collaborazione con Carbonsink, società leader nello sviluppo di strategie di mitigazione del cambiamento climatico e nella compensazione delle emissioni climalteranti, che consentirà di definire un approccio progettuale efficace alla definizione, sin da quest'anno, di una **carbon neutrality strategy** attraverso il calcolo della carbon footprint aziendale, l'individuazione di attività di efficientamento e riduzione delle emissioni e la selezione di crediti di carbonio certificati per la compensazione delle emissioni non evitabili relative alla propria impronta carbonica.

I dati ambientali rendicontati all'interno del capitolo fanno riferimento alle tre sedi delle società del Gruppo (Milano, Modena, Faenza). Eventuali esclusioni rispetto a tale perimetro sono opportunamente segnalate in nota all'interno del capitolo.

### GRI 301-1

I servizi offerti da illimity presentano per natura un impatto contenuto in termini ambientali. Le materie prime utilizzate dal Gruppo sono la carta, il toner e le cartucce delle stampanti.

illimity, nel rispetto del suo impegno verso l'ambiente, si dota esclusivamente di carta certificata FSC (Forest Stewardship Council), prassi che verrà estesa anche a IT Auction, entrata nel corso dell'anno nel perimetro di rendicontazione, e che ha portato con sé un consumo di carta non certificata di 427,5 kg nel 2020.

Solidità dei risultati  
e creazione di valore condivisoI clienti corporate  
e retailLo sviluppo di partnership  
di qualitàL'impegno verso la società  
e l'ambiente

Il volume dei materiali utilizzati nel 2020, nonostante il significativo incremento del numero di dipendenti del Gruppo, è particolarmente ridotto come conseguenza della modalità di lavoro in smart working favorita dalla Banca per contrastare l'emergenza pandemica.

Peso totale dei materiali non riciclati utilizzati per le operazioni di illimity (Kg)	
Carta <sup>24</sup>	427,5
Toner <sup>25</sup>	60,0
Cartucce	14,0
<b>Totale</b>	<b>501,5</b>
<b>Ratio per FTE (kg/FTE)<sup>26</sup></b>	<b>0,9</b>

Peso totale di materiale FSC/FSC Mix utilizzato (Kg)	
Carta	1.847,5
<b>Ratio per FTE (kg/FTE)</b>	<b>3,2</b>

## GRI 302-1

Nel 2020 i consumi di energia complessivi sono stati pari a 4.976,0 GJ, di cui rinnovabile 383,2 GJ<sup>27</sup>.

La principale componente del consumo energetico del Gruppo risulta essere l'energia elettrica, con riferimento prevalentemente all'illuminazione e al condizionamento degli uffici; mentre i consumi di gas naturale si sono attestati a 307,5 GJ. L'utilizzo di gas naturale è collegato esclusivamente al riscaldamento di una delle sedi minori del Gruppo, inclusa nel perimetro conseguentemente all'acquisizione di IT Auction.

Consumi di energia diretta (GJ <sup>28</sup> )	
<b>Combustibile per riscaldamento</b>	<b>307,5</b>
Gas naturale <sup>29</sup>	307,5
Gasolio	-
GPL	-
<b>Energia elettrica consumata</b>	<b>2.204,0</b>
Energia elettrica acquistata	2.204,0
<i>di cui da fonti rinnovabili (acquistata)</i>	383,2
Energia elettrica da fonti rinnovabili prodotta e consumata	-
<b>Teleriscaldamento/Teleraffrescamento</b>	<b>-</b>
<b>Totale</b>	<b>2.511,5</b>

I criteri e le regole che disciplinano l'assegnazione e l'utilizzo delle auto aziendali a uso promiscuo delle società del Gruppo sono descritti nella "Car Policy" contenuta nella Procedura HR. Le autovetture a uso promiscuo sono quelle auto che possono essere utilizzate dall'assegnatario sia per motivi di servizio sia per esigenze personali.

<sup>24</sup> 1 risma = 2,5 kg.

<sup>25</sup> 1 toner = 0,75 kg.

<sup>26</sup> Il dato è espresso in full-time equivalent (FTE) al fine di indicare in modo coerente nel tempo lo sforzo erogato dalle risorse di illimity a tempo pieno.

<sup>27</sup> La componente di energia elettrica acquistata proveniente da fonti rinnovabili è stata calcolata esclusivamente sul consumo delle sedi di illimity (Milano e Modena) in funzione dei dati sul mix energetico utilizzato per la produzione di energia elettrica messi a disposizione dai fornitori di energia elettrica A2A (per Milano) e Illumia (per Modena).

<sup>28</sup> Fonte dei fattori di conversione: Italian Greenhouse Gas Inventory 1990 – 2015 – National Inventory Report 2017 Annex 6 National Emission Factors – Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA).

<sup>29</sup> Il consumo di gas naturale riportato prevede l'utilizzo di stime dovute alla non reperibilità di alcuni dati.

Tutte le vetture del parco auto aziendale sono in leasing e concesse ai dipendenti in uso strumentale o in uso promiscuo. In particolare, sono presenti 88 vetture che generano complessivamente un consumo pari a 2.464,5 Gj.

#### Consumo di carburante utilizzato per autotrazione (Gj)<sup>30</sup>

Benzina	134,6
Diesel	2.078,3
GPL	240,3
Auto ibrida (benzina)	11,2
<b>Totale</b>	<b>2.464,5</b>

<b>Totale consumi di energia</b>	<b>4.976,0</b>
<b>Energia rinnovabile</b>	<b>383,2</b>
<b>% rinnovabili sul totale</b>	<b>7,7%</b>

La Banca si è impegnata a partire dal 2021 a incrementare le fonti rinnovabili nel proprio mix di approvvigionamento energetico.

#### GRI 305-1

Le emissioni di gas a effetto serra dirette (Scope 1) del Gruppo sono riconducibili ai consumi di carburante utilizzato per il riscaldamento delle sedi di IT Auction e per l'alimentazione della flotta auto del Gruppo illimity.

#### Emissioni di gas serra dirette (tCO2 equivalenti)<sup>31</sup>

<b>Carburante per riscaldamento</b>	<b>18,2</b>
Gas naturale	18,2
Gasolio	-
GPL	-
<b>Carburante per autotrazione</b>	<b>171,7</b>
Benzina	9,2
Diesel	147,3
GPL	14,4
Auto ibrida (benzina)	0,8
<b>Totale</b>	<b>189,9</b>
<b>Totale emissioni per veicolo</b>	<b>1,5</b>

30 I dati relativi ai consumi di carburante e alle emissioni di gas serra per le vetture ad uso promiscuo sono stati rendicontati per il 70% dei consumi complessivi registrati, in applicazione delle linee guida ABI sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI (Global Reporting Initiative) versione GRI standards - Dicembre 2020.

31 La fonte del fattore di conversione sono le linee guida ABI sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI (Global Reporting Initiative) versione GRI standards - Dicembre 2020. I Gas inclusi nel calcolo - e specificati all'interno della guida - sono CO2, CH4, N2O.

**GRI 305-2**

Le emissioni di gas a effetto serra indirette (Scope 2) sono invece riconducibili ai consumi di energia elettrica degli edifici.

**Emissioni di gas serra indirette (tCO2 equivalenti)<sup>32</sup>**

<b>Totale emissioni indirette - Metodo "Location based"</b>	<b>182,4</b>
<b>Totale emissioni indirette - Metodo "Market based"</b>	<b>298,2</b>

Le emissioni di gas a effetto serra sono state calcolate secondo le due metodologie:

- Location-based: approccio che considera le emissioni medie della rete di distribuzione utilizzata dall'organizzazione sulla base della localizzazione geografica (Italia) delle proprie utenze di energia elettrica;
- Market-based: approccio che considera le emissioni specifiche relative alla forma contrattuale di fornitura elettrica scelta dall'organizzazione.

Le emissioni calcolate con metodologia Market-based risultano più elevate rispetto a quelle calcolate secondo l'approccio Location-based, in quanto non erano in essere al 31 dicembre 2020 termini contrattuali specifici per l'approvvigionamento da fonti rinnovabili con il fornitore energetico.

**GRI 305-3**

Ulteriore fonte di emissioni indirette (Scope 3), dopo quelle relative alla gestione degli immobili, riguarda le trasferte effettuate dal personale, tramite autovettura, aereo e treno. Per limitare gli impatti degli spostamenti, anche a causa dell'emergenza da Coronavirus, illimity ha adottato soluzioni organizzative che permettono il collegamento in modalità smart working.

A queste emissioni si aggiungono quelle, seppur poco significative, relative alla fornitura di beni e servizi acquistati e alla gestione e smaltimento dei rifiuti.

**Altre emissioni di gas serra indirette (tCO2 equivalenti)<sup>33</sup>**

Beni e servizi acquistati - Approvvigionamento carta/cartone e toner	2,0
Viaggi di lavoro	28,6
<i>di cui autovettura</i>	14,1
<i>di cui treno</i>	5,7
<i>di cui aereo</i>	8,8
Rifiuti	1,5
<b>Totale</b>	<b>32,1</b>

illimity, anche alla luce dei principali trend relativi alle tematiche connesse alla Sustainable Finance, è consapevole della rilevanza degli impatti ambientali delle proprie attività di business e dei propri portafogli.

32 La fonte del fattore di conversione sono le linee guida ABI sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI (Global Reporting Initiative) versione GRI standards - Dicembre 2020. I Gas inclusi nel calcolo - e specificati all'interno della guida - sono CO2, CH4, N2O. Per il calcolo delle emissioni secondo il metodo "market based" sono stati utilizzati i fattori di conversione presenti nell'European Residual Mixes 2018 di AIB (Association of Issuing Bodies) nella versione 11.07 del 2019.

33 In allineamento alle linee guida ABI sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI (Global Reporting Initiative) versione GRI standards - Dicembre 2020, le fonti utilizzate per i fattori di conversione sono le linee guida DEFRA.

Per questo motivo, anche al fine di garantire una migliore gestione del rischio di transizione e per permettere l'identificazione delle opportunità associate, il Gruppo ha deciso di intraprendere un percorso di raccolta dei dati e delle informazioni che lo porterà, nei prossimi anni, alla quantificazione delle emissioni indirette (scope 3) riconducibili alle proprie attività di finanziamento (cd. emissioni finanziate).

#### GRI 306-2

L'Area Facility, attraverso la società che si occupa della pulizia degli stabili, monitora e gestisce costantemente il volume dei rifiuti prodotti, mentre il ritiro e lo smaltimento è affidato alla raccolta municipalizzata dei rifiuti non pericolosi.

Nel 2020, il 52% dei rifiuti generati è stato smaltito tramite riuso o riciclo, mentre il restante 48% è stato smaltito in discarica.

Rifiuti prodotti, destinati a recupero e a smaltimento (Kg) <sup>34</sup>	
<b>Totale rifiuti prodotti</b>	<b>6.728,1</b>
<i>di cui pericolosi</i>	-
<b>Di cui non pericolosi</b>	<b>6.728,1</b>
<i>di cui carta</i>	2.428,5
<i>di cui plastica</i>	773,8
<i>di cui vetro</i>	129,2
<i>di cui organico</i>	162,0
<i>di cui indifferenziato</i>	3.234,6
<b>Totale rifiuti destinati a recupero (riuso o riciclo)</b>	<b>3.493,5</b>
<i>di cui pericolosi</i>	-
<i>di cui non pericolosi</i>	3.493,5
<b>Totale rifiuti destinati a smaltimento (discarica o termovalorizzazione)</b>	<b>3.234,6</b>
<i>di cui pericolosi</i>	-
<i>di cui non pericolosi</i>	3.234,6

Anche per la produzione di rifiuti, si segnala che il dato subisce l'effetto del consistente calo della presenza dei dipendenti negli uffici a causa dell'emergenza da Coronavirus.

34 Il volume dei rifiuti prodotti è stato calcolato esclusivamente per la sede di illimity e neprix. Tale analisi verrà estesa anche alla sede di Faenza successivamente alla fusione di IT Auction in neprix.

## Il contrasto all'emergenza Covid-19

A seguito della diffusione dei casi di Coronavirus (Covid-19) in Italia la Banca ha prontamente sviluppato una serie di iniziative volte a tutelare la salute di tutti coloro che lavorano in illimity e con illimity, oltre ad attività di engagement e linee guida per aiutare tutti gli illimiters a vivere al meglio un momento così delicato.

A livello aziendale, è stato istituito un **Comitato Covid-19** che si incontra bi-settimanalmente (o con maggiore frequenza a seconda dell'evolversi della situazione sanitaria) in cui il Management condivide aggiornamenti e prende decisioni tempestive sulle risposte aziendali all'emergenza.

Un'altra scelta è stata quella di continuare con la politica di trasparenza e condivisione attraverso incontri mensili di Staff Meeting aziendale, che solitamente è trimestrale, per condividere sia i risultati aziendali che emozioni e stati d'animo.

Le principali iniziative nei confronti dei diversi stakeholder e gli interventi connessi all'emergenza Covid-19 sono stati:

### Per gli illimiters

La natura smart native, innovativa e tecnologica della Banca ha consentito di essere una delle prime aziende ad adottare lo **smart working continuativo** come modalità standard di lavoro fin dall'inizio dell'emergenza. Per i colleghi con necessità di andare in ufficio è stato attivato un processo di tracciamento delle presenze con comunicazione all'Area HR e al proprio Manager e tramite l'utilizzo di un'App che consente di fare "check-in" per segnalare la presenza in ufficio.

Al fine di promuovere la salute dei lavoratori e collaboratori, è stata lanciata una **campagna di screening preventivo**: la presenza in ufficio è subordinata all'esito negativo del tampone, da svolgersi due volte al mese, interamente a carico dell'azienda. I dispositivi di protezione vengono forniti all'ingresso degli uffici, dove viene anche misurata la temperatura attraverso un termo-scanner. È stata inoltre attivata un'**assicurazione specifica Covid-19** per tutti i dipendenti, collaboratori, stagisti, amministratori e sindaci delle società del Gruppo.

È stata data la possibilità ai dipendenti con figli o familiari anziani di usufruire di **due ore di permesso retribuito** giornaliero per prendersi cura dei familiari non autosufficienti.

È stata **ampliata l'offerta e-learning** e sono stati lanciati corsi on-line e webinar su tematiche specifiche quali resilienza, genitorialità, benessere & salute, work-life balance. Sono stati, inoltre, promossi progetti di **engagement e comunicazione interna** (la newsletter "Buone Notizie") per favorire lo scambio tra colleghi e "ridurre le distanze".

Infine, per facilitare il lavoro da casa e rendere più comoda l'operatività quotidiana dei dipendenti, è stata estesa la dotazione personale per ciascun dipendente integrando alla già prevista dotazione personale, comprensiva di pc, cuffia, mouse e alimentatore, anche la tastiera e il secondo monitor del pc.

### Per la clientela retail e la community

Al fine di limitare gli spostamenti e alleggerire la pressione sugli ospedali, sono stati ampliati i servizi sanitari dedicati ai clienti della Banca diretta anche alla **telemedicina, telerefertazione e telecontrollo** grazie alla partnership con AON e alla sua rete di primarie strutture sanitarie.

Durante le settimane più critiche dell'emergenza pandemica sono state attivate iniziative di **comunicazione ad hoc per la clientela** di illimitybank.com attraverso canali e-mail e social, informando sulle varie funzionalità digitali del conto ancora più utili in fase di distanziamento sociale.

In collaborazione con StartupItalia, è stato creato il kit **#andràtuttobene**: una ricca lista di attività e servizi disponibili su app e siti web per agevolare il tempo da trascorrere in casa. È stato inoltre sviluppato il format **illimitips**: un appuntamento settimanale, durante il primo lockdown, in cui gli illimiters hanno messo a disposizione le loro competenze raccontando il proprio lavoro in modo semplice e smart.

Infine, il servizio clienti di illimitybank.com ha continuato a erogare il servizio con i consueti orari, 7 giorni su 7, operando in smart working.

## Per la clientela corporate

La Banca contempla da sempre scenari di rischio e stress finanziario severi in tutte le operazioni di finanziamento al fine di fronteggiare anche situazioni di questo tipo. Con il manifestarsi della crisi pandemica, sono stati aperti canali di confronto con tutti i clienti per condividere possibili difficoltà emerse e supportarli in maniera coerente alle mutate condizioni. illimity si è tempestivamente attivata per dare attuazione agli interventi introdotti dal legislatore predisponendo un processo snello e semplificato per la concessione delle sospensioni previste dal DL "Cura Italia" (n. 18/2020) e dalle moratorie ABI, attivando inoltre procedure bilaterali per sostenere i clienti che non avevano i requisiti formali per accedere agli istituti previsti, ampliando quindi il perimetro delle imprese supportate in una fase difficile e connotata da elevata incertezza.

Nel mese di settembre si è provveduto alla proroga della sospensione dal 30 settembre 2020 al 31 gennaio 2021 per tutte le controparti che non abbiano espressamente rinunciato a tale proroga (casistica del tutto residuale). Il 30 dicembre 2020 è stata poi pubblicata in Gazzetta ufficiale la legge di Bilancio 2021 (n. 178/2020), che ha confermato fino al 30 giugno 2021 la disciplina derogatoria del Fondo di Centrale di Garanzia PMI, della garanzia SACE e della moratoria straordinaria per le micro, piccole e medie imprese.

Nell'anno 2020 sono state perfezionate sospensioni e moratorie su quasi 200 nominativi per un ammontare complessivo di **86,5 milioni di Euro circa**; il 52,5% delle esposizioni in moratoria è riconducibile alle sospensioni a imprese previste dall'art. 56 del DL Cura Italia, un ulteriore 43,9% fa riferimento a interventi di carattere bilaterale, non essendo soddisfatti i requisiti previsti dalla norma per l'attivazione della sospensione ex lege; residuali le moratorie ABI e quelle nei confronti dei privati ex art. 54 del DL Cura Italia. Grazie ad un'attenta attività di intervento e cura, alla data del 31/12/2020 l'ammontare di esposizioni con moratorie è diminuito fino a 57 milioni di Euro e questo trend sta confermandosi anche nei primi mesi del 2021.

## Per le controparti nei crediti distressed

Nell'ambito del portafoglio di crediti esistente, gli investimenti sono stati valutati con particolare prudenza e il pricing è stato validato tramite l'applicazione di scenari di stress al fine di fronteggiare anche situazioni di questo tipo.

Sul fronte del servicing, illimity continua ad avere un contatto diretto con il debitore. Nei casi in cui il debitore presenti un aggravamento della sua capacità di rimborsare il debito dovuta alle difficoltà economiche causate dal Covid-19, si condividono le soluzioni più opportune per indirizzare tale esigenza. Sono state già supportate alcune aziende (attive, ad esempio, nel settore della ristorazione, attività alberghiere o nel settore estetico), rimodulando i piani di rientro precedentemente concordati.

In relazione al segmento di Senior Financing, solo in rari casi la Banca ha la gestione diretta dei rapporti con il debitore del credito sottostante l'operazione, ma mantiene un continuo confronto con i soggetti e gli investitori finanziati per condividere possibili difficoltà emerse e intervenire di conseguenza. In un caso, su formale richiesta da parte del soggetto finanziato e avendo verificato la sussistenza dei presupposti di cui al Decreto Cura Italia, è stata concessa la moratoria ivi prevista dai vari decreti introdotti.



## Per fronteggiare l'emergenza sanitaria

Tenuto conto della difficoltà del sistema sanitario, soprattutto durante il primo lockdown, illimity è intervenuta tempestivamente mettendo a disposizione direttamente attrezzature mediche necessarie per fronteggiare l'emergenza.

Le risorse economiche elargite, per complessivi **270 mila Euro**, sono state destinate all'acquisto di:

- 1 macchinario portatile per radiologia, per diagnosi e follow-up radiografici e polmonari (Siemens Mobilett Elara Max) alla **Fondazione IRCCS Ca' Granda Ospedale Policlinico di Milano**;
- 10 monitor portatili Nihon Kohden, 12 monitor tascabili, 100 saturimetri all'**Ospedale ASST Santi Paolo e Carlo**;
- 5 ventilatori per terapia intensiva Stephan EVETR all'**Ospedale San Giuseppe (Gruppo Multimedica)**;
- Kit di dispositivi di protezione individuale per il personale sanitario dalla Fondazione **Sacra Famiglia**.

Tali acquisti sono stati resi possibili anche dal generoso contributo dei dipendenti che hanno raccolto, tramite un conto corrente dedicato, oltre **18 mila Euro**.

## Rock No War Onlus

Abbiamo proseguito la collaborazione con Rock No War Onlus, già partner di Banca Interprovinciale. Dopo la realizzazione, nel 2018, della nuova sala operatoria ibrida dell'ospedale di Modena, nel 2019 e 2020 abbiamo supportato Rock No War nel progetto di riqualificazione della ex "Scuola Carducci" di Formigine (Modena) da destinare alla realizzazione di un Centro per l'assistenza di persone con disabilità prive del sostegno familiare (Legge 112/2016 "Dopo di noi"), con una donazione complessiva di 145 mila Euro.

# 10. I Riconoscimenti e i premi

I riconoscimenti raggiunti dagli illimiters grazie alla fiducia di investitori, partner e clienti nell'esercizio 2020.

## Best Workplaces Italia 2020

Premio riconosciuto a illimity come una delle migliori aziende in Italia per la capacità di costruire un ambiente di lavoro inclusivo e attento al benessere delle persone.

## Premio ABI per l'Innovazione nei servizi bancari 2020

illimity conquista il primo posto della classifica ABI 2020 con il Personal Financial Manager, il tool innovativo introdotto da illimity come prima banca in Italia a settembre 2019. Grazie al Personal Financial Manager i clienti di illimity vengono aiutati a capire in modo intuitivo l'andamento delle proprie finanze e mette a loro disposizione la possibilità di gestire efficacemente il proprio denaro, anche pianificando i risparmi.

## Universum Most Attractive Employer 2020

Riconoscimento a illimity come uno dei datori di lavoro più ricercati in Italia per gli studenti di economia e i giovani professionisti. La ricerca di Universum, leader nell'employer branding, rileva le percezioni dei talenti sul mercato del lavoro. Gli universitari e i giovani professionisti italiani sentono di potersi formare e diventare leader del futuro in una banca di nuovo paradigma.

## ADCI Awards 2020

Due importanti riconoscimenti agli ADCI (Art Directors Club Italiano) Awards 2020, uno dei più importanti riconoscimenti che premia la creatività italiana: un argento alla fotografia per il video spot «The Glance» e un bronzo nella categoria creative effectiveness per la campagna video «Sei pronto a guardare oltre?».

## Webranking e .trust di Lundquist 2020

illimity si posiziona come best new entry nelle classifiche Webranking e .trust di Lundquist per la qualità della comunicazione corporate digitale. La classifica Webranking valuta la trasparenza sui canali digitali delle aziende, la ricerca .trust valuta la capacità delle aziende di ispirare fiducia: in entrambe illimity si è classificata nella top 40 tra le 120 società selezionate e seconda nella categoria best improvers di Webranking. Menzione speciale è stata rivolta a Corrado Passera come thought leader per aver saputo narrare attraverso il suo profilo LinkedIn i valori dell'azienda.

## Milano Finanza Innovation Award 2020

illimitybank.com vince il premio nella categoria «Open Innovation» al Milano Finanza Innovation Award organizzato dal quotidiano finanziario in collaborazione con Accenture. In diretta su Class CNBC, Carlo Panella, Head of Direct Banking, ha ricevuto il premio e ringraziato gli illimiters per aver contribuito a creare qualcosa di unico nel panorama bancario italiano.

## Repubblica degli Stagisti 2020

La testata giornalistica online Repubblica degli Stagisti, premia il Gruppo illimity con due importanti riconoscimenti. L'Award «Women in STEM» riconosce l'impegno dell'azienda nei confronti delle giovani donne attraverso il progetto illimitHER. Il secondo premio valuta le assunzioni dirette dei giovani professionisti under 30, senza passare per lo stage. illimity si inserisce così tra i Best Stage dell'anno insieme a un network di 13 aziende provenienti da settori diversi. All'evento di premiazione Francesca d'Amico, Team Leader Communication, ringrazia e ritira i due premi a nome degli illimiters e dell'ecosistema illimitHER.

## CIO Italia Award 2020

CIONET ha premiato il Chief Information Officer di illimity Filipe Teixeira nella categoria «The New Digital Bank» per aver costruito la prima Tech Bank 100% digitale e completamente in cloud in Italia, sfruttando le tecnologie API, Big Data, AI e un'architettura modulare e facilmente scalabile, grazie al ruolo dell'IT sempre più presente come business partner e abilitatore di nuovi modelli di business.

## Businessperson of the Year in finance 2020

Fortune Italia ha nominato il CEO di illimity Corrado Passera Businessperson of the Year 2020 nel settore finanza per aver costruito una banca di nuovo paradigma ad alto tasso tecnologico e per aver concluso la prima operazione di consolidamento industriale dell'open banking italiano attraverso la joint venture di illimity e Fabrick in HYPE.

## Italia Che Comunica 2020

La campagna «Sei pronto a guardare oltre?» con The Glance si aggiudica un oro nella categoria "Prima volta" e il "Premio Assoluto" per via dei risultati ottenuti e della strategia implementata.

## Financial Innovation Italian Awards 2020

illimitybank.com vince tre importanti premi all'insegna dell'innovazione. Un oro nella categoria Operations & IT per il progetto illimity «Cloud Tech-Banking Applied» per via della sua natura completamente digitale e in cloud. Due bronzi nelle categorie Nuovi Servizi e Pagamenti, il primo per il progetto illimity hubs, modello inclusivo fatto di servizi sinergici che consente agli utenti di accedere a servizi e prodotti di terze parti, anche non finanziarie, senza mai uscire dall'App di illimity. Il secondo per il progetto illimity connect, attraverso il quale si possono collegare sulla stessa App conti di diversi istituti bancari con cui poter effettuare pagamenti dallo stesso touchpoint.

## Forbes Special 100 Responsibility 2020

Forbes Italia inserisce illimity all'interno della selezione delle 100 realtà (10 nel settore bancario) che si sono distinte nel 2020 per il contributo sistematico all'affermazione della cultura della responsabilità sociale d'impresa e della sostenibilità.

# Appendice

## Annex

Riclassificazione del conto economico per la determinazione del Valore economico generato e distribuito.

(Importi in migliaia di Euro)

Voci Conto Economico	31.12.2020
Voce 10. Interessi attivi e proventi assimilati	145.983
Voce 20. Interessi passivi e oneri assimilati (-)	(42.205)
Voce 40. Commissioni attive	18.529
Voce 50. Commissioni passive (al netto delle spese per le reti esterne – ad es. agenti, promotori finanziari) (-)	(5.013)
Voce 70. Dividendi e proventi simili	-
Voce 80. Risultato netto dell'attività di negoziazione	(389)
Voce 100. Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	7.699
a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	1.863
b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	5.837
c) passività finanziarie	(1)
Voce 110. Risultato netto delle altre attività e passività valutate al Fair Value con impatto a conto economico	1.176
a) attività e passività finanziarie designate al fair value	-
b) attività e passività finanziarie obbligatoriamente valutate al fair value	1.176
Voce 130. Rettifiche/Riprese di valore nette per rischio di credito relativo a:	40.264
a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	40.182
b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	82
Voce 140. Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	-
Voce 160. Premi netti	-
Voce 170. Saldi altri proventi/oneri della gestione assicurativa	-
Voce 230. Altri oneri/proventi di gestione	7.765
Voce 250. Utili (Perdite) delle partecipazioni (per la quota di "utili/perdite da cessione")	-
Voce 280. Utili (Perdite) da cessione di investimenti	-
Voce 320. Utile (Perdita) delle attività operative cessate al netto delle imposte	-
<b>A. TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO</b>	<b>173.809</b>
Voce 190.b Altre spese amministrative (al netto imposte indirette ed elargizioni/liberalità ed oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi) (-)	(63.591)
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI</b>	<b>(63.591)</b>
Voce 190.a Spese per il personale	(51.944)
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI</b>	<b>(51.944)</b>
Voce 340. Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi	-
<b>VALORE ECONOMICO ATTRIBUITO A TERZI</b>	<b>-</b>
Utile attribuito agli Azionisti	-
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI</b>	<b>-</b>
Voce 190.b Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse (-)	(7.194)
Voce 190.b Altre spese amministrative: oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi (-)	(2.005)
Voce 300. Imposte sul reddito dell'esercizio dell'operatività corrente (per la quota relativa alle imposte correnti, alle variazioni delle imposte correnti dei precedenti esercizi e alla riduzione delle imposte correnti dell'esercizio)	(8.431)
<b>VALORE ECONOMICO DISTR. AMMINISTRAZIONE CENTRALE E PERIFERICA</b>	<b>(17.630)</b>
Voce 190.b Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità (-)	(320)
Utile assegnato al fondo di beneficenza	-
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITA' E AMBIENTE</b>	<b>(320)</b>
<b>B. TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO</b>	<b>(133.485)</b>
Voce 200. Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	(1.449)
a) impegni e garanzie rilasciate	(981)
b) altri accantonamenti netti	(468)
Voce 210. Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali	(2.719)
Voce 220. Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali	(5.895)
Voce 300. Imposte sul reddito dell'esercizio dell'operatività corrente (per la quota relativa alla variazione delle imposte anticipate e alla variazione delle imposte differite)	825
<b>C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO</b>	<b>40.324</b>

Solidità dei risultati  
e creazione di valore condivisoI clienti corporate  
e retailLo sviluppo di partnership  
di qualitàL'impegno verso la società  
e l'ambiente

## GRI Content Index

GRI Standard	Disclosure	Numero di pagina	Note / Omissioni
<b>GRI 101: Principi di rendicontazione 2016</b>			
<b>GRI 102: Informativa generale 2016</b>			
<b>Profilo dell'organizzazione</b>			
102-1	Nome dell'organizzazione	8	
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	8	
102-3	Luogo della sede principale	8	
102-4	Luogo delle attività	8	
102-5	Proprietà e forma giuridica	8	
102-6	Mercati serviti	8	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	58, 76	
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	59	
102-9	Catena di fornitura	42	
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	26	
102-11	Principio di precauzione	21	
102-12	Iniziative esterne	92	
102-13	Adesione ad associazioni	20	
<b>Strategia</b>			
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	4	
<b>Etica e integrità</b>			
<b>GRI 102: Informativa generale 2016 – Etica e integrità</b>			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	14	
102-17	Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche	41	
<b>Governance</b>			
<b>GRI 102: Informativa Generale 2016 – Governance</b>			
102-18	Struttura della governance	16	
102-38	Tasso della retribuzione totale annua	66	
<b>Coinvolgimento degli stakeholder</b>			
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	27	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	58	
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	27	
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	27	
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	29	
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	26	
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	26	
102-47	Elenco dei temi materiali	30	
102-48	Revisione delle informazioni	26	
102-49	Modifiche nella rendicontazione	26	
102-50	Periodo di rendicontazione	26	
102-51	Data del report più recente	26	
102-52	Periodicità della rendicontazione	26	

segue &gt;

GRI Standard	Disclosure	Numero di pagina	Note / Omissioni
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	26	
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	26	
102-55	Indice dei contenuti GRI	107	
102-56	Assurance esterna	112 -113-114-115	
<b>Tema materiale: Solidità dei risultati</b>			
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>		76	
<b>GRI 201: Performance economica 2016</b>			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	77	
<b>Tema materiale: Integrità, compliance normativa e lotta a frodi, riciclaggio e corruzione</b>			
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>		34	
<b>GRI 205: Anticorruzione 2016</b>			
205-2	Comunicazione e Formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	39	
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	39	
<b>GRI 419: Compliance socioeconomica 2016</b>			
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica		Nel 2020 non si sono verificati casi di non conformità significative con leggi e normative in materia sociale ed economica
<b>Tema materiale: Impatti ambientali e lotta al cambiamento climatico</b>			
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>		96	
<b>GRI 301: Materiali 2016</b>			
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	96	
<b>GRI 302: Energia 2016</b>			
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	97	
<b>GRI 305: Emissioni 2016</b>			
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	98	
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	99	
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	99	
<b>GRI 306: Scarichi idrici e rifiuti 2016</b>			
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	100	
<b>Tema materiale: Persone</b>			
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>		58	
<b>GRI 401: Occupazione 2016</b>			
401-1	Nuove assunzioni e turnover	60	
401-3	Congedo parentale	69	
<b>GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018</b>			
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	73	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	73	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	73	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	73	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	73	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	73	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	73	
403-9	Infortuni sul lavoro	73	I tassi richiesti dall'indicatore non sono stati calcolati in quanto il numero di infortuni è pari a zero.

segue &gt;

GRI Standard	Disclosure	Numero di pagina	Note / Omissioni
<b>GRI 404: Formazione e istruzione 2016</b>			
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	61	
404-3	Percentuale di impiegati che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	63	
<b>GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016</b>			
405-1	Diversità degli organi di governo e tra i dipendenti	64	
405-2	Rapporto tra lo stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	66	
<b>Tutela dei diritti umani (tema rilevanti a priori per illimity)</b>			
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>		37	
<b>GRI 406: Non discriminazione 2016</b>			
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	38	
<b>Tema materiale: Relazione con i clienti e capacità di risposta personalizzata</b>			
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>		82	
<b>GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016</b>			
417-1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	82	
417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	83	
417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	83	
<b>Tema materiale: Cyber Risk, Data Management &amp; Security, Privacy</b>			
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>		54, 86	
<b>GRI 418: Privacy dei clienti 2016</b>			
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	86	
<b>Tema materiale: Supporto alle PMI</b>			
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>		79	
<b>GRI G4 Sector Disclosure - Financial Services Sector Supplement</b>			
FS6	Percentuale del portafoglio per le linee di business suddivise per regione specifica, dimensione (ad esempio, micro/PMI/grande) e per settore	79	
<b>Tema materiale: Attività e prodotti responsabili</b>			
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>		87	
<b>GRI G4 Sector Disclosure - Financial Services Sector Supplement</b>			
FS7	Valore monetario di prodotti e servizi progettati per offrire un beneficio sociale specifico per ogni linea di business ripartiti per scopo	90	
FS8	Valore monetario di prodotti e servizi progettati per offrire un beneficio ambientale specifico per ogni linea di business suddivisa per destinazione	90	
<b>Tema materiale: Innovazione</b>			
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>		46	
<b>Tema materiale: Sviluppo e consolidamento delle partnership</b>			
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>		92	

## Indicatori aggiuntivi

Indicatore	Numero di pagina	Note
<b>Tema materiale: Solidità dei risultati</b>		
CET 1 (Common Equity Tier 1)	76	
ROE (Return on Equity)	76	
COR (Cost of Risk)	76	
Net Organic NPE Ratio	76	
<b>Tema materiale: Integrità, compliance normativa e lotta a frodi, riciclaggio e corruzione</b>		
Compliance Culture: iniziative di formazione e sensibilizzazione	40	
Compliance Risk Assessment	40	
<b>Tema materiale: Persone</b>		
Rapporto tra remunerazione AD e remunerazione media dei dipendenti	66	
Rapporto tra remunerazione media AD + Top Management e remunerazione media dei dipendenti	66	
Percentuale welfare sulla RAL media	70	
<b>Tema materiale: Relazione con i clienti e capacità di risposta personalizzata</b>		
Livello di Servizio - Capacità di risposta alle chiamate offerte	84	
Livello di servizio 30" - Capacità di risposta alle chiamate offerte entro un determinato intervallo di tempo	84	
NPS - Net Promoter Score	84	
Cookie Policy	87	
<b>Tema materiale: Comunicazione chiara e trasparente, brand e reputazione</b>		
Net Sentiment Score	84	
<b>Tema materiale: Cyber Risk, Data Management &amp; Security, Privacy</b>		
Numero di gravi incidenti di sicurezza informatica: Numero di gravi incidenti di sicurezza informatica rispetto alla totalità degli incidenti di sicurezza informatica rilevati	55	
Vulnerabilità sanate sulle applicazioni e sui sistemi della Banca rispetto a quelle rilevate attraverso attività di VAPT	55	
<b>Tema materiale: Supporto alle PMI</b>		
Tasso di conversione: rapporto tra operazioni analizzate e operazioni finanziate (Turnaround/Crossover)	80	

[segue >](#)



Indicatore	Numero di pagina	Note
<b>Tema materiale: Attività e prodotti responsabili</b>		
Collaborative Agreement Index: Rapporto tra il numero di posizioni chiuse mediante una strategia stragiudiziale e il totale di posizioni chiuse positivamente dal Gruppo illimity	87	
Time to solve: Periodo medio registrato per la chiusura delle pratiche stragiudiziali	87	
<b>Tema materiale: Innovazione</b>		
Comunicazioni digitali sul totale delle comunicazioni verso la clientela	46	
Onboarding digitale end-to-end dei clienti consumer	46	
Clienti consumer attivi	46	
Sistemi proprietari della banca in cloud	46	
Clienti sfruttando funzionalità della PSD2/Open Banking	46	
Dipendenti abilitati allo smart working	46	
Login da app vs desktop	46	
<b>Tema materiale: Sviluppo e consolidamento delle partnership</b>		
Partnership con enti esterni	92	



KPMG S.p.A.  
Revisione e organizzazione contabile  
Via Vittor Pisani, 25  
20124 MILANO MI  
Telefono +39 02 6763.1  
Email [it-fmauditaly@kpmg.it](mailto:it-fmauditaly@kpmg.it)  
PEC [kpmgspa@pec.kpmg.it](mailto:kpmgspa@pec.kpmg.it)

## **Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, comma 10, del D.Lgs. 30 dicembre 2016 n. 254 e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018**

*Al Consiglio di Amministrazione di  
illimity Bank S.p.A.*

Ai sensi dell'art. 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016 n. 254 (di seguito anche il "Decreto") e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo illimity Bank (di seguito anche il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 10 marzo 2021 (di seguito anche la "DNF").

### **Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale di illimity Bank S.p.A. per la DNF**

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards"), da essi individuato come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'art. 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

KPMG S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e fa parte del network KPMG di entità indipendenti affiliate a KPMG International Limited, società di diritto inglese.

Ancona Bari Bergamo  
Bologna Bolzano Brescia  
Catania Como Firenze Genova  
Lecce Milano Napoli Novara  
Padova Palermo Parma Perugia  
Pescara Roma Torino Treviso  
Trieste Varese Verona

Società per azioni  
Capitale sociale  
Euro 10.415.500,00 i.v.  
Registro Imprese Milano Monza Brianza Lodi  
e Codice Fiscale N. 00709600159  
R.E.A. Milano N. 512867  
Partita IVA 00709600159  
VAT number IT00709600159  
Sede legale: Via Vittor Pisani, 25  
20124 Milano MI ITALIA

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

### **Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità**

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza dell'*International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards) (IESBA Code)* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

### **Responsabilità della società di revisione**

E' nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e ai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito anche "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement")* e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale di illimity Bank S.p.A. responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli e altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- 1 Analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato.
- 2 Analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto.

3 Comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo.

4 Comprensione dei seguenti aspetti:

- modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
- politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
- principali rischi, generati o subiti, connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto, lettera a).

5 Comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di illimity Bank S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di Capogruppo e società controllate:
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, alle politiche praticate e ai principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili,
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- per la società illimity Bank S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base della sua attività, del suo contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della sua ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.



### **Conclusioni**

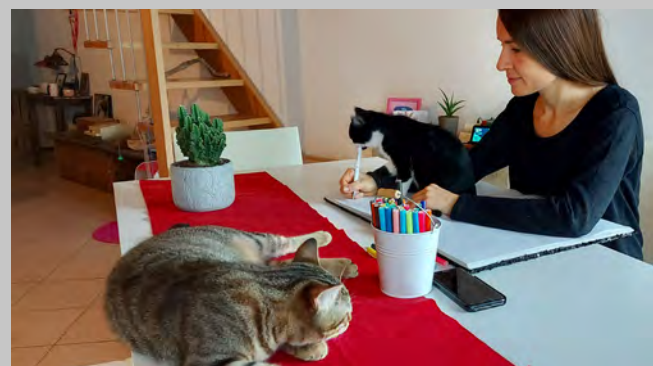
Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo illimity Bank relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards").

Milano, 23 marzo 2021

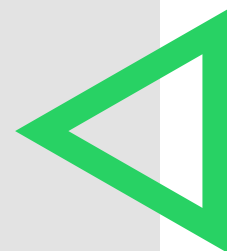
KPMG S.p.A.

Bruno Verona  
Socio

Anche quest'anno  
il design del Bilancio di illimity  
mette al centro gli illimiters,  
la nostra risorsa più grande.



Dato il distanziamento sociale, abbiamo guidato gli illimiters attraverso uno “smart shooting fotografico” direttamente nelle loro case. Gli illimiters si sono fotografati nei loro luoghi preferiti, con le loro passioni e sono stati spesso aiutati dalle loro famiglie.



Nonostante la distanza,  
gli illimiters sono  
più uniti di prima.



Desideriamo ringraziare tutti coloro che a vario titolo hanno contribuito alla realizzazione del Bilancio di Sostenibilità 2020 del Gruppo illimity Bank S.p.A..

Per ulteriori approfondimenti sulle attività di sostenibilità: [www.illimity.com/it/chi-siamo/sostenibilita](http://www.illimity.com/it/chi-siamo/sostenibilita)

A cura di:

**Communication & Stakeholder Engagement**  
[sustainability@illimity.com](mailto:sustainability@illimity.com)

Progetto grafico e creativo in collaborazione con:

**Redpoint Communication**

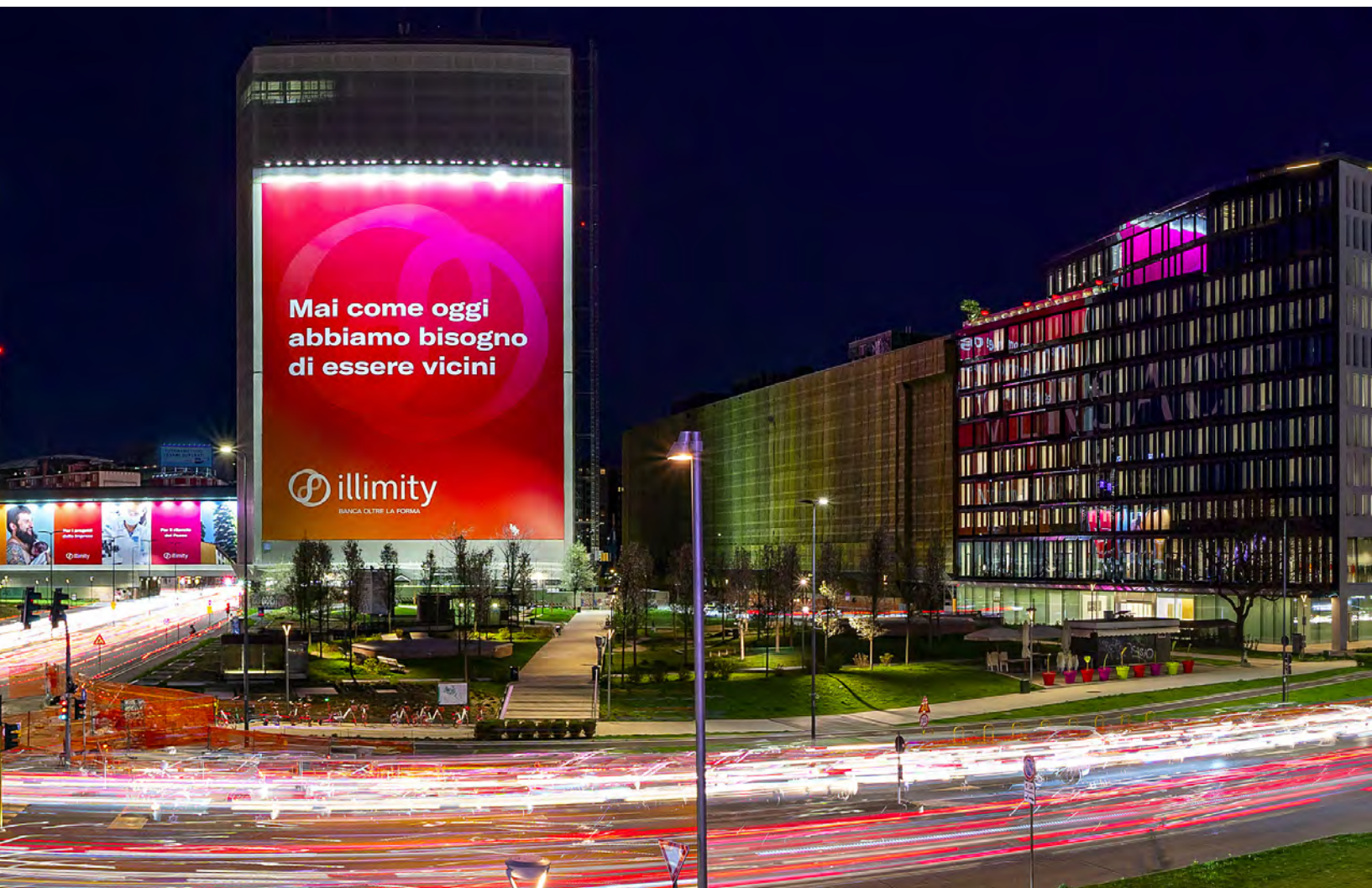
Gruppo illimity Bank S.p.A.

[illimity.com](http://illimity.com)



Marzo 2021





**illimity Bank S.p.A.**

Sede legale: Via Soperga, 9 – 20127 Milano

Capitale Sociale: Euro 50.288.411,49 (di cui Euro 48.791.740,15 sottoscritti e versati)

Iscritta al Registro delle Imprese di Milano

Codice Fiscale N. 03192350365

Codice ABI 03395 – Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

Iscritta all'Albo delle Banche N. 5710 – Capogruppo del Gruppo illimity Bank S.p.A. iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari N. 245

[www.illimity.com](http://www.illimity.com)





