



## **Profilo di Sostenibilità 2019**

# Indice

**01.**

**Banca oltre la forma | 6**

Lettera agli stakeholder | **9**

L'approccio alla sostenibilità di illimity | **10**

**02.**

**Il Gruppo illimity | 12**

Le principali tappe della storia di illimity | **16**

Corporate Governance | **18**

**03.**

**Gli illimiters | 22**

**04.**

**Integrità nella condotta aziendale | 26**

**05.**

**illimity Identity | 30**

**06.**

**Noi viviamo di innovazione | 32**

Innovazione nella Divisione SME | **34**

Innovazione nella Divisione Distressed Credit, Investment & Servicing | **36**

Innovazione nella Divisione Direct Banking & Digital Operations | **37**

Innovazione nella gestione del capitale umano | **38**

Innovazione nella Direzione CRO | **39**

**07.**

**Numeri e fatti della nostra**

**Responsabilità | 40**

Responsabilità verso i nostri Azionisti | **42**

Responsabilità verso i nostri Clienti | **43**

Responsabilità verso i nostri Collaboratori | **50**

Responsabilità verso i nostri Partner | **58**

Responsabilità verso la Società e l'Ambiente | **60**

**08.**

**Riconoscimenti e premi | 66**



01.

Banca oltre la forma



# Lettera agli stakeholder

**C**ari amici di illimity, presentiamo questo primo Profilo di Sostenibilità in un difficile momento di emergenza sanitaria, economica e sociale.

Fin dalla nascita di illimity abbiamo concepito la sostenibilità come responsabilità verso l'intera comunità della quale ci sentiamo parte ed in particolare verso imprese, famiglie e persone che vogliamo accompagnare anche nell'attuale fase di grande incertezza.

In queste settimane così complesse abbiamo cercato di mettere pienamente a frutto il nuovo paradigma intorno al quale abbiamo costruito illimity. Le tecnologie che abbiamo adottato e il nostro modello organizzativo ci hanno permesso di continuare a lavorare a piena operatività, adottando lo smart working come modalità standard di lavoro fin dall'inizio dell'emergenza, garantendo massimi livelli di sicurezza per i nostri collaboratori e livelli di servizio adeguati ai nostri clienti e ai nostri partner. Le nostre scelte strategiche e finanziarie si sono dimostrate corrette e la prudenza che abbiamo sempre dimostrato nelle decisioni di credito e di investimento ci dà serenità anche nel complesso scenario attuale. Oggi più che mai vogliamo dare risposte chiare e concrete alle imprese nostre clienti nei loro piani di sviluppo o di rilancio, vogliamo contribuire a creare nuove occasioni di valore economico e sociale anche in situazioni di grande criticità, vogliamo accompagnare con i nostri servizi di banca diretta i nostri clienti verso la nuova normalità che dovrà essere più sostenibile e più resiliente.

Attraverso questo primo Profilo di Sostenibilità confermiamo la responsabilità con la quale vogliamo agire nei confronti di tutti i nostri stakeholder: gli azionisti, al fine di ottimizzare il rendimento del capitale che ci è stato affidato; i clienti, per accompagnarli a realizzare le loro sfide; i nostri collaboratori, valorizzandone le competenze e diversità; i nostri partner, creando opportunità sempre più allargate e, infine, la collettività, generando impatti positivi ed essendo utili all'intera comunità. Impegni che contraddistinguono il nostro operato e che abbiamo messo nero su bianco sulla nostra illimity Identity (pag. 30) che condividiamo per la prima volta verso l'esterno in questa occasione, dando concretezza, con dati e fatti, a due parole chiave: innovazione e responsabilità.

I contenuti e il formato di questo primo nostro Profilo di Sostenibilità verranno integrati e arricchiti nei prossimi anni, ma ci siamo sentiti di pubblicarne una prima versione, anche se necessariamente incompleta, già dopo il primo anno di attività.

Continueremo a investire e operare nella convinzione che ci sia sempre più bisogno di banche come illimity, in grado di rilanciare la crescita duratura del tessuto imprenditoriale del nostro Paese e capaci di offrire servizi bancari innovativi al fine di rendere più semplice e serena la vita di persone e famiglie. Questa è la responsabilità che ci siamo presi e che, a nome di tutti i 500 illimiters, ci impegneremo a realizzare.

Rosalba Casiraghi  
Presidente di illimity

Corrado Passera  
CEO di illimity

## L'approccio alla sostenibilità di illimity

illimity Bank S.p.A. (“illimity Bank” o “illimity”) considera la sostenibilità un presupposto strategico di breve e lungo periodo, impegnandosi a garantire un efficace presidio dei rischi ad essa connessi.

illimity è la banca di nuovo paradigma e **sustainable native company** perché ha avviato, in modo nativo, un percorso di integrazione della sostenibilità nelle strategie, processi e nella governance del Gruppo.

I primi passi sono stati la mappatura di una parte delle politiche, regolamenti e procedure del Gruppo, al fine di integrare tematiche di sostenibilità e i corrispondenti Standard GRI (Global Reporting Initiative), tenendo conto del core business della Banca. Sono stati inoltre identificati i trend e le tematiche di sostenibilità maggiormente rilevanti in tutti i processi 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.

Il processo di identificazione dei temi materiali, ossia le tematiche chiave su cui basare la rendicontazione e la comunicazione di sostenibilità, è stato guidato dalla mission della Banca, dai benchmark e trend di settore e da un'analisi approfondita delle pubblicazioni sui media. Le modalità di indagine utilizzate sono così state affinate attraverso:

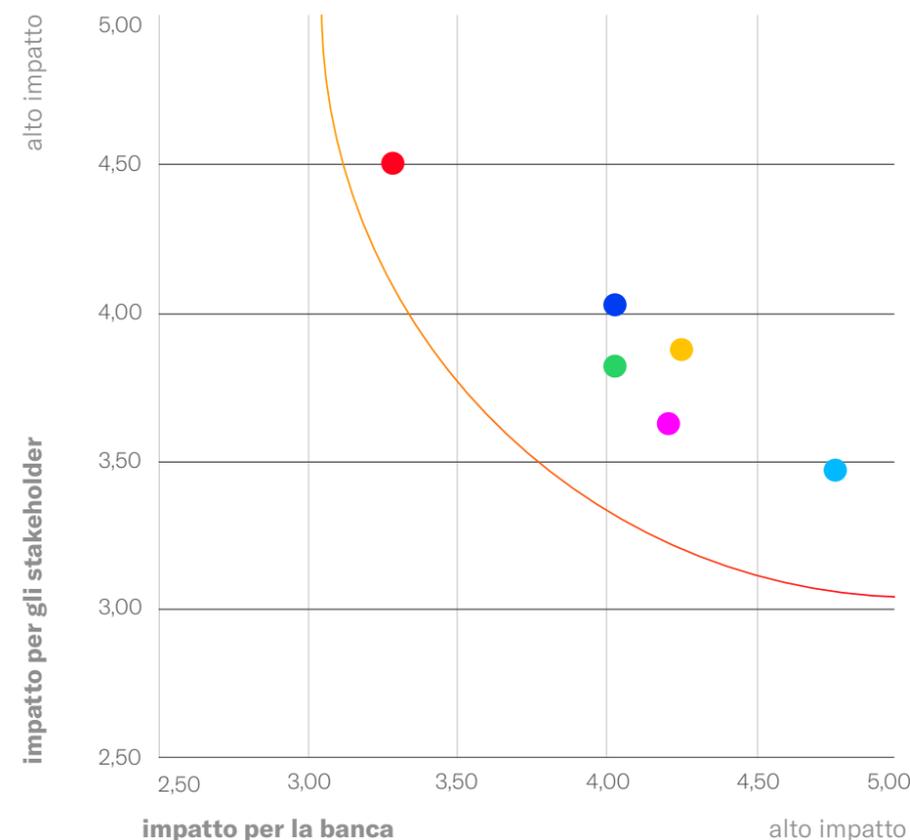
- l'analisi della **rilevanza interna**, indagata attraverso un campione di **20 interviste** fatte ai membri del Consiglio di Amministrazione, all'Amministratore Delegato e ai manager della Banca;
- l'analisi della **rilevanza allargata interna ed esterna**, indagata attraverso il coinvolgimento di oltre **680 Stakeholder di illimity**, tra dipendenti, azionisti, clienti, partner, fornitori e membri della community di illimiters, a cui è stato sottoposto un questionario strutturato volto a raccogliere istanze e aspettative.

Ai temi materiali risultanti dall'indagine interna ed esterna, riportati in matrice, si aggiungono una serie di temi regolatori che costituiscono la nostra integrità e i nostri comportamenti sui quali poniamo la massima attenzione, descritti nel capitolo 4 “Integrità nella condotta aziendale”.

Il presente documento rappresenta il primo esercizio di comunicazione dei risultati fin qui ottenuti, delle attività implementate e degli obiettivi che illimity si pone per continuare il proprio percorso sostenibile. Per la rendicontazione di numerosi indicatori sono stati liberamente utilizzati i **Sustainability Reporting Standards (“GRI Standards”)**<sup>1</sup> definiti nel 2016 dal Global Reporting Initiative, gli standard internazionali per il reporting di sostenibilità globalmente riconosciuti.

<sup>1</sup> Maggiori informazioni sugli Standard GRI e gli indicatori selezionati per la rendicontazione sono riportate in appendice a pag. 70.

## La Matrice di materialità di illimity



Temi materiali	Descrizione
	● Persone
	● Innovazione
	● Supporto alle PMI
	● Solidità dei risultati
	● Attività e prodotti socialmente responsabili
	● Relazioni con i clienti e capacità di risposta personalizzata

La prima matrice di materialità di illimity è il risultato della valutazione dei temi potenzialmente rilevanti per la Banca e per gli Stakeholder. Nel grafico sono riportati i temi risultati materiali che, avendo superato la soglia di materialità<sup>2</sup>, sia per le Banca sia per gli Stakeholder, saranno trattati all'interno del Profilo.

La matrice di materialità è stata validata dal Comitato Sostenibilità nella seduta del 10 febbraio 2020.

<sup>2</sup> La soglia di materialità stabilita durante l'analisi di materialità è 3,25 su 5.



02.

**Il Gruppo illimity**

**illimity Bank S.p.A.** (“illimity”) è la capogruppo del Gruppo omonimo. La sua storia inizia nel gennaio 2018 con il lancio di SPAXS S.p.A. (“SPACS”), 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 S.p.A. (“Banca Interprovinciale”) e il perfezionamento della fusione con SPAXS, nasce illimity Bank, che dal 5 marzo 2019 è quotata sull’MTA di Borsa Italiana.

illimity è una banca di nuovo paradigma, specializzata nel credito alle 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 delle PMI non-performing going concern (Unlikely-To-Pay). illimity acquista inoltre crediti distressed corporate, con o senza garanzia, con l’obiettivo di gestirli attraverso la propria piattaforma neprix S.r.l.. Infine, offre servizi innovativi per la clientela retail e corporate attraverso la propria banca digitale [illimitybank.com](https://illimitybank.com).

Fanno parte del Gruppo illimity, all’aprile 2020, le seguenti società:

**neprix S.r.l.** (“neprix”), lanciata ad aprile 2019, è il servicer specializzato nella gestione dei crediti distressed corporate con un modello di servicing innovativo, multidisciplinare e tecnologico. Con l’acquisizione di IT Auction S.r.l. (“IT Auction”), leader nella gestione di aste online di beni strumentali e beni immobili, neprix si propone come primo operatore end-to-end specializzato nei crediti distressed corporate capace di coprire l’intera catena del valore in modo differenziale.

**IT Auction S.r.l.** (“IT Auction”) nata nel 2011 è la società specializzata nella gestione e commercializzazione di beni immobili e strumentali provenienti da procedure concorsuali, esecuzioni immobiliari e vendite private attraverso un modello di business innovativo che punta alla valorizzazione trasparente dei beni mediante aste online sul proprio network di portali. IT Auction collabora con oltre 120 tribunali in tutta Italia, più di 1000 professionisti, migliaia di aziende nazionali e internazionali e grandi società di leasing.

**illimity SGR S.p.A.** (“illimity SGR”), Società di Gestione del Risparmio del Gruppo illimity, fondata per istituire e gestire Fondi di Investimento Alternativi con focus prevalente su investimenti in crediti corporate, che è stata autorizzata da Banca d’Italia nel febbraio 2020.

**Le principali  
tappe  
della storia  
di illimity**

**Gen 18**

Al via SPAXS, prima special purpose acquisition company imprenditoriale italiana, finalizzata alla creazione di un nuovo operatore nel settore bancario.

**Apr 18**

Viene annunciata la Business Combination di SPAXS con Banca Interprovinciale.

**Ago 18**

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

**Dic 18**

Viene inaugurata la sede innovativa e con smart spaces di illimity in Palazzo Aporti a Milano.

**Giu 19**

illimity sigla un accordo per l'acquisizione di IT Auction che dall'integrazione con neprix creerà il primo servicer end-to-end specializzato nei crediti distressed corporate.

**Apr 19**

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

**Mar 19**

Il 5 marzo, dalla fusione tra SPAXS e Banca Interprovinciale, nasce illimity Bank con la contestuale quotazione sull'MTA di Borsa Italiana.

**Sett 19**

Al via illimitybank.com, la terza anima di illimity, che offre servizi di banca diretta digitale alla clientela retail e corporate.

**Feb 20**

Nasce illimity SGR per istituire e gestire Fondi di Investimento Alternativi.

## Corporate governance

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 (i) sono definiti gli obiettivi dell'impresa, (ii) vengono stabiliti i mezzi per il loro conseguimento, (iii) si esplica la vigilanza sulla loro complessiva funzionalità per il raggiungimento dello scopo e la loro rispondenza alle prescrizioni normative e (iv) viene svolta una precisa attività di controllo ex ante ed ex post per assicurare la concreta rispondenza alle strategie e alle 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:

**Assemblea degli azionisti**  
**Consiglio di Amministrazione**  
**Collegio Sindacale**

Il sistema di governo societario è in linea con le best practice internazionali e prevede un **Consiglio di Amministrazione**, in carica dal 20 settembre 2018, con ampia rappresentanza di membri indipendenti 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, a eccezione di quanto riservato dalla Legge e dallo Statuto all'Assemblea dei Soci.

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 è stato nominato dall'Assemblea del 18 gennaio 2019.

### Membri del CdA

Rosalba Casiraghi, Presidente  
 Corrado Passera, Amministratore Delegato  
 Massimo Brambilla, Consigliere  
 Giancarlo Bruno, Consigliere  
 Elena Cialliè, Consigliere  
 Martin Ngombwa, Consigliere<sup>3</sup>  
 Alessandro Gennari, Consigliere  
 Luca Rovati, Consigliere<sup>4</sup>  
 Maurizia Squinzi, Consigliere

### Membri del Collegio Sindacale

Ernesto Riva, Presidente del Collegio Sindacale  
 Stefano Caringi, Sindaco effettivo  
 Nadia Fontana, Sindaco effettivo  
 Riccardo Foglia Taverna, Sindaco supplente  
 Michela Zeme, Sindaco supplente

<sup>3</sup> Consigliere nominato dall'Assemblea degli Azionisti del 10 settembre 2019 in sostituzione di Robert Edward Diamond.

<sup>4</sup> Consigliere nominato dall'Assemblea degli Azionisti del 22 aprile 2020 in sostituzione di Sigieri Diaz della Vittoria Pallavicini.

## 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.

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 definisce gli obiettivi di sostenibilità di medio-lungo termine.

Il Consiglio di Amministrazione approva la matrice di materialità risultante dalle attività di Stakeholder Engagement e vaglia l'impostazione generale dei principali documenti, tra cui il presente Profilo di Sostenibilità, che rappresentano e comunicano l'impegno, i risultati e gli obiettivi di miglioramento della Banca relativamente a 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.

*"Il nostro impegno è quello di integrare la sostenibilità in tutti i processi e le attività del Gruppo bancario come presupposto strategico per una crescita responsabile di tutte le filiere del nostro business."*

*Giancarlo Bruno, Presidente del Comitato Sostenibilità*

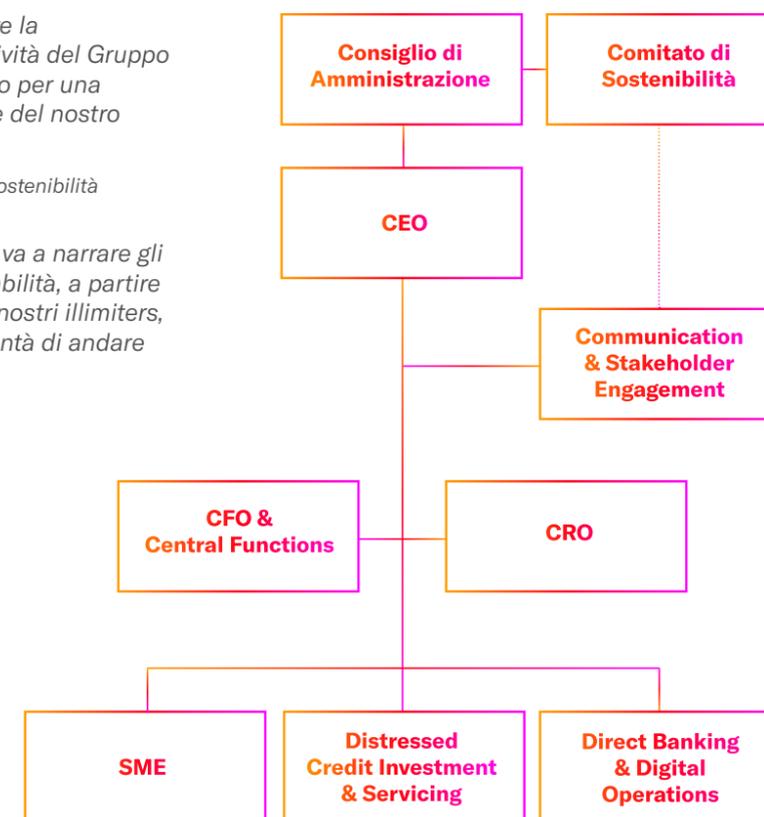
*"Questo primo Profilo di Sostenibilità va a narrare gli impegni e i fatti della nostra responsabilità, a partire dalle persone e dagli sguardi veri dei nostri illimiters, tutti diversi ma accomunati dalla volontà di andare oltre e affrontare nuove sfide."*

*Isabella Falautano, Chief Communication & Stakeholder Engagement Officer*

### Membri del Comitato di Sostenibilità

Giancarlo Bruno, Presidente del Comitato  
 Rosalba Casiraghi  
 Elena Cialliè

Sono invitati permanenti a partecipare alle riunioni del Comitato:  
 Corrado Passera, Chief Executive Officer  
 Isabella Falautano, Chief Communication & Stakeholder Engagement Officer





03

Gli illimiters

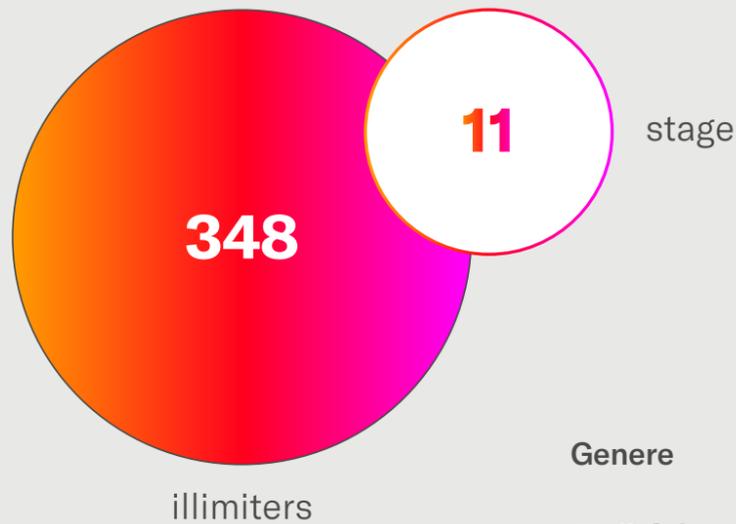
## Gli illimiters



Tema materiale: persone

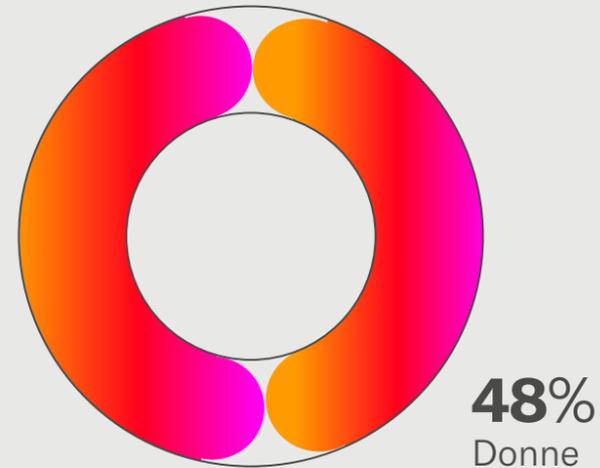
GRI 405-1

Numero Dipendenti



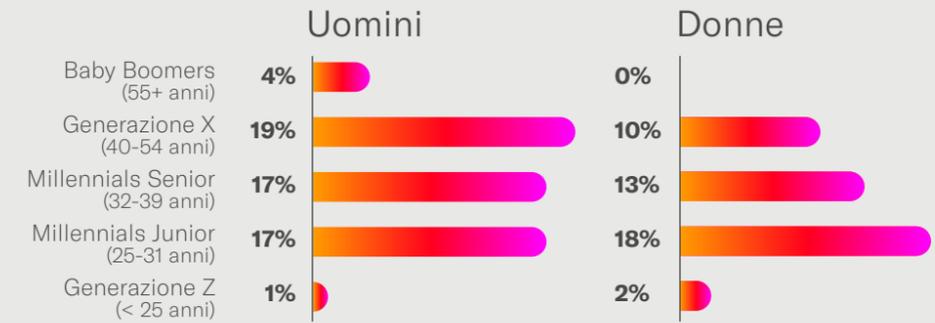
Genere

52%  
Uomini



Dati al 31/12/2019. Non includono i colleghi di IT Auction, la cui acquisizione era in corso di perfezionamento.

Generation mix



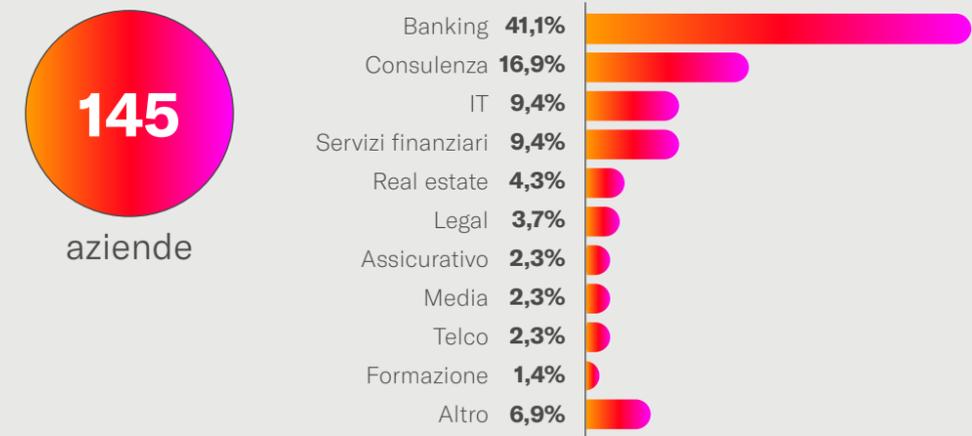
Range età



Nazionalità



Settore di provenienza





04.

Integrità  
nella condotta aziendale

**L'integrità nella condotta aziendale costituisce un elemento fondamentale del nostro modo di essere banca di nuovo paradigma. Perseguiamo i nostri obiettivi con onestà, correttezza e responsabilità, nel pieno rispetto delle regole. Elementi che sono parte integrante del DNA di illimity.**

Operare in maniera integra significa per noi:

#### **Preservare l'integrità del mercato**

Come società quotata, forniamo un'informativa societaria trasparente, puntuale e completa a beneficio degli investitori, degli analisti, delle autorità di controllo e, più in generale, del mercato. Adottiamo inoltre sistemi e procedure idonei a prevenire l'abuso di informazioni privilegiate, la manipolazione del mercato e operazioni o comportamenti illeciti che comprometterebbero gravemente il regolare svolgimento delle negoziazioni e minerebbero la fiducia degli investitori.

#### **Competere in modo leale**

Rispettiamo le disposizioni Antitrust, sia comunitarie che nazionali, e ci asteniamo da azioni o attività che possono avere effetti distorsivi sulla libera concorrenza nel mercato. Raccogliamo le informazioni sui nostri concorrenti attingendo esclusivamente a fonti pubbliche o pubblicamente disponibili. Ci dissociamo da qualsiasi atteggiamento finalizzato ad ottenere vantaggi illeciti o contrari ai principi che sono alla base dei presidi Antitrust.

#### **Rispettare la privacy e proteggere i dati confidenziali in nostro possesso**

La tutela della riservatezza dei dati personali è per noi un principio di civiltà sui cui si fonda la fiducia nelle relazioni con clienti, dipendenti, fornitori e partner. Proteggiamo la conoscenza che queste informazioni mettono a disposizione da accessi non autorizzati e da qualsiasi tentativo di appropriazione.

#### **Contrastare frodi e riciclaggio**

Adottiamo misure e accorgimenti necessari a identificare, prevenire e gestire adeguatamente i rischi di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo, contribuendo a proteggere l'integrità del sistema finanziario e la società civile da crimini contro le persone. Effettuiamo annualmente una autovalutazione del rischio di riciclaggio per ciascuna linea di business attiva in conformità alla metodologia interna richiesta dalla Banca d'Italia e approvata dal Consiglio di Amministrazione della Banca.

#### **Contrastare la corruzione**

Ci impegniamo attivamente a contrastare ogni forma di corruzione, anche tra privati, garantendo piena collaborazione a tutte le Autorità, attraverso la predisposizione di misure adeguate e controlli svolti da funzioni indipendenti. Abbiamo previsto misure anticorruzione in sede di assunzione e formazione 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 a garanzia degli investimenti in crediti deteriorati.

#### **Perseguire gli interessi dei clienti**

Fare credito significa mettere aspettative, bisogni e obiettivi dei clienti alla base delle nostre attività e tradurli in azioni concrete. Per proteggere gli interessi dei nostri clienti, anche solo potenziali, raccogliamo informazioni su ciò di cui necessitano, li ascoltiamo, li informiamo sulla natura e le caratteristiche dei prodotti del credito e dei relativi costi, rispondiamo prontamente alle loro richieste e reclami, analizziamo nuove informazioni per adattare i finanziamenti al sopraggiungere di nuovi obiettivi o bisogni.



05.

illimity Identity

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

## 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.





06 ■

Noi viviamo di innovazione



## Tema materiale: innovazione

### GRI 102-2 Attività, marchi, prodotti e servizi

Innoviamo innanzitutto nel modo di fare banca.

Essere una banca di nuovo paradigma, senza legacy, significa combinare in modo innovativo un modello di business con 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 nostra struttura organizzativa non ha una funzione centralizzata di Innovation perché siamo convinti che l'innovazione, se condivisa, sia il motore in grado di generare valore per tutta l'azienda. Pertanto, è essenziale che l'innovazione possa partire da ogni divisione, area e team di lavoro e che vi siano processi condivisi per permettere agli illimiters di lavorare in team trasversali, condividendo diverse competenze, generando idee e individuando nuove opportunità.

## Innovazione nella Divisione SME

Attraverso la Divisione Small Medium Enterprises (Divisione SME) vogliamo essere 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 vengono servite dagli operatori tradizionali. Vogliamo essere il punto di riferimento per quelle aziende che richiedono un approccio specialistico e personalizzato per sostenere i loro programmi di sviluppo aziendale o i piani di riequilibrio e rilancio dell'attività industriale.

### Un modello altamente specializzato e distintivo

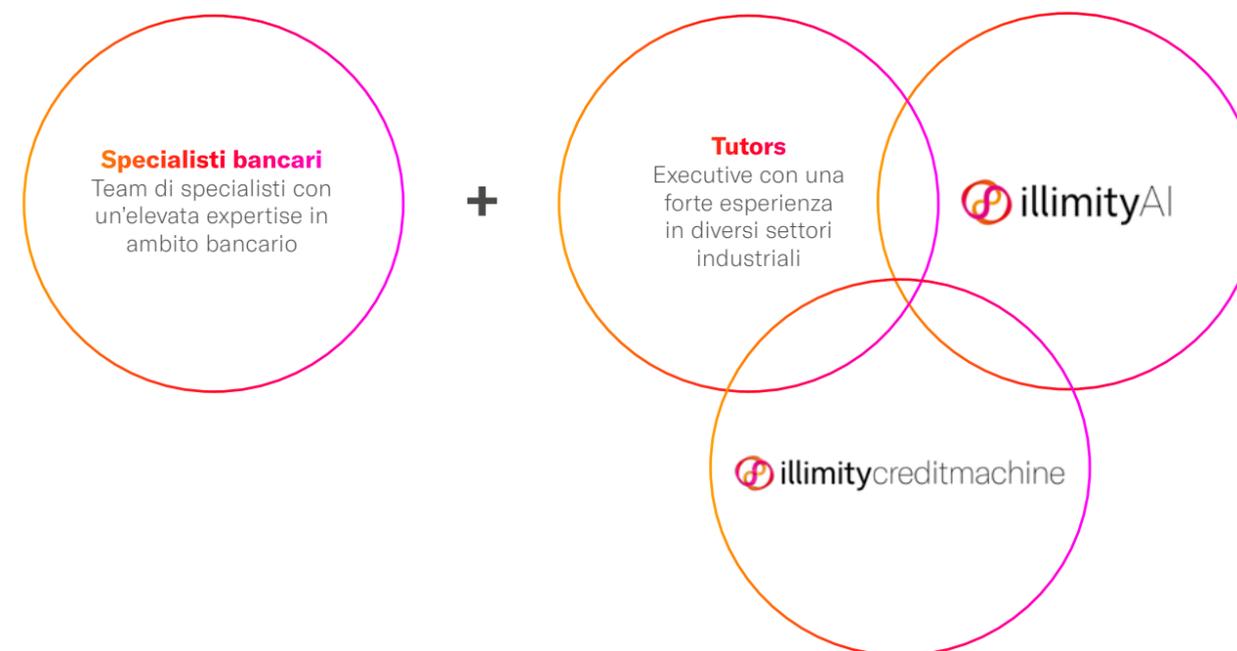
Integriamo la professionalità e le competenze finanziarie dei nostri **Tutor** – executive con una forte esperienza verticale su diversi settori industriali – con le **migliori tecnologie** – tools proprietari basati su Machine Learning e Artificial Intelligence – per elaborare soluzioni personalizzate e capaci di generare nuove opportunità.

Valore per i clienti:

- competenze altamente specializzate
- soluzioni di credito tailor-made
- velocità di risposta

Valore per illimity:

- vantaggio competitivo nella valutazione del credito
- focus su grandi segmenti di mercato poco presidiati



### Valorizziamo il potenziale delle imprese

illimity **libera e valorizza il potenziale** delle PMI, anche se ancora con rating basso o senza rating. **Senza pregiudizi**, con una visione di lungo periodo, immaginando quello che potrà essere lo sviluppo futuro di un'iniziativa imprenditoriale che ad oggi non ha ancora maturato tutto il suo potenziale.

### Offriamo servizi mirati

#### Factoring

Finanziamo la 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, attraverso un canale digitale dedicato.

#### Turnaround

Acquistiamo crediti originariamente classificati come Unlikely To Pay (UTP), con l'obiettivo di attuarne il risanamento e il ritorno allo stato di performing attraverso l'individuazione delle soluzioni finanziarie ottimali, che possono includere l'erogazione di nuova finanza o il subentro in finanziamenti già in essere.

#### Crossover & Acquisition Finance

Finanziamo imprese ad alto potenziale con una struttura finanziaria non ottimale o con rating basso o senza rating e affianchiamo i nostri clienti anche con soluzioni di finanziamento dedicate ad attività di acquisizione (acquisition finance) per sostenere piani di crescita, di sviluppo e di riposizionamento strategico.

## Innovazione nella Divisione Distressed Credit, Investment & Servicing

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

La principale caratteristica distintiva della Divisione DCI&S 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.

A dare un connotato innovativo al nostro approccio nella gestione dei crediti distressed, che porterà un notevole vantaggio competitivo per la Divisione, è l'**utilizzo dell'Intelligenza Artificiale nelle diverse fasi del processo**. Un primo e importante ambito di utilizzo è quello del recupero delle informazioni presenti su documenti di tipo differente (come ad esempio, testi legali, contratti, perizie) e della loro trasformazione in dati informatici in grado di poter essere processati. Il secondo ambito di applicazione dell'Intelligenza Artificiale è quello della costruzione di modelli predittivi che sappiano evolvere in modo dinamico e intelligente, permettendo l'elaborazione e l'analisi dei dati. L'obiettivo è incrementare l'efficienza e diminuire i costi, utilizzando tutte le informazioni a disposizione per aumentare la consapevolezza delle decisioni di business.

### neprix, la nostra piattaforma di servicing

Tutte le attività di servicing vengono gestite dalla piattaforma **neprix**, il cui approccio innovativo è riconoscibile nel modello di business che punta a **creare un ecosistema di partnership con le migliori fintech** o con i fornitori di servizi più qualificati. Proprio in quest'ottica è stata finalizzata l'acquisizione di **IT Auction**, operatore di eccellenza specializzato nella gestione e commercializzazione di beni immobili e strumentali attraverso il proprio network di piattaforme/aste online e una rete di professionisti dislocati su tutto il territorio italiano.

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

- **Sartoriale.** Offriamo soluzioni personalizzate in base al confronto con il singolo cliente e alle sue specifiche necessità.
- **Multidisciplinare.** Ci avvaliamo di una squadra con competenze diverse, dall'ingegneria all'architettura, dall'IT alla finanza, dal legal al real estate.
- **Tecnologico.** Grazie all'Artificial Intelligence, al Machine Learning e al lavoro dei nostri data scientists è possibile realizzare accurati e veloci modelli per l'analisi di grandi e

complesse moli di dati.

- **Specializzato.** neprix combina elevate competenze verticali su diversi segmenti specifici, dando grande importanza alle garanzie immobiliari collegate ai crediti. Per questo, abbiamo costituito team specializzati nella valutazione immobiliare, dedicando particolare attenzione ai benefici che la valorizzazione dell'immobile potrà generare nell'area in cui è situato.

## Innovazione nella Divisione Direct Banking & Digital Operations

Siamo nati con l'obiettivo di affermarci come banca di nuovo paradigma, capace di coniugare l'innovazione tecnologica con le migliori competenze disponibili, senza tralasciare il tocco umano.

### illimity è fully digital

Il digitale offre vantaggi competitivi impensabili fino a qualche anno fa. Abbiamo voluto sfruttarli appieno fin dall'inizio, offrendo ai nostri clienti una banca a cui accedere tramite sito o app, senza la necessità di recarsi fisicamente in filiale. Anche l'apertura del conto, immediatamente operativo, viene effettuata, in dieci minuti, da qualunque dispositivo, da qualsiasi luogo e in ogni momento della giornata. L'assistenza clienti avviene tramite chat, e-mail, telefono, videochiamata con operatori pronti a rispondere alle esigenze dei clienti in tempo reale oppure richiamandoli nei giorni e agli orari a loro più comodi.

### illimity è fully on cloud

Siamo il primo istituto creditizio italiano ad aver adottato il cloud come piattaforma abilitante di tutti i propri processi core, grazie alla partnership strategica con Microsoft. Il cloud 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.

### illimity è fully modular

Abbiamo creato una banca completa, dedicata a servire famiglie e imprese, ma anche una **piattaforma aperta e modulare** perché capace di integrare i migliori servizi disponibili sul mercato di terze parti tramite API e big data. In questo modo i clienti possono beneficiare di un'ampia offerta tra i prodotti che offriamo direttamente e quelli offerti dai nostri partner, selezionati per qualità dell'offerta e per la capacità di lavorare in modo totalmente digitale.

## Innovazione nella gestione del capitale umano

In illimity l'innovazione nella gestione delle risorse umane si basa su tre pilastri fondamentali: talento, engagement e digitalizzazione.

### Sviluppiamo il talento degli illimiters

Promuoviamo percorsi di crescita basati sulla formazione e sullo sviluppo delle competenze, personali e professionali, a tutti i livelli aziendali.

La scoperta del talento parte già durante la fase di recruiting, quando il candidato viene invitato a svolgere degli **assessment di personalità e motivazione** basati sul **modello di leadership di illimity**. Una volta in azienda, il dipendente è coinvolto in un piano di concreto sviluppo, altamente personalizzabile. Il processo di Performance Management e di feedback costituiscono il momento di verifica dei risultati e delle performance attese, ma anche l'occasione per condividere gli obiettivi di crescita e le iniziative di sviluppo individuale e di gruppo.

### Coinvolgiamo le nostre persone

Attraverso le iniziative di **engagement** ciascun dipendente si sente parte di un progetto, a cui contribuisce con il suo lavoro con il duplice ruolo di autore e fautore.

Ci contraddistinguiamo per la **struttura gerarchica piatta**, composta da due linee manageriali. Questa prossimità favorisce notevolmente la **percezione dell'impatto che l'attività del singolo può avere sul risultato finale** e facilita la comunicazione tra i dipendenti e i loro responsabili. Al tempo stesso, abbiamo adottato un sistema di Performance Management in cui la scheda di valutazione individuale comprende anche obiettivi di "gruppo". I risultati di performance aziendali hanno quindi un impatto sul sistema di incentivazione individuale.

Pensiamo, inoltre, che l'engagement dei colleghi passi anche attraverso il loro benessere, per questo abbiamo introdotto un modello di **Benefit & Welfare** evoluto e modulare in grado di rispondere ai bisogni dei colleghi e delle loro famiglie.

### Facilitiamo i processi HR grazie al digitale

La **digitalizzazione dei processi** consente di semplificare alcuni aspetti della gestione della vita lavorativa dei colleghi, rendendola un'esperienza ingaggiante e alla portata di tutti. Il progetto principale in quest'ottica è stato l'implementazione di **Workday**, piattaforma di gestione HR all'avanguardia e cloud native. Questa nostra natura agile ci consente di lavorare anche distanza, in modalità smart working, con semplicità ed efficienza.

## Innovazione nella Direzione CRO

La Direzione CRO si caratterizza come 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.

Allo scopo sono impiegate 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.

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 base dati interne ed esterne, interpretate da algoritmi AI-ML, 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 relativi 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 si impegna inoltre a considerare, nelle valutazioni di impatto e sostenibilità del business e dei nuovi prodotti e servizi, anche i **fattori di rischio rilevanti** - generati o subiti - **di tipo sociale e ambientale**, nell'ottica di preservare la solidità e continuità aziendale nel lungo periodo.



07

**Numeri e fatti  
della nostra Responsabilità**

Abbiamo delineato le nostre principali responsabilità verso i vari stakeholder, che dobbiamo portare avanti parallelamente per realizzare appieno la nostra ragion d'essere come banca di nuovo paradigma, che vuole fare utile essendo utile alle imprese e famiglie e alla società in cui vive.



## Responsabilità verso i nostri Azionisti

### Tema materiale: solidità dei risultati

La scelta di creare illimity tramite una SPAC con raccolta di fondi sul mercato e quotazione contestualmente al perfezionamento della business combination denota l'attenzione al rapporto con gli azionisti congenita al progetto.

Tale attenzione si traduce in un flusso informativo improntato alla qualità e trasparenza, tenuto anche conto dell'elevato livello di specializzazione che richiede approfondimenti tematici e l'identificazione e il monitoraggio di Key Performance Indicators (KPI) adeguati e rappresentativi delle caratteristiche specifiche di illimity. Il flusso informativo si concretizza da un lato in documentazione finanziaria, comunicati stampa e presentazioni, e dall'altro in incontri con investitori (sia attuali sia potenziali) nel contesto di roadshow e partecipazioni a conferenze di settore.

I principali indicatori finanziari di sostenibilità si riferiscono a patrimonializzazione, liquidità, qualità dell'attivo e redditività.

#### Indicatori autonomi

CET1	21%
LCR (Liquidity Coverage Ratio)	> 1.000%
Gross Organic NPE Ratio	4,2%

Gli indicatori a fine 2019 evidenziano una robusta patrimonializzazione e liquidità, oltre a un'attenzione alla qualità del credito. Non si riportano per tale esercizio dati relativi alla redditività in quanto si tratta del primo anno di esercizio della Banca. Si segnala peraltro come nell'ultimo trimestre del 2019 sia stato raggiunto un risultato netto positivo.

## Responsabilità verso i nostri Clienti

### Clienti corporate

#### Tema materiale: supporto alle PMI

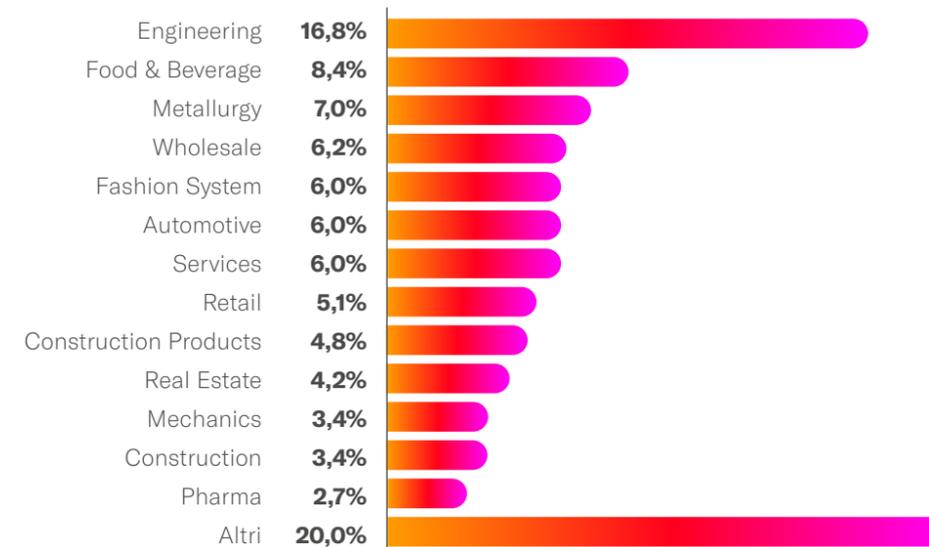


Il nostro impegno è quello di concentrarci su un enorme bisogno da soddisfare: quello del credito alle PMI con potenziale di crescita e alle imprese che hanno avuto problemi, ma che, se adeguatamente supportate, potranno ottenere il rilancio sperato.

Sono imprese che oggi faticano a finanziarsi e che noi scegliamo di sostenere dopo un'attenta analisi che combina competenze finanziarie e industriali, date dall'expertise dei nostri Tutor, con le tecniche sempre più sofisticate di analisi dei dati. Grazie a questa combinazione riusciamo a guidare le imprese in un processo di 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 FS6

#### Distribuzione settoriale del portafoglio PMI



Il nostro portafoglio SME evidenzia un'importante diversificazione: il settore che ci vede maggiormente interessati è l'Engineering, caratterizzato da grandi player impegnati nella realizzazione di progetti di ingegneria edilizia sia livello nazionale che internazionale, seguito dal Food & Beverage, da sempre riconosciuto come uno dei settori chiave dell'economia italiana.

## Indicatori autonomi

% di soluzioni di finanziamento rispetto al valore monetario totale del portafoglio crediti	
di cui Turnaround	20,0
di cui Crossover	27,0

Tasso di conversione: rapporto tra operazioni analizzate e operazioni finanziate	
Turnaround	10,6
Crossover	12,8

Il nostro tasso di conversione, cioè il rapporto tra le operazioni analizzate e quelle effettivamente finanziate, evidenzia l'attenzione e lo scrupolo che ha sempre caratterizzato le attività creditizie di illimity.

### Case History

#### Come abbiamo accompagnato Contine Torrevento

Nel mese di gennaio 2020, abbiamo finanziato Contine Torrevento Srl con il fine di sostenere il percorso di crescita della cantina pugliese del Gruppo Prosit, nato nel corso del 2019 dall'intuizione di manager di rilievo nel comparto vitivinicolo, con la partecipazione di investitori istituzionali specializzati nel settore. L'obiettivo è quello di creare un operatore da 100 milioni di ricavi focalizzato nella gestione di cantine con prodotti regionali italiani di fascia "premium" e "super premium", con particolare attenzione al rispetto della filiera produttiva e della qualità accessibile.

In particolare, in un contesto di mercato altamente frammentato come quello della produzione ed esportazione del vino che in Italia, pur operando in un ambito di assoluta eccellenza, è rappresentato da aziende di dimensioni ancora troppo ridotte per poter competere adeguatamente a livello internazionale, Prosit si pone l'obiettivo di generare valore a beneficio delle aziende controllate attraverso: il coordinamento strategico, la crescita manageriale e la gestione diretta (investimenti e distribuzione) dei mercati strategici dove la massa critica, l'ampiezza di portafoglio e la efficienza operativa sono determinanti per avere forza negoziale con i clienti.

illimity, dopo aver analizzato il contesto strategico di Prosit ed in particolare il business plan di Contine Torrevento, ha pertanto deciso di sostenere finanziariamente il progetto Prosit attraverso il sostegno delle Contine Torrevento che rappresenta una delle prime operazioni di acquisizione del progetto.

### Case History

#### Come abbiamo supportato HTR Bonifiche

Grazie alla flessibilità che permette l'utilizzo del factoring abbiamo supportato HTR Bonifiche Srl attraverso uno strumento di "Anticipo Commesse" e/o "Anticipo Contratti" che, sulla base di un rapporto contrattuale tra il fornitore (cedente) e il committente (debitore), permette di anticipare liquidità alla parte cedente affinché possa far fronte alle spese iniziali per i lavori oggetto della commessa. Si tratta di una tipologia di factoring che prevede la possibilità per l'impresa cedente di ottenere un finanziamento attraverso l'anticipazione dei crediti futuri, che sorgeranno da contratti già stipulati con i propri clienti. Attraverso il ricorso di questo tipo di prodotto, la società HTR Bonifiche SRL, di dimensioni contenute ma con fondamentali solidi, ha potuto prendere parte ad un progetto di risonanza nazionale, mettendo a disposizione il proprio know how nella lavorazione, bonifica e smaltimento di materiale contaminato dall'amianto. Il supporto di illimity ha permesso alla Società di competere a pari livello con controparti di grandi dimensioni, valorizzando così una realtà del tessuto economico nazionale e portando un contributo concreto, in linea con la propria mission.



## Il nostro approccio alla controparte nei crediti distressed

### Tema materiale: attività e prodotti socialmente responsabili

Spesso, dietro un imprenditore in difficoltà c'è un'attività che si è interrotta, generando disoccupazione e degrado. Avviare un dialogo costruttivo con l'imprenditore ci permette di risanare la sua posizione e farlo tornare sul mercato, anche tramite soluzioni stragiudiziali che accelerino i tempi di risoluzione e riducano la distanza tra valore di mercato e valore di realizzo.

Un intervento mirato e corretto può ridare vita a un'azienda: anche le garanzie dei crediti, quali ad esempio gli immobili, possono tornare a nuova vita grazie ad **attività di riqualificazione**, magari attraverso una diversa destinazione con l'obiettivo di offrire una seconda chance non solo all'imprenditore ma anche al territorio.

#### Indicatori autonomi

##### Collaborative Agreement Index

Rapporto tra il numero di posizioni chiuse mediante accordo con il debitore e il totale di posizioni chiuse positivamente. 92%

##### Time to solve

Periodo medio registrato per la chiusura delle pratiche stragiudiziali, ovvero la differenza tra la data di onboarding (caricamento a sistema delle informazioni sul credito) e la data di definizione (ricezione dell'ultimo incasso concordato). 6 mesi

#### Case History

Abbiamo acquistato da un istituto bancario italiano un'esposizione che una importante azienda italiana costruttrice di autobus aveva nei confronti della Banca per un valore nominale di circa 5 milioni di euro.

L'azienda, con oltre 400 dipendenti, nel 2016 si è ritrovata nel mezzo di una crisi industriale e finanziaria, che ha portato all'aumento del debito nei confronti della Banca fino a circa 5 milioni di euro. In assenza di accordi transattivi o altre forme di transazione con la società, la Banca ha preferito cedere la posizione.

illimity, dopo aver esaminato la situazione finanziaria dell'azienda, ha preso contatti con i vertici aziendali della Società e, a seguito di una trattativa, è stato finalizzato, con reciproca soddisfazione, un accordo transattivo che ha liberato la Società dall'intero debito nei confronti di illimity e migliorato la posizione di liquidità dell'azienda stessa. In questo modo, anche illimity ha potuto concretamente fornire il suo contributo al rilancio dell'azienda che, stando agli ultimi aggiornamenti, è in piena ripresa.

## Clienti retail

### Tema materiale: relazione con i clienti e capacità di risposta personalizzata



#### Una banca pensata con i clienti e per i clienti

illimitybank.com nasce con l'obiettivo di semplificare la vita delle persone. Per questo, anche grazie alla community **"Vai oltre la forma"**, è stata pensata con i clienti e per i clienti in modo da favorire una **gestione consapevole del denaro** e raccogliere in un unico ecosistema strumenti per il risparmio, per i pagamenti, prestiti e assicurazioni integrati tra loro.

Per entrare in banca basta accedere al sito o all'app senza recarsi fisicamente in filiale e per farlo ci ispiriamo a user experience tipiche del mondo digitale.

I clienti possono beneficiare di un conto corrente, servizi su smartphone, carta di pagamento, F24, conto deposito nel medio-lungo periodo e piccoli accantonamenti basati su arrotondamento delle spese e piccoli trasferimenti su un salvadanaio digitale frazionabile in diversi progetti. Inoltre, grazie al sistema di analisi evoluta delle spese, i clienti possono fissare limiti di spesa con servizi di *alert*, accrescendo così la propria **consapevolezza finanziaria**.

illimity è stata una delle prime banche italiane ad adottare le interfacce tecnologiche necessarie per l'adeguamento ai requisiti della nuova direttiva europea **PSD2** (*Payment Services Directive 2*), consentendo sin da subito ai propri clienti, sia privati che aziende, di accedere alle informazioni sui propri conti anche di altre banche, in modo da tenere meglio sotto controllo tutta la propria situazione patrimoniale. Per la banca, questo offre la possibilità di comprendere l'intero mondo del cliente e le sue reali necessità.

**1.100€**  
Risparmio medio  
dei clienti con i progetti  
in 4 mesi

**98%**  
Clienti attivi

**71%**  
Clienti che gestiscono il conto  
prevalentemente  
da app mobile

**15%**  
Clienti che hanno usato  
una volta illimity connect

**10%**  
Conti con progetti  
di spesa attivi

Dati dal 12 settembre 2019 (data di lancio della banca diretta) al 31 dicembre 2019.

## L'ascolto e la relazione con i clienti

**La chiave del dialogo sta nella comprensibilità della comunicazione.** Soprattutto per una banca digitale è fondamentale la comunicazione chiara verso i clienti e questo ci impone di ripensare i messaggi per renderli semplici e immediati.

Il sistema bancario sta evolvendo verso la semplificazione e imparando a evitare l'eccesso di informazioni che porta a un'opacità indotta nei prodotti. La **"Contact Policy"** che abbiamo sviluppato consente la personalizzazione e profilazione della comunicazione verso la clientela per utilizzare i canali di comunicazione soltanto per trasmettere informazioni utili per il cliente e basate sulle sue loro reali necessità.

Tutte le operazioni di illimitybank.com sono digitali, ma **permeate dal tratto umano** sia dei professionisti che hanno progettato la nuova banca, sia dei membri della community che con le loro idee e suggerimenti hanno contribuito a costruire i prodotti e servizi. Ma non solo: un team di esperti a disposizione fornisce assistenza attraverso numero verde, chat, video chiamata o e-mail, per chi, oltre all'interazione via app o sul sito, preferisce il contatto umano.

## La customer experience come fattore chiave

La **customer experience** rappresenta un fattore chiave nella nostra strategia: illimitybank ha l'obiettivo di offrire una customer experience migliore e differenziante rispetto ai competitors e per generare livelli di soddisfazione tra i clienti superiori al mercato.

L'approccio di illimity segue la **metodologia del design thinking** e vede un costante lavoro sinergico tra le aree di customer insight e user experience design. L'attenzione alla customer experience e alla comunicazione semplice e chiara verso i clienti porta a un elevato indice di soddisfazione (*Net Promoter Score - NPS*) che viene monitorato costantemente per avere un processo di miglioramento sempre attivo in base ai feedback dei clienti con cui si crea un dialogo attivo e di confronto continuo.

## Indicatori autonomi

Relazione con i clienti e capacità di risposta personalizzata	
Livello di servizio clienti <sup>5</sup>	95,00%
Net Promoter Score Index	37

<sup>5</sup> Il "Livello di servizio clienti" viene calcolato come il numero di interazioni con risposta al cliente sul totale delle interazioni ricevute su tutti i canali (chiamate, chat, e-mail, ecc.).

## Vai oltre la forma, la community che dà voce ai clienti

Con più di **40.000 partecipanti** e oltre **900 idee** raccolte nel 2019, la nostra community è stata protagonista della nascita di illimitybank.com. Attraverso survey, interviste, meet up, focus group, questionari e contest diamo voce alle persone e attiviamo con loro un canale diretto di ascolto per realizzare, ogni giorno, una banca diversa, su misura delle esigenze dei nostri clienti.

## Laboratorio di idee

La community è uno spazio aperto, un luogo di condivisione, in cui raccogliamo nuove idee e non smettiamo mai di chiederci: "Perché no?".

## Ambiente di ricerca e test

Ascoltiamo i nostri clienti e ci interroghiamo ogni giorno su come rendere illimity la banca più vicina alle loro esigenze, non dimenticandoci chi veramente conta: **le persone.**



## Responsabilità verso i nostri Collaboratori



### Tema materiale: 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.

### Sviluppo del capitale umano

Nel corso del 2019 abbiamo attivato programmi di formazione e sviluppo che ruotano su tre assi: **formazione specialistica, formazione obbligatoria e formazione comportamentale/ sviluppo della leadership** declinata secondo il modello di competenze di illimity.

### Le competenze e i comportamenti | Manager

#### LIMITS EXPLORER

- Motiva le persone assegnando obiettivi sfidanti in coerenza con le attitudini e capacità di ciascuno
- Stimola, riconosce e premia comportamenti virtuosi, risultati eccellenti e soluzioni innovative

#### CURIOS LEARNER

- Crea un ambiente di lavoro dove le persone hanno la possibilità di imparare ogni singolo giorno
- Favorisce un ambiente aperto che facilita l'apprendimento e lo scambio di esperienze da e verso le altre aree dell'azienda

#### TEAM BOOSTER

- Fortifica il lavoro insieme, con spirito di inclusione, riconoscendo e valorizzando le differenze
- Facilita l'espressione del potenziale dei propri collaboratori utilizzando la delega e il feedforward come strumenti attivi di crescita



#### BREAKTHROUGH THINKER

- Crea un ambiente aperto al dialogo dove le persone si sentono libere di generare nuove idee e di dissentire in modo costruttivo
- Trasforma problemi ed errori in nuove opportunità spingendosi oltre gli schemi

#### ESSENTIAL STRIVER

- Promuove la ricerca di soluzioni semplici ed efficaci
- Riconosce e valorizza la determinazione e la continuità nel raggiungimento dei risultati

#### PARTNERSHIP MAKER

- Crea partnership con i propri collaboratori dando visibilità e favorendo la loro crescita in modo trasversale
- Alimenta la cultura della collaborazione cross team/divisione

In aggiunta alla formazione di base offerta a tutti, a inizio anno vengono costruiti dei piani di formazione ad hoc che ciascuna Divisione costruisce sulla base delle sue peculiarità e delle singole necessità individuali.

Sono state implementate alcune iniziative di sviluppo, da una parte fattorizzando competenze interne (es. *Cross Divisional Mentoring*), dall'altra prevedendo il supporto di specialisti esterni attraverso interventi di coaching per manager e training esperienziali che gettano le basi per il team building e per il raggiungimento degli obiettivi comuni. Sono state realizzate anche azioni a favore dello sviluppo del talento femminile, attraverso la partecipazione attiva a iniziative promosse da associazioni dedicate a favorire lo sviluppo del talento nelle donne.

La nostra offerta formativa ha una solida base nella piattaforma **LMS (Learning Management System)**. Ogni collaboratore può seguire i corsi come e quando preferisce, anche da mobile. La libreria dei corsi è costruita sul modello delle competenze e segue logiche di gamification per incoraggiare ulteriormente la fruizione dei contenuti.

### Le competenze e i comportamenti | All illimiters

#### LIMITS EXPLORER

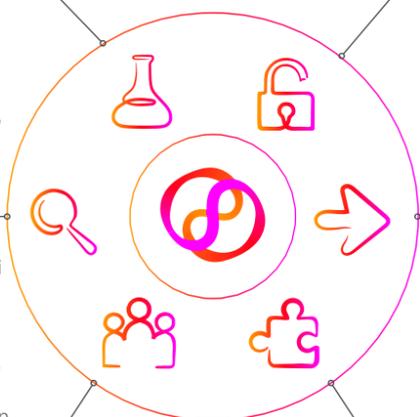
- Mette in discussione lo status quo, le soluzioni tradizionali e le proprie convinzioni
- Si sfida insieme al team e ai clienti, interni ed esterni, ad andare oltre l'ovvio
- Propone idee e soluzioni innovative, perseguendone la realizzazione

#### CURIOS LEARNER

- Considera colleghi e clienti come fonte di ispirazione e opportunità di apprendimento
- Ricerca informazioni per comprendere i trend e le esigenze dei clienti e importare best practice
- Cerca opportunità di apprendimento e di aggiornamento anche su temi non direttamente connessi al suo ruolo

#### TEAM BOOSTER

- Alimenta il suo network di relazioni
- Sviluppa e condivide le conoscenze, accoglie e offre feedforward costruttivi, ponendosi come coach per gli altri
- Riconosce e impara da tutte le diversità



#### BREAKTHROUGH THINKER

- Ascolta attentamente senza bias
- Guarda ai problemi e agli errori come nuove opportunità
- Prende decisioni coraggiose senza legacy considerando tutti i punti di vista

#### ESSENTIAL STRIVER

- Ricerca soluzioni semplici ed efficaci che persegue con energia
- Comunica in modo essenziale e pratico
- Agisce con determinazione e continuità per il conseguimento degli obiettivi assegnati

#### PARTNERSHIP MAKER

- Supporta con energia e passione tutti i colleghi nel raggiungimento dei risultati interfunzionali
- Comprende e anticipa i bisogni dei clienti esterni e interni per creare prodotti e servizi oltre le loro aspettative
- Si assume le responsabilità dei risultati complessivi, anche quando le cose non funzionano, ponendosi in modo costruttivo verso i clienti interni ed esterni

**GRI 404-1**

Ore medie di formazione per dipendente	Donne	Uomini
Dirigenti	47,0	39,0
Quadri	25,5	33,4
Aree professionali	31,6	34,9

La formazione è focalizzata su diverse tematiche (formazione obbligatoria in materia di compliance, formazione tecnico-specialistica, comportamentale, linguistica e su salute e sicurezza sul luogo di lavoro). La raccolta dei bisogni avviene in una logica bottom-up personalizzata per ciascuna Divisione e prevede dei momenti di upskilling su temi specifici e/o in costante evoluzione (es. linguaggi di programmazione, procedure concorsuali). Seppure illimity si rivolga esclusivamente al mercato italiano, grande attenzione viene dedicata alla formazione in lingua inglese tramite programmi individuali svolti con docenti madrelingua.

**Diversity & Inclusion**

Coltiviamo la diversità di genere, età, cultura, competenze ed esperienze come patrimonio su cui costruire valore e fiducia all'interno (verso i colleghi) e all'esterno (verso clienti, partner e altri stakeholder). La nostra è una politica di vera inclusione, a partire dalla promozione delle diversità in tutti i processi HR.

Il gruppo conta, alla fine del 2019, **348 dipendenti** provenienti da **15 settori** e da oltre **145 aziende diverse**. L'età media è di 37 anni e un terzo della popolazione ha tra i 25 e i 31 anni. L'età degli illimiters ha un range che va dai 22 ai 65 anni. In illimity sono rappresentate **11 diverse nazionalità**.

**GRI 405-1**

Composizione degli organi di governo	Donne	Uomini
Totale componenti del CdA (%)	33%	67%

Suddivisione per fasce d'età	Donne	Uomini
<= 31 anni (%)	0%	11%
32 - 39 anni (%)	0%	0%
40 - 54 anni (%)	11%	34%
>= 55 anni (%)	22%	22%

La gender diversity negli organi di amministrazione e controllo è in linea con i requisiti richiesti dalla legge e vede quale Presidente del Consiglio di Amministrazione Rosalba Casiraghi, del Comitato Rischi Elena Cialliè e del Comitato per le Operazioni con Parti Correlate e Soggetti Collegati, nonché del Comitato Nomine (dal 22 aprile 2020), Maurizia Squinzi. 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 del Gruppo.

**GRI 405-1**

Composizione del personale per inquadramento per genere ed età	Donne	Uomini
<b>Dirigenti</b>		
<= 31 anni	0%	0%
32 - 39 anni	0%	16%
40 - 54 anni	100%	70%
>= 55 anni	0%	14%
<b>Totale %</b>	<b>16%</b>	<b>84%</b>
<b>Quadri</b>		
<= 31 anni	32%	28%
32 - 39 anni	41%	33%
40 - 54 anni	25%	32%
>= 55 anni	1%	8%
<b>Totale %</b>	<b>37%</b>	<b>63%</b>
<b>Aree Professionali</b>		
<= 31 anni	58%	60%
32 - 39 anni	58%	60%
40 - 54 anni	15%	6%
>= 55 anni	2%	0%
<b>Totale %</b>	<b>58%</b>	<b>42%</b>

**GRI 405-2**

Rapporto tra salario base e altre forme remunerative femminili rispetto a quelle maschili per categoria professionale	Donne/Uomini
Dirigenti	94%
Quadri 3°-4° liv	92%
Quadri 1°-2° liv	96%
Aree professionali	101%
<b>Media dipendenti</b>	<b>96%</b>

Il dato è una media che considera il salario base ed i benefit quali Welfare and Benefit Allowance (il totale del budget annuale di ciascun dipendente per Welfare aziendale e del valore di altri eventuali benefit) e, ove previsto, il valore del patto di prolungamento del preavviso. A gennaio 2020, a valle del processo di Comp review, si registra la sostanziale assenza di gender paygap dei dirigenti, al netto dei diretti riporti del CEO.

## Indicatori autonomi

### Top Management to Worker Compensation Ratio<sup>6</sup>

Rapporto tra remunerazione AD e remunerazione media dei dipendenti	5,94
Rapporto tra remunerazione media AD + Top Management e remunerazione media dei dipendenti	5,01

Il CEO Pay ratio di illimity evidenzia un dato significativamente più basso rispetto ai benchmark del mercato di riferimento<sup>7</sup>.

Nel corso del 2019 sono state realizzate, in collaborazione con l'associazione Valore D, azioni a favore dello sviluppo del talento femminile che hanno coinvolto 6 collaboratrici in programmi di mentoring e role model intergenerazionale. Illimity ha inoltre aderito all'iniziativa promossa dall'Associazione Bancaria Italiana che riconosce la valorizzazione della diversità di genere come risorsa chiave firmando la Carta "Donne in Banca".

## Welfare aziendale

Abbiamo introdotto una politica di benefit distintiva, flessibile nella scelta dei servizi e con accessibilità a soluzioni best-in-class. I benefit previsti dal Welfare aziendale sono:

- Assicurazione infortuni professionali ed extraprofessionali (base a carico di illimity più possibile integrazione con budget Welfare)
- Assicurazione vita e invalidità permanente totale (base a carico di illimity più possibile integrazione con budget Welfare)
- Assicurazione long term care che prevede un'indennità per il dipendente nel caso di perdita dell'autosufficienza (a carico di illimity)
- Assistenza sanitaria con possibile estensione a familiari (solo con budget Welfare)
- Previdenza complementare
- Piano Flexible Benefits con servizi a rimborso e accesso diretto nelle aree: educazione, ricreazione e assistenza
- Buoni pasto (per quadri e impiegati)

## Indicatori autonomi

% welfare sulla RAL media	Donne	Uomini
Dirigenti	16%	15%
Quadri 3°-4° liv	11%	10%
Quadri 1°-2° liv	10%	10%
Aree professionali	12%	12%
	<b>50%</b>	<b>47%</b>

<sup>6</sup> CEO Pay Ratio = CEO Actual TDC/Avg per HC, dove:

• CEO Actual TDC: Remunerazione fissa + Remunerazione variabile actual, inclusiva di eventuali quote differite e stima valore LTI (Fonte: Relazioni sulle politiche 2020 e sui compensi corrisposti 2019)

• Avg per Headcount: costo medio del personale come evidenziato in bilancio consolidato 2019, tenuto conto degli HC al 31/12/2019.

<sup>7</sup> La media del CEO pay ratio è pari a 37,43 per il mercato di riferimento (Banche - FTSE MiB-2019) - Fonte: Willis Towers Watson - 2020.

A settembre 2019 è stato attivato un programma di smart working a cui, al 31 dicembre 2019, ha aderito oltre il 36% dei colleghi, che possono lavorare da casa un giorno a settimana.

## Indicatori autonomi

Smart working	Donne	Uomini	Totale
% di dipendenti che hanno aderito allo smart working sul totale dei dipendenti	46,2%	29,3%	36,2%

## Performance Management e 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.

Oltre alla classica valutazione manageriale (*top-down*), abbiamo deciso di estendere il sistema anche alla cosiddetta *cross-evaluation* sui comportamenti. Tramite un questionario, tutti i dipendenti possono esprimere una valutazione sugli effetti dei comportamenti agiti da un altro collega. Il sistema consente anche ai collaboratori di esprimere una valutazione sui propri responsabili.

Come elemento di novità per il 2020, nel sistema di incentivazione a lungo termine per l'Amministratore Delegato ed il Top Management, abbiamo introdotto obiettivi collegati a tematiche di sostenibilità che valutano il commitment verso l'eccellenza nel People Engagement e Customer Experience.

La strategia retributiva verso tutti gli illimiters è fortemente improntata sull'allineamento con gli stakeholders:

- tutti gli illimiters sono azionisti della Banca;
- il management e le risorse chiave sono incentivati alla creazione di valore nel lungo termine;
- tutti gli illimiters sono incentivati a mantenere performance eccellenti;
- gli incentivi sono legati a performance sostenibili: il bonus pool è correlato all'avanzamento rispetto agli obiettivi di piano;
- l'offerta retributiva è fortemente improntata al Welfare Aziendale.

### GRI 404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono rapporti regolari sui risultati e sullo sviluppo della carriera

Nel primo anno di attività è stato svolto primo processo di Performance Management della Banca. La fase di feedback è avvenuta alla fine del processo (febbraio/marzo 2020) e ha coinvolto tutti i dipendenti assunti entro settembre 2019 (91%). I dipendenti assunti dal 1° ottobre 2019 hanno comunque ricevuto feedback dai propri manager senza una valutazione formale che rientra nel processo di Performance Management.

## Great Place To Work

Nel 2019 siamo stati riconosciuti 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 analisi del clima aziendale a seguito di una survey a cui ha **risposto il 92%** dei colleghi nel novembre 2019.

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'**83%** dei dipendenti, e un **Trust Index®** del **79%**.

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**.

Ad aprile 2020 siamo inoltre entrati nella classifica di **Best Workplaces 2020** tra le migliori aziende in Italia per la capacità di costruire un ambiente di lavoro inclusivo e attento al benessere delle persone.

### Contratto integrativo di 2° livello

Insieme alle rappresentanze sindacali, il 16 gennaio 2020, abbiamo siglato il contratto di secondo livello per i dipendenti che mette al centro **il nostro sistema di welfare innovativo, flessibilità, genitorialità e conciliazione vita-lavoro**.

Queste le principali novità introdotte dall'accordo:

- **Centralità del sistema di Welfare & Flexible Benefit** di illimity imperniato su previdenza, assistenza sanitaria e welfare a-la carté personalizzabile da ciascun collega in base alle esigenze personali e familiari
- Permessi retribuiti aggiuntivi per i **neo-papà di 20 giorni** (rispetto ai 7 previsti dal CCNL)
- Voucher per nascita/adozione figli
- Permessi retribuiti per l'**inserimento scolastico dei figli**
- Sostegno ai dipendenti con figli con **disabilità**
- Permessi per **attività di volontariato**
- **Premi di laurea** per dipendenti e figli

Si tratta di un altro importante tassello della strategia di valorizzazione dell'unicità di ciascun illimiter.

### GRI 401-3 Congedo parentale

Nel corso dell'anno 6 dipendenti uomini e 2 dipendenti donne hanno usufruito del congedo parentale. Si è registrato un tasso di rientro e un tasso di mantenimento del posto di lavoro dopo 12 mesi dal congedo, entrambi del 100%.

## Great Place To Work



**92%**  
Response Rate



**83%**  
Eccellente ambiente di lavoro



**79%**  
Trust Index®



**81%**  
Credibilità



**77%**  
Rispetto



**74%**  
Equità



**82%**  
Orgoglio



**83%**  
Coesione



## Responsabilità verso i nostri Partner

### Tema materiale: innovazione

Lavoriamo costantemente per creare un ecosistema di partnership per offrire soluzioni integrate e complete. Selezioniamo e lavoriamo con i migliori partner di business italiani e internazionali che condividono con noi anche principi e valori di competenza, innovazione e collaborazione.

#### Partnership

Fin dalla nostra costituzione, grazie alla partnership con **Microsoft**, fondata sulla comune vocazione all'innovazione e alla condivisione di un approccio orientato alla velocità e scalabilità, ci siamo dotati 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.

Da maggio 2019, la partnership con **Raisin**, piattaforma open banking che offre la possibilità ai risparmiatori di 31 Paesi europei di accedere a prodotti di deposito del continente e di selezionare le migliori offerte per le proprie esigenze, ci ha consentito di guardare a un mercato più ampio di quello nazionale, diversificando la raccolta e mettendo a disposizione dei clienti Raisin in Germania i nostri conti deposito.

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.

A novembre 2019, con il lancio della partnership con **Santander Consumer Bank**, abbiamo integrato all'offerta di prodotti e servizi di illimitybank.com la possibilità per i nostri 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.

Abbiamo poi ampliato l'offerta della banca diretta grazie a due partnership con operatori di eccellenza nel mercato assicurativo: 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 potranno acquistare in modo semplice e veloce coperture assicurative per i propri animali domestici e per i propri viaggi, e il **Gruppo Helvetia**, primaria compagnia assicurativa svizzera presente in Italia da oltre 70 anni che abbiamo scelto come partner prioritario per la distribuzione digitale di prodotti assicurativi nel ramo danni. illimity utilizza il sistema di core banking di Centrico, la nuova società del Gruppo Sella che fornisce servizi specializzati a banche, fintech e operatori finanziari.

illimity, in logica di open business, offre alla sua 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. 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.

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**.

Infine, a maggio 2020 abbiamo istituito la illimity academy, la corporate business school studiata per creare percorsi di alta formazione economica e finanziaria attraverso programmi didattici e training sul campo. Il primo Master, dedicato alla gestione del credito, strutturato in collaborazione con **MIP Politecnico di Milano Graduate School of Business** partirà a settembre 2020.

#### Eventi

Abbiamo portato la voce di illimity e degli illimiters all'interno dei principali eventi italiani dedicati al mondo del digitale, dell'innovazione, della creatività e del Fintech.

- **FinTech Stage:** la settimana dedicata al mondo del Fintech durante la quale illimity ha organizzato il panel "Beyond FinTech" raccontando la partnership con Raisin.
- **Campus Party:** un importante evento dedicato ai giovani durante il quale illimity ha organizzato blind interviews, speed date e l'hackathon "OltreHack".
- **IAB Forum:** il più grande evento nazionale del comparto digitale in cui illimity ha portato il tema del potenziale con la presentazione del format "illimity talk" con Corrado Passera e Federcio Faggin, fisico, inventore e imprenditore.
- **StartUptalia Open Summit:** l'evento che ha riunito startupper e innovatori, cornice del secondo illimity talk con Corrado Passera e Luciano Floridi, filosofo e professore di etica dell'informazione all'Università di Oxford.
- **Milano Digital Week:** un'edizione interamente digitale nella quale illimity ha partecipato con l'illimity talk tra Corrado Passera e Roberto Cingolani, CIO del Gruppo Leonardo, e due webinar sul futuro del lavoro tenuti dai nostri illimiters.

#### illimity talks

Un format per guardare oltre gli schemi e dare forma a futuri possibili. Con i guru di diversi settori che esplorano le tematiche più innovative.

[www.illimity.com/it/newsroom/illimity-talks](http://www.illimity.com/it/newsroom/illimity-talks)

#### The Glance

Abbiamo scelto di raccontarci attraverso una metafora, The Glance, lo sguardo capace di andare oltre, di trasformare i limiti in opportunità, di dare forma al nostro potenziale.

[www.illimity.com/it/the-glance](http://www.illimity.com/it/the-glance)

## Responsabilità verso la Società e l'Ambiente

### Società

#### illimity VS Covid-19

a seguito della diffusione dei casi di Coronavirus (Covid-19) in Italia abbiamo 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.

Tra le principali iniziative adottate:

#### Per gli illimiters

- La nostra natura smart native, innovativa e tecnologica, ha consentito di essere una delle prime aziende a adottare lo smart working continuativo come modalità standard di lavoro fin dall'inizio dell'emergenza;
- Abbiamo attivato un'assicurazione specifica Covid-19 per tutti i dipendenti, collaboratori, stagisti, amministratori e sindaci delle società del Gruppo;
- Abbiamo ampliato l'offerta e-learning e lanciato corsi on-line e webinar su tematiche specifiche quali resilienza, genitorialità, benessere & salute, work-life balance;
- Abbiamo promosso progetti di engagement e comunicazione interna (la newsletter "Buone Notizie") per favorire lo scambio tra colleghi e "ridurre le distanze".

#### Per la clientela retail e la community

- Abbiamo ampliato 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 per limitare gli spostamenti e alleggerire la pressione sugli ospedali;
- Abbiamo attivato 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, abbiamo 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;
- Abbiamo sviluppato il format **illimitips**: un appuntamento settimanale in cui gli illimiters hanno messo a disposizione le loro competenze raccontando il proprio lavoro in modo semplice e smart;
- Lo Smart Care, 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

- Contempliamo da sempre scenari di rischio e stress finanziario severi in tutte le operazioni di finanziamento al fine di fronteggiare anche situazioni di questo tipo;
- Abbiamo aperto un canale di confronto con tutti i clienti per condividere possibili difficoltà emerse e supportarli in maniera coerente alle mutate condizioni.
- Ci siamo mossi tempestivamente per dare corso a quanto previsto nel DL "Cura Italia" (n. 18/2020), dal DL "Liquidità" (n. 23/2020) e dall'Accordo sul Credito ABI 2019. Sono inoltre state attivate procedure bilaterali per sostenere i nostri clienti che non avevano i requisiti formali per accedere agli istituti previsti, allargando così il perimetro del DL

o dell'Accordo ABI. Al 16 aprile 2020 sono state accolte 128 domande di sospensione/moratoria associate all'emergenza Coronavirus, relative a finanziamenti e linee di credito per circa 45 mln €;

- Abbiamo incrementato l'operatività nel factoring in quanto strumento che può offrire alle aziende soluzioni per fronteggiare le dilazioni di pagamento, anche attraverso particolari modalità che consentono di ripartire il costo dell'operazione tra cedente e ceduto.

#### Per la controparte nei crediti distressed

- Per quanto riguarda il 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;
- Nell'ambito del servicing, continuiamo ad avere un contatto diretto con il debitore. Nei casi in cui il debitore presenti un aggravamento della sua capacità di rimborsare il debito a causa del Covid-19, si condividono le soluzioni più opportune per indirizzare tale esigenza. Abbiamo già supportato 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 abbiamo la gestione diretta dei rapporti con il debitore del credito sottostante l'operazione, mentre teniamo 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 ed avendo verificato la sussistenza dei presupposti di cui al Decreto Cura Italia, abbiamo in corso la moratoria ivi prevista.

#### Per fronteggiare l'emergenza sanitaria

- Abbiamo deciso di aiutare strutture ospedaliere in prima linea nel fronteggiare l'emergenza sanitaria attraverso l'individuazione con le strutture e l'acquisto di macchinari, per un ammontare di oltre **250.000 €**. In particolare:
  - › 1 macchina portatile per radiologia 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 Multimedita)**;
  - › Dispositivi di protezione individuali per medici e infermieri alla **Fondazione Sacra Famiglia**.
- A fronte di numerose richieste ricevute, è stato aperto un conto corrente dedicato a raccogliere donazioni dei dipendenti da destinare all'emergenza, che sono ammontate a oltre 18.000 €, e sono state utilizzate per le medesime finalità.

#### Rock No War Onlus

Abbiamo proseguito la collaborazione con Rock No War Onlus, già partner di Banca Interprovinciale, con una donazione complessiva in due anni di oltre 170.000 €. Dopo la realizzazione, nel 2018, della nuova sala operatoria ibrida dell'ospedale di Modena, nel 2019 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").

## Nuove generazioni



### Tema materiale: persone

Nel corso del primo anno di attività abbiamo partecipato a eventi e organizzato iniziative legate al mondo delle nuove generazioni per portare il nostro know how e la visione degli illimiters, trasferendo ai giovani competenze tecniche e trasversali importanti per il loro percorso di studi e di carriera.

#### Campus Party Italy

Nell'ambito di Campus Party, l'evento che ha coinvolto oltre 10.000 giovani, abbiamo organizzato blind interviews e speed date per selezionare nuovi illimiters e l'hackathon "OltreHack" per invitare a testare in anteprima, a oltre 100 ragazzi della generazione Z, l'app della banca diretta.

#### illimity Kids Day

Un pomeriggio a "porte aperte" insieme a Codemotion che ha coinvolto oltre 70 figli e nipoti dei nostri illimiters, sprigionando la loro creatività, in un viaggio esplorativo di giochi e laboratori alla scoperta dell'affascinante mondo della tecnologia e delle materie STEM.

#### Smart Future Academy

Siamo partner di Smart Future Academy, un progetto che nel 2019 ha coinvolto oltre 4.500 studenti delle scuole superiori, con l'obiettivo di aiutarli a capire cosa fare da grandi attraverso il racconto dell'esperienza di grandi personaggi dell'imprenditoria, cultura, scienza e arte.

#### Hack@Mi 2020

Nell'ambito di Hack@Mi, l'evento legato a STEM in The City 2020, abbiamo organizzato "Milano Zero Emissioni", l'hackathon tutto digitale in cui giovani talenti con competenze STEM e umanistiche si sono sfidati per dare forma a un futuro smart e sostenibile.

#### Career Day Universitari

Abbiamo partecipato a diverse iniziative legate al mondo universitario, con il duplice obiettivo di orientare e di selezionare giovani talenti disposti a guardare oltre con entusiasmo, coraggio e ambizione: oltre al Career Day dell'Università Ca' Foscari di Venezia, abbiamo partecipato all'evento Speed Date with Design Students, promosso dal Politecnico di Milano. Con l'Università Bocconi siamo stati presenti a eventi quali come il Recruiting Date e il Bocconi & Jobs, oltre a iniziative più informali come la formula Breakfast with illimity, un incontro di networking con gli studenti durante una colazione.

**Oltre 30 eventi tra workshop, masterclass e tavole rotonde attraverso i quali i nostri Managing Directors hanno ispirato più di 3.500 giovani sui temi dell'innovazione, creatività e leadership.**

## Ambiente

Sebbene gli impatti derivanti dalle nostre attività, dai nostri prodotti e dai nostri servizi non rientrano tra i temi materiali del Gruppo, siamo consapevoli dell'importanza che ogni piccolo contributo può avere nel contrastare il cambiamento climatico e tutelare l'ambiente. Ci impegniamo, quindi, a monitorare e rendicontare i nostri 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.

Nel corso dell'anno:

- Abbiamo definito un corpo normativo ad hoc con l'obiettivo di disciplinare gestione e 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;
- Abbiamo provveduto a migliorare il mix di approvvigionamento energetico con l'impegno di migliorarlo ulteriormente già dal prossimo anno;
- Abbiamo inoltre modificato gli orari di funzionamento degli impianti di climatizzazione e del sistema di illuminazione dei nostri immobili, attraverso un sistema di temporizzatori che permette lo spegnimento automatico delle luci, al fine di ridurre i consumi energetici superflui;
- L'intero immobile è 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.

Nell'ambito dell'utilizzo responsabile delle risorse, il 100% della carta utilizzata nei nostri uffici proviene da materiale riciclato ed è certificata Forest Stewardship Council (FSC). Infine, è in programma l'introduzione di asciugamani ad aria alternativa a quelli di carta. Di seguito riportiamo i principali indicatori raccolti nel corso di questo primo anno di rendicontazione. Abbiamo rilevato, relativamente alla popolazione aziendale di riferimento (FTE), valori virtuosi rispetto alle medie del settore finanziario, in particolare relativamente ai consumi di materiale (carta e toner), ai consumi elettrici e alle emissioni di gas a effetto serra.

### GRI 301-1

#### Peso totale dei materiali utilizzati per le operazioni di illimity (kg)

Consumo di carta certificata FSC	1.432,5
Consumo di toner	116
<b>Totale</b>	<b>1.548</b>
Totale risme <sup>8</sup> di carta utilizzate per dipendente (FTE) <sup>9</sup>	1,6
Totale toner <sup>10</sup> utilizzati per dipendente (FTE)	0,4

<sup>8</sup> 1 risma = 2,5 kg

<sup>9</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>10</sup> 1 toner = 0,75 kg

**GRI 302-1**

Energia consumata all'interno dell'organizzazione (GJ)	
Consumo di combustibile per riscaldamento	0
Teleriscaldamento	0
Energia elettrica acquistata e consumata	1.311,1
di cui da fonti rinnovabili	31%
Energia elettrica da fonti rinnovabili prodotta e consumata	0%
<b>Consumo di carburante per autotrazione della flotta aziendale<sup>11</sup></b>	<b>1.113,8</b>
<b>Totale consumi di energia</b>	<b>2.424,9</b>
<b>Totale consumi di energia per dipendente (FTE)</b>	<b>3,7</b>
<b>di cui da fonti rinnovabili</b>	<b>406,4</b>
<b>% da fonti rinnovabili sul totale</b>	<b>17%</b>

**GRI 305-1**

Emissioni di gas serra dirette (tCO <sub>2</sub> eq) <sup>12</sup>	
Totale emissioni da flotta aziendale	82,8
Totale emissioni per ogni veicolo	2,0

Le emissioni di gas a effetto serra dirette sono riconducibili esclusivamente ai consumi relativi alla flotta del parco aziendale.

**GRI 305-2**

Emissioni di gas serra indirette (tCO <sub>2</sub> eq) <sup>13</sup>	
Totale emissioni indirette - Metodo "Location based"	117,5
Totale emissioni indirette - Metodo "Market based"	177,3
<b>Totale emissioni "Market based" medie per dipendente (FTE)</b>	<b>0,5</b>

<sup>11</sup> Tutte le vetture del parco auto aziendale sono in leasing, alimentate a diesel e concesse in uso promiscuo ai dipendenti. Pertanto, i dati relativi ai consumi di carburante e alle emissioni di gas serra vengono 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 2018.

<sup>12-13</sup> 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 2018. I Gas inclusi nel calcolo - e specificati all'interno della guida - sono CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O. 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 1.1 del 2019.

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 nostre emissioni di gas a effetto serra indirette sono riconducibili ai consumi di energia elettrica degli edifici. Le emissioni calcolate con metodologia Market-based risultano più elevate rispetto a quelle calcolate secondo l'approccio Location-based, in quanto non sono ad oggi previsti termini contrattuali specifici per l'approvvigionamento da fonti rinnovabili con il fornitore energetico. Per le altre emissioni di gas a effetto serra indirette, relative ai viaggi d'affari, è in corso il monitoraggio dei dati, che verranno rendicontati a partire dal prossimo anno.

**GRI 306-2**

Totale rifiuti prodotti (Kg)	
Totale rifiuti pericolosi prodotti	0
Totale rifiuti non pericolosi prodotti	15.019
<i>di cui destinati a recupero (riuso o riciclo)</i>	6.001
<i>carta</i>	4.689
<i>plastica</i>	1.158
<i>vetro</i>	154
<i>di cui destinati a compostaggio</i>	
<i>organico</i>	326
<i>di cui destinati a smaltimento (discarica o termovalorizzazione)</i>	4.196 <sup>14</sup>
<i>di cui altre destinazioni (indifferenziato)</i>	4.496

<sup>14</sup> Il dato è riferito alle operazioni straordinarie di smaltimento di circa 4 tonnellate di casseforti all'interno delle sedi Ex Banca Interprovinciale, ora dismesse.



08

Riconoscimenti e premi



I riconoscimenti raggiunti dagli illimiters grazie alla fiducia di investitori, partner e clienti durante il suo primo anno di attività.

**Global Capital ECM Awards  
Best SPAC of the Year in Europe**

Premio riconosciuto a SPAXS come migliore SPAC lanciata nel 2018.

---

**Milano Finanza Global Awards  
Migliore Startup Bancaria dell'anno**

Premio riconosciuto a illimity come migliore startup bancaria.

---

**inhousecommunity.it  
Best Practice Startup Team dell'anno**

Premio riconosciuto per la multidisciplinarietà e il lavoro svolto dal team dell'area legale di illimity nel primo anno di attività.

---

**Le Fonti Awards  
Eccellenza dell'anno nei settori Banking Innovazione**

Premio riconosciuto a illimity per il supporto alle PMI e la predisposizione all'Open Banking.

---

**Customer Insight & Growth Banking Innovation Awards dell'EFMA  
Miglior banca nella categoria Neobanks and Specialized Players**

Premio riconosciuto a illimity come migliore nuova realtà bancaria.

---

**Financecommunity Awards  
Migliore Team NPL dell'anno**

Premio riconosciuto a neprix per struttura e posizionamento sul mercato.

---

**Great Place to Work**

Premio riconosciuto a illimity per l'attenzione alle persone, agli illimiters.

---

**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.

---



## Appendice metodologica

### Sustainable Development Goals

Lo sviluppo della nostra strategia di sostenibilità non può prescindere dai 17 obiettivi di sviluppo sostenibile definiti dalle Nazioni Unite. Per questa ragione abbiamo avviato una prima mappatura degli SDGs sui quali, nei prossimi anni, ci impegneremo a contribuire con la nostra attività includendo nel piano di sostenibilità KPIs specifici collegati ai target che sostanziano i 17 Goals.



	3	4	5	8	9	11	16
Persone	●	●	●	●	●		
Innovazione				●	●		
Supporto alle PMI				●	●	●	
Solidità dei risultati				●			
Attività e prodotti socialmente responsabili						●	
Relazioni con i clienti e capacità di risposta personalizzata					●		
Responsabilità verso la società			●	●		●	●

### GRI Content Index

I Global Reporting Initiative (GRI) Standards, emanati dal Global Sustainability Standards Board hanno una struttura modulare composta da tre standard universali e tre serie di standard specifici.

Alla prima categoria appartengono i GRI 101, 102 e 103, che inquadrano rispettivamente i principi fondamentali del reporting, le informazioni di contesto relative all'organizzazione e l'approccio di gestione delle attività più rilevanti della stessa. La seconda categoria, invece, permette di rendicontare aspetti specifici dell'organizzazione in relazione alle tre dimensioni fondamentali della sostenibilità: economica (GRI 200), ambientale (GRI 300) e sociale (GRI 400). Esistono, inoltre, i supplementi di settore che integrano gli Standard GRI con indicatori di performance specifici di settore, tra questi figura il supplemento per il settore dei servizi finanziari (GRI G4 Financial Services Sector Disclosure).

Il presente documento fa riferimento agli Standard GRI nella versione 2016, e al supplemento settoriale GRI FS 2014. Laddove gli aspetti rendicontati non siano coperti da GRI Standard specifici, sono stati utilizzati altri indicatori aggiuntivi scelti da illimity. La tabella nella pagina seguente riporta il dettaglio degli indicatori utilizzati.

Tema	Standard	Disclosure	Pagina
<b>Il Gruppo illimity</b>	GRI 102: Informativa generale	102-1: Nome dell'organizzazione	1
		102-5: Assetto proprietario e forma legale	72
<b>Identità e valori</b>	GRI 102: Informativa generale	102-16: Valori, principi, standard e norme di comportamento	30
		GRI 401: Occupazione	401-3 b, c, e: Congedo parentale
<b>Persone</b>	GRI 404: Formazione	404-1: Ore di formazione medie per dipendente	52
		404-3: Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione delle performance	55
	GRI 405: Diversità	405-1: Diversità degli organi di governo e dei dipendenti	22/52 /53
		405-2: Rapporto tra salario e remunerazione femminile e maschile	53
	Indicatori autonomi	Top Management to Worker Compensation, Ratio Smart working, % welfare sulla RAL media	54/55
<b>Innovazione</b>	GRI 102: Informativa generale	102-2: Attività, marchi, prodotti e servizi	34
<b>Solidità dei risultati</b>	Indicatori autonomi	CET1, Liquidity Coverage Ratio, Gross Organic NPE Ratio	42
<b>Supporto alle PMI</b>	GRI G4: Financial Sector Disclosure	FS6: Suddivisione percentuale del portafoglio per linee di business, territorio, grandezza e settore (classificazione utilizzata per dimensioni e settori)	43
		Indicatori autonomi	% soluzioni di finanziamento rispetto al valore monetario totale del portafoglio crediti, Tasso di conversione
<b>Attività e prodotti socialmente responsabili</b>	Indicatori autonomi	Collaborative Agreement index, Time to solve	46
<b>Relazione con i clienti e capacità di risposta personalizzata</b>	Indicatori autonomi	Risparmio medio dei clienti, % clienti attivi, % clienti che gestiscono il conto via app, % clienti che utilizzano illimity connect, % conti con progetti di spesa attivi, Livello di servizio clienti, Net Promoter	47
<b>Tutela dell'ambiente</b>	GRI 301: Materiali	301-1: materiali utilizzati per peso e volume	63
	GRI 302: Consumi energetici	302-1: consumi energetici all'interno dell'organizzazione	64
	GRI 305: Emissioni	305-1: emissioni dirette GHG (Scope 1)	64
		305-2: emissioni indirette GHG (Scope 2)	64
GRI 306: Rifiuti	306-2 a, b: Rifiuti prodotti per tipologia modalità di smaltimento	65	
<b>GRI Content Index</b>	GRI 102: Informativa generale	102-55: Indice dei contenuti GRI	70

A cura di:

**Communication &  
Stakeholder Engagement**

[sustainability@illimity.com](mailto:sustainability@illimity.com)

**Gruppo illimity Bank S.p.A.**  
[illimity.com](http://illimity.com)



Maggio 2020



**illimity**  
BANCA OLTRE LA FORMA

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