

doValue

DICHIARAZIONE CONSOLIDATA NON FINANZIARIA

AI SENSI DEL D. LGS. 254/2016

AL 31 DICEMBRE 2022



Leading the evolution of the servicing industry

doValue

doValue S.p.A.
già doBank S.p.A.
Viale dell'Agricoltura, 7 - 37135 Verona (VR)

Sede Legale in Verona, Viale dell'Agricoltura, 7 - Iscrizione al Registro Imprese CCAA di Verona CCAA/NREA: VR/19260
T: 800 44 33 94 - F: +39 0458764831 - Codice Fiscale n° 00390840239 e Partita IVA n° 02659940239 - Capitale Sociale € 41.280.000 interamente versato.
Mail: infodvl@dovalue.it - dovalue.pec@actaliscertymail.it - Sito web: www.dovalue.it



INDICE

MESSAGGIO DEL CEO AGLI STAKEHOLDER	5
HIGHLIGHTS 2022	7
1 IL GRUPPO DOVALUE	8
1.1 DOVALUE: UNA STORIA DI CRESCITA E DIVERSIFICAZIONE	
1.2 LA COMPOSIZIONE DEL GRUPPO DOVALUE	
1.3 PURPOSE, VISION, MISSION E STRATEGY	
1.4 IL RUOLO DEL GRUPPO NELLO SVILUPPO SOSTENIBILE DEL SISTEMA FINANZIARIO	
1.4.1 LA CARTA DEI VALORI DEL GRUPPO DOVALUE	
1.5 FORMA LEGALE E AZIONARIATO	
1.6 MODELLO OPERATIVO E CREAZIONE DI VALORE	
2 VALORE SOSTENIBILE	20
2.1 PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2021-2023	
2.2 L'ANALISI DI MATERIALITÀ	
2.2.1 L'AGGIORNAMENTO DELL'ANALISI DI MATERIALITÀ	
2.3 IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER	
3 LA GOVERNANCE DEL GRUPPO DOVALUE	36
3.1 ETICA ED INTEGRITÀ AZIENDALE	
3.1.1 CORPORATE GOVERNANCE	
3.1.2 CODICE ETICO E NORME AZIENDALI	
3.1.3 POLITICHE DI REMUNERAZIONE	
3.1.4 MODELLO 231 E WHISTLEBLOWING	
3.1.5 ANTICORRUZIONE	
3.1.6 ANTIRICICLAGGIO	
3.2 IL GOVERNO E LA GESTIONE DEI RISCHI	
3.2.1 LA FUNZIONE ENTERPRISE RISK MANAGEMENT	
3.2.2 PRINCIPALI RISCHI LEGATI AI TEMI NON FINANZIARI	
4 VALORE PER I DIPENDENTI	64
4.1 DOVALUE E LE SUE PERSONE	
4.2 TUTELA DELLA DIVERSITÀ E RISPETTO DEI DIRITTI UMANI	
4.3 FORMAZIONE E SVILUPPO DELLE COMPETENZE	
4.4 VALORIZZAZIONE DEI TALENTI	
4.5 WELL-BEING DEI DIPENDENTI	
4.6 RELAZIONI INDUSTRIALI E RAPPORTI CON I SINDACATI	
4.7 SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	
5 LA RESPONSABILITÀ DI BUSINESS DEL GRUPPO DOVALUE	94
5.1 TRASPARENZA, CORRETTEZZA E RESPONSABILITÀ NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	
5.2 PRIVACY, SICUREZZA DEI DATI E INNOVAZIONE DIGITALE	
5.3 MONITORAGGIO DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI	
5.4 LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA CATENA DI FORNITURA	
5.5 VALORE ECONOMICO GENERATO, DISTRIBUITO E TRATTENUTO	
5.6 IMPEGNO VERSO LE COMUNITÀ LOCALI	
5.7 PARTECIPAZIONE AD ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA	
6 VALORE AMBIENTALE	114
6.1 CONSUMI DI MATERIALI	
6.2 CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI DI GAS SERRA	
6.3 PRODUZIONE E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI	
6.4 PROGETTI E INIZIATIVE AMBIENTALI	
NOTA METODOLOGICA	128
INDICE DEI CONTENUTI GRI	132
7 APPENDICE - REQUISITI AGGIUNTIVI PREVISTI DALLA LEGGE SPAGNOLA 11/2018 DEL 28 DICEMBRE, CHE MODIFICA IL CÓDIGO DE COMERCIO SPAGNOLO	142
8 INDICE DEI CONTENUTI AGGIUNTIVI PREVISTI DALLA LEY 11/2018	158
9 APPENDICE – INFORMATIVA AI SENSI DELLA TASSONOMIA EU	166
RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE	176

**Contribuiamo a mantenere
l'equilibrio del sistema economico,
favorendo l'inclusione finanziaria.**

L'erogazione del credito è uno dei motori principali della crescita e dello sviluppo economico. Permette di intraprendere progetti imprenditoriali che creano innovazione ed occupazione e di avviare progetti personali legati a tappe fondamentali della vita di ognuno di noi.

La gestione dei crediti deteriorati è un'attività fondamentale che stimola la crescita economica, favorisce un'allocazione più efficiente ed equa delle risorse all'interno della società e permette ai clienti debitori di essere nuovamente inclusi nel sistema economico-finanziario.

Con più di 20 anni di esperienza e circa €120 miliardi di asset in gestione, il Gruppo doValue è il principale operatore in Sud Europa nella gestione di portafogli di credito e di immobili derivanti da crediti deteriorati.

Messaggio del CEO agli Stakeholder

È con piacere che vi presentiamo oggi la nostra sesta Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria.

"Contribuire a mantenere l'equilibrio del sistema economico e favorire l'inclusione finanziaria" è il nostro Purpose ovvero la ragion d'essere del Gruppo doValue.

In linea con il Purpose, attraverso un approccio orientato alla sostenibilità, doValue favorisce l'inclusione finanziaria permettendo il reinserimento dei clienti debitori all'interno del sistema economico e finanziario.

La Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2022 riflette le scelte strategiche definite nel Piano Industriale 2022-2024 di doValue, approvato dal Consiglio di Amministrazione e presentato alla comunità finanziaria a gennaio 2022: guidare l'evoluzione del settore del servicing attraverso investimenti in tecnologia, rafforzando le relazioni strategiche con i propri clienti ed operando nel rispetto dei principi ESG, mantenendo i più alti livelli di etica e integrità.

Nel 2022 abbiamo sviluppato ulteriormente il dialogo con i nostri Stakeholder per rafforzare la relazione di fiducia costruita nel corso degli anni, ampliando le categorie di interlocutori coinvolti nell'aggiornamento dell'analisi di Materialità per identificare le priorità ambientali, sociali e di governance (ESG) più rilevanti per il Gruppo. Quest'anno, nell'ambito dell'attività di Stakeholder Engagement sono stati coinvolti: Consiglio di Amministrazione, Top Management, Azionisti, Clienti, Dipendenti, Rete Esterna e Fornitori.

L'attenzione verso le tematiche ambientali, sociali e di governance è stata confermata dal raggiungimento di tutti i target dell'anno di rendicontazione (2022) del Piano di Sostenibilità 2021-2023. Tra i target 2022, con riferimento al pilastro del Piano di Sostenibilità, Operare Responsabilmente, doValue ha ottenuto la Certificazione UNI ISO 37001:16. L'ottenimento del primo standard internazionale relativo ai sistemi di gestione Anticorruzione testimonia la costante attenzione e l'impegno di doValue nel prevenire ogni forma di corruzione e rappresenta un importante traguardo nell'ambito della strategia ESG di Gruppo.

Per promuovere un modello di gestione di business caratterizzato da integrità, rispetto ed onestà verso tutti gli Stakeholder abbiamo inoltre definito i principi della Carta dei Valori ed aggiornato il Codice Deontologico della Rete Esterna.

doValue considera fondamentale diffondere e rafforzare una cultura dell'inclusione e non discriminazione: nell'ambito del pilastro del Piano di Sostenibilità, Attenzione alle Persone, abbiamo promosso attività dedicate alla valorizzazione delle diversità e campagne di sensibilizzazione ed educazione in tema D&I.

doValue ha inoltre continuato a investire sulla formazione delle proprie persone, promuovendo lo sviluppo delle competenze personali e professionali grazie a percorsi formativi in linea con le esigenze del business. Nel corso del 2022 sono state erogate circa 78.000 ore di formazione rispetto alle 70.000 dello scorso anno: la valorizzazione e lo sviluppo professionale sono elementi alla base della crescita del Gruppo.

Nonostante l'impatto limitato delle proprie attività di business sull'ambiente, doValue si impegna costantemente per minimizzare gli effetti generati dall'attività d'impresa attraverso l'adozione di politiche orientate alla riduzione del consumo di materiali e alla gestione delle risorse naturali e dei rifiuti; con il conseguimento del target 2022 relativo al pilastro del Piano di Sostenibilità, Attenzione all'ambiente, il 100% della carta acquistata dal Gruppo è certificata FSC, PEFC o Ecolabel.

Il raggiungimento di tutti i target 2022 definiti nel Piano di Sostenibilità conferma l'impegno di doValue per contribuire al conseguimento dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs, Sustainable Development Goals) individuati dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

Il percorso di crescita sostenibile del Gruppo è inoltre confermato dagli ottimi rating assegnati da parte delle Agenzie di Rating ESG; a luglio 2022 Sustainalytics ha migliorato l'ESG Risk Rating della Società da "Medium Risk" a "Low Risk", in linea con la continua traiettoria di miglioramento sin dal primo rating assegnato ad ottobre 2020.

Con la presente Dichiarazione, doValue ha rafforzato la propria disclosure in ambito Risk Management anche attraverso l'avvio di un percorso di integrazione dei rischi ambientali nel reporting non finanziario, seguendo gli aggiornamenti della Commissione Europea e dei legislatori nazionali dei paesi in cui opera.

I principali indicatori economico finanziari mostrano risultati importanti su tutti i fronti per il 2022, in particolare: abbiamo registrato ricavi lordi pari a €558 milioni ed un EBITDA ex NRIs pari a €202 milioni.

doValue continuerà il proprio cammino per la costruzione di un modello di sviluppo sostenibile che coniughi una solida gestione economico-finanziaria con le tematiche ESG, attraverso il coinvolgimento e il costante dialogo con i propri Stakeholder.

Andrea Mangoni
CEO doValue S.p.A.



Highlights 2022

VALORE DEL GRUPPO

€120 miliardi
Gross Book Value - Portafoglio gestito



€558 milioni
Ricavi lordi

VALORE PER I DIPENDENTI

99%
Contratti a tempo indeterminato

78.000
Numero di ore di formazione erogate

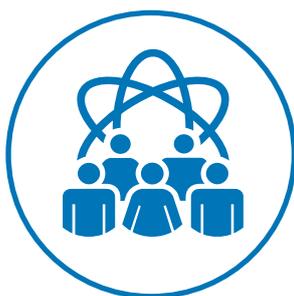


~ 3.000
Numero di dipendenti

58% donne - 42% uomini
Forte equilibrio di genere

VALORE SOCIALE

Save the Children
AISM
Luiss Business School
@xia Financial Literacy Program

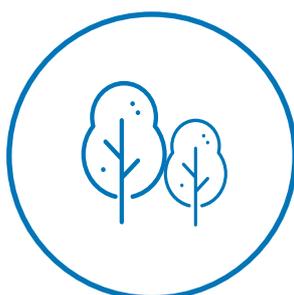


UN Global Compact
Fondazione Adecco
Fondazione Integra
Fondazione Alares

VALORE AMBIENTALE

1.903 kg
Rifiuti all'anno catturati dai mari grazie
al progetto LifeGate PlasticLess in Italia

8.640 mq
Aree boschive create nel Parco del
Ticino, in Italia, grazie al Progetto
Zero Impact® Web



4.320 kg di CO₂
Compensate grazie al Progetto
Zero Impact® Web

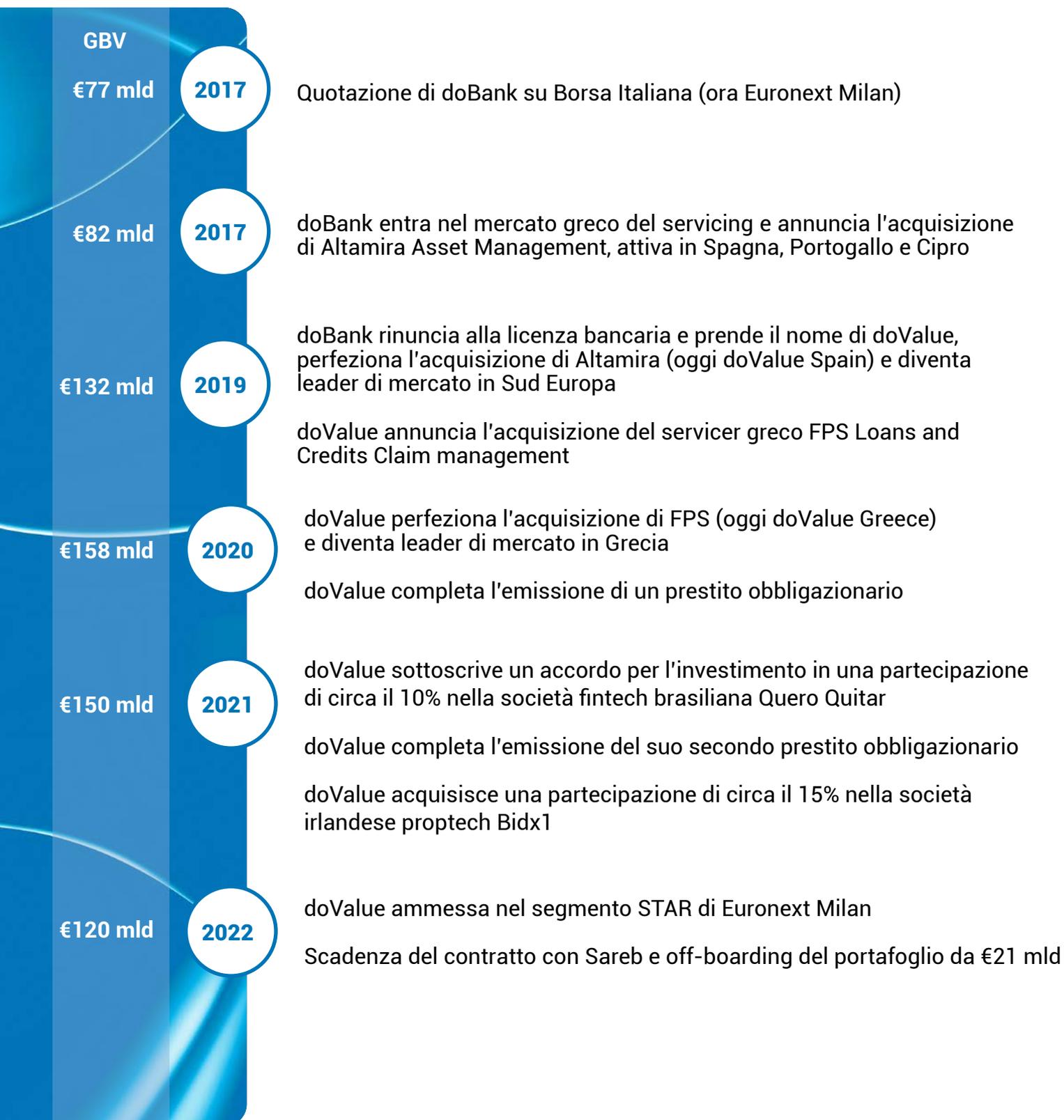
83%
Energia rinnovabile sul totale
di energia consumata



IL GRUPPO DOVALUE



1.1 doValue: una storia di crescita e diversificazione



1.2 La composizione del Gruppo doValue

Con più di 20 anni di esperienza e circa €120 miliardi di asset in gestione, il Gruppo doValue è il principale operatore in Sud Europa nella gestione di portafogli di credito e di immobili derivanti da crediti deteriorati.

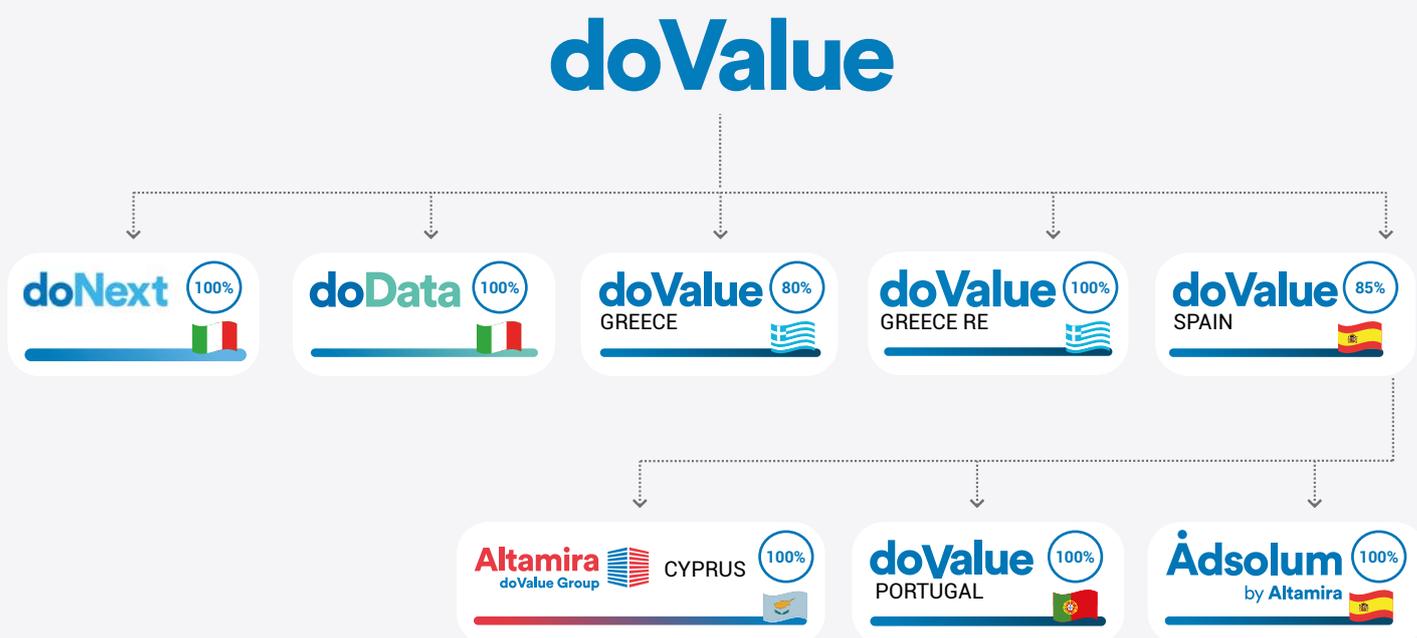
Il Gruppo doValue offre ai propri clienti, sia banche che investitori, servizi di gestione di portafogli di crediti in sofferenza (non-performing loans, NPL), crediti con inadempienze probabili (unlikely to pay, UTP), crediti scaduti (early arrears) e crediti in-bonis (performing loans). Il Gruppo doValue è inoltre attivo nella gestione e sviluppo di asset immobiliari derivanti dall'attività di gestione di crediti deteriorati (real estate owned, REO).

In aggiunta, il Gruppo doValue offre un'ampia gamma di servizi ancillari (servizi di master legal, servizi di due

diligence, servizi di gestione di dati e attività di master servicing).

Le azioni del Gruppo doValue sono quotate su Euronext Milan dal 2017. doValue è stata inoltre ammessa al segmento STAR di Euronext Milan nel 2022.

Nel grafico seguente è esposta la composizione del Gruppo al 31 dicembre 2022 che riflette il percorso di crescita e di diversificazione realizzato in più di 20 anni di attività, attraverso uno sviluppo organico e per linee esterne. Il grafico riflette inoltre il re-branding effettuato da Altamira Asset Management completato a febbraio 2023 e che ha visto il proprio nome cambiare da Altamira Asset Management S.A. in doValue Spain Servicing S.A. (di seguito anche "doValue Spain").



La Capogruppo doValue S.p.A., società di Servicing regolata dall'articolo 115 T.U.L.P.S. , e le sue controllate svolgono attività di Servicing di asset quali "Performing Loans" (PL), "Early Arrears", "Unlikely To Pay" (UTP), "Non

Performing Loans" (NPL) e "Real Estate", ed erogano servizi ancillari per business information e per Master Servicing operando su una specifica area di business o su uno specifico mercato geografico.

1.3 Purpose, Vision, Mission e Strategy

Il **Purpose** di doValue è contribuire a mantenere l'equilibrio del sistema economico, favorendo l'inclusione finanziaria. Il Gruppo privilegia il ricorso a soluzioni stragiudiziali, e quindi più rapide, flessibili e meno onerose per tutte le parti in causa rispetto ai percorsi giudiziali. Tali soluzioni oltre a lasciare maggior spazio all'ascolto del cliente debitore e all'identificazione delle sue necessità, contribuiscono anche ad un più rapido reinserimento del cliente stesso nel circuito finanziario, garantendo un approccio più empatico, inclusivo e, in definitiva, sostenibile.

La **Vision** di doValue è guidare l'evoluzione del settore del servicing attraverso investimenti in tecnologia, rafforzando le relazioni strategiche con i clienti ed ampliando il mercato di riferimento.

La **Mission** del Gruppo è fornire servizi best in class nella gestione dei portafogli di credito e degli asset immobiliari adottando un approccio distintivo, professionale, conciliativo ed etico con i clienti debitori. Con un modello di gestione innovativo e sostenibile, doValue considera fondamentale sviluppare una relazione di fiducia con i suoi Stakeholder, basata su un dialogo costante e proattivo.

Con più di 20 anni di esperienza e circa €120 miliardi di asset in gestione, il Gruppo doValue è il principale operatore in Sud Europa nella gestione di portafogli di credito e di immobili derivanti da crediti deteriorati. doValue è presente con oltre 3.000 dipendenti in cinque Paesi: Italia, Grecia, Spagna, Portogallo e Cipro.

A maggio 2022, doValue ha ricevuto l'ammissione alle negoziazioni delle proprie azioni ordinarie sul segmento Euronext STAR Milan del mercato Euronext Milan, segmento dedicato alle imprese con requisiti di eccellenza in termini di trasparenza, comunicazione, liquidità e corporate governance (requisiti già ampiamente soddisfatti da doValue).

Il Gruppo vanta i più alti Servicer Rating del mercato a livello italiano assegnati dalle agenzie internazionali S&P

e Fitch Ratings: in qualità di Special Servicer, a febbraio 2022, Fitch Ratings ha confermato il rating "RSS1-/CSS1-" e Standard & Poor's "Strong", i più elevati giudizi di Servicer Rating tra quelli assegnati agli operatori italiani del settore.

Il framework ESG di doValue è invece attualmente valutato da: MSCI ESG Ratings (con una valutazione di livello "AA"), da Sustainalytics (con una valutazione a "rischio basso").

L'attuale composizione del Gruppo riflette la focalizzazione di ciascuna società in un'area di business o mercato geografico ed è coerente con il percorso di crescita e internazionalizzazione perseguito negli ultimi anni, caratterizzato da una combinazione di sviluppo organico e opportunità di M&A. La crescita negli ultimi anni è stata raggiunta prevalentemente tramite le acquisizioni di doValue Spain (precedentemente conosciuta come Altamira Asset Management), nel 2019 (principale Servicer attivo in Spagna, Portogallo, Cipro è Leader nella gestione di asset real estate) e FPS, oggi doValue Greece, nel 2020 (principale Servicer in Grecia), oggi completamente integrate.

Il Piano Industriale 2022-2024 conferma doValue come operatore di riferimento nel settore del credit servicing nel Sud Europa con un modello di business efficiente, indipendente e capital light.

Business Model

Banche

Cessioni / Cartolarizzazioni >

Investitori

Outsourcing

Outsourcing

doValue

Credit Servicing & Real Estate Management

Performing Loans

Early Arrears

UTPs

NPLs

REOs

Real Estate Development



Diversificazione (2019-2021)

Prodotto Core

Diversificazione (2019-2021)



Tale modello di business è caratterizzato da diversi elementi di forza quali la sua semplicità, la visibilità di lungo termine di ricavi ed EBITDA, la capacità di offrire a tutte le banche ed investitori che operano nel settore dei crediti deteriorati un ampio grado di diversificazione in termini di prodotti e aree geografiche.

Il Piano Industriale 2022-2024 di doValue si basa su cinque pilastri strategici: Grow, Enhance, Transform, Innovate, Care.

doValue



GROW



ENHANCE



TRANSFORM



INNOVATE



CARE

L'evoluzione strategica di doValue guiderà nei prossimi anni l'industria del credit servicing attraverso investimenti in tecnologia e rafforzamento di partnership strategiche e di lungo periodo con banche ed investitori in un mercato di riferimento più ampio.

Infatti, parallelamente alla strategia di acquisizioni, doValue si è focalizzata sull'innovazione come ulteriore accelerazione della propria crescita, come nel caso delle operazioni di minoranza nel 2021 sulla fintech QueroQuitar e sulla società proptech BidX1, nonché la creazione di JV con Debitos per la costituzione della piattaforma di trading NPL doLook.

Le iniziative commerciali di doValue nel corso del 2022 si sono tradotte in un significativo volume di nuovi accordi di credit servicing che, completate le procedure di onboarding, si sommano al portafoglio in gestione

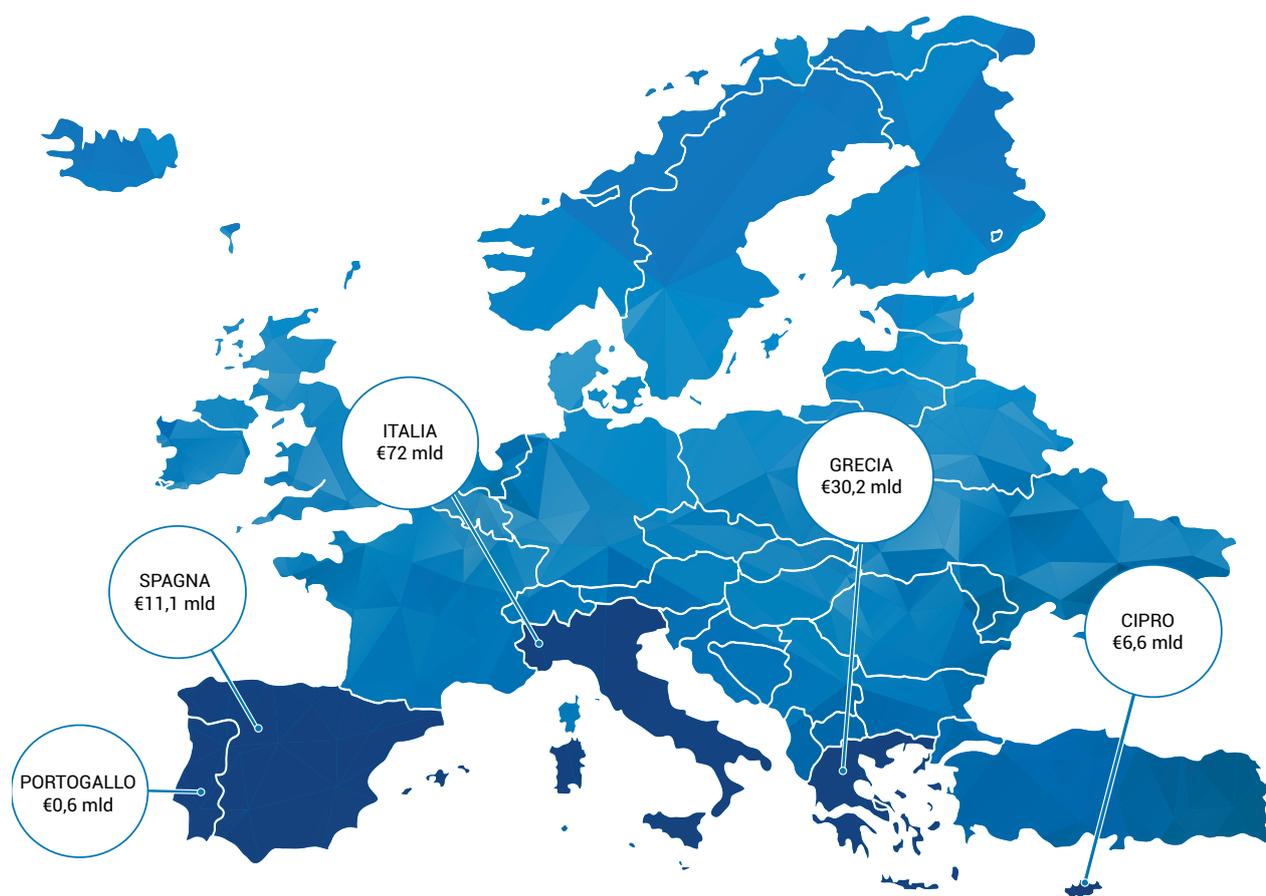
e supporteranno la futura generazione di cassa del Gruppo. Da inizio 2022, il Gruppo si è aggiudicato circa €7,4 miliardi di nuovi mandati, in particolare €3,0 miliardi in Italia, €3,9 miliardi nella Regione Ellenica e €540 milioni in Spagna. I nuovi mandati, insieme ai €3,8 miliardi di forward flows ricevuti nel 2022, rappresentano €11,2 miliardi di GBV addizionale. In aggiunta, tenendo conto dei €450 milioni di Project Virgo e dei €630 milioni di Project Souq in Grecia (cessioni di NPL sul mercato secondario rispettivamente dai portafogli Frontier, Cairo I e Cairo II, dove doValue ha mantenuto il contratto di servicing) il totale GBV aggiudicato nel 2022 è di circa €12 miliardi.

Il livello di diversificazione raggiunto da doValue nel corso degli anni consente al Gruppo di operare attraverso l'intera catena del valore del credito.

La lunga esperienza di doValue nel territorio nazionale e internazionale ha permesso di costruire un vasto e capillare patrimonio informativo che comporta un solido e sostenibile vantaggio competitivo. Queste informazioni sono raccolte tramite l'attività di gestione dei crediti sia diretta, attraverso gli asset manager, le società e le divisioni che si occupano di prodotti ancillari, sia indiretta attraverso il network esterno costituito al 31 dicembre 2022 da 550 avvocati e 200 professionisti, con comprovata esperienza nei rispettivi settori di operatività, e circa 40 società di recupero crediti. Questo network, che garantisce una presenza capillare in tutto il territorio nazionale (il Gruppo doValue è infatti presente in tutti i 140 tribunali italiani) consente al Gruppo di

vantare una conoscenza approfondita delle tempistiche delle procedure giudiziarie, delle dinamiche dei mercati immobiliari locali e degli altri fattori di mercato che possono risultare cruciali per un'efficace riscossione dei crediti.

La presenza in Europa: asset in gestione (Gross Book Value) per Paese



1.4 Il ruolo del Gruppo nello sviluppo sostenibile del sistema finanziario

Il Gruppo doValue svolge un ruolo fondamentale: attraverso un approccio orientato alla sostenibilità contribuisce a mantenere l'equilibrio del sistema economico, favorendo l'inclusione finanziaria.

La gestione dei crediti deteriorati è un'attività fondamentale che stimola la crescita economica, favorisce un'allocazione più efficiente ed equa delle risorse all'interno della società e permette ai clienti debitori di essere nuovamente inclusi nel sistema economico-finanziario. A supporto della crescita del sistema economico dei Paesi in cui opera, il Gruppo si impegna a contribuire allo sviluppo sostenibile del sistema finanziario sulla base dei principi di trasparenza, indipendenza e integrità verso tutti gli Stakeholder, oltre che attraverso l'adozione di comportamenti professionali ed etici.

Nell'interesse della collettività, doValue ricerca soluzioni volte a prediligere l'accordo stragiudiziale con il cliente debitore, per evitare le vie giudiziarie, lunghe ed onerose, consentendogli così di tornare a svolgere un ruolo economicamente attivo.

doValue fornisce servizi best in class nella gestione dei portafogli di credito e degli asset immobiliari ai suoi clienti con l'obiettivo di supportarli nei loro obiettivi di recupero di valore. D'altra parte, i clienti salvaguardano la relazione con i debitori, soddisfano le proprie esigenze attraverso la migliore strategia di recupero individuata da doValue che garantisce elevati standard di soddisfazione, monitorando con continuità i livelli di servizio qualitativi previsti contrattualmente.

Nello svolgimento delle sue attività, doValue si avvale di una **Rete Esterna selezionata e qualificata**, formata da Professionisti Esterni e Società di Recupero Crediti che dialogano costantemente con il cliente debitore per

individuare la soluzione più opportuna e sostenibile, valutando la sua situazione finanziaria.

La Rete Esterna svolge dunque un ruolo determinante nell'attività di recupero ma soprattutto nel creare un rapporto di fiducia con i debitori basato su trasparenza, affidabilità e correttezza. La loro professionalità rappresenta un valore aggiunto nella qualità dei servizi erogati dal Gruppo e contribuisce alla costruzione di un mercato del credito sostenibile.

A testimonianza dell'importanza delle loro attività e dell'attenzione che doValue riserva alla Rete Esterna dal 2020 il Gruppo si impegna a monitorare costantemente l'operato di Professionisti Esterni o Società di Recupero Crediti. L'attività prevede la somministrazione di un questionario ai debitori con cui la Rete Esterna ha avuto contatti, per misurare la qualità della gestione degli incarichi nonché il livello di affidabilità e coerenza comportamentale dei Network esterni (si veda il paragrafo seguente e il par. 5.5, La gestione sostenibile della catena di fornitura).

1.4.1 La Carta dei Valori del Gruppo doValue

Il Gruppo doValue considera fondamentale sviluppare una relazione di fiducia con i propri Stakeholder, basata sul dialogo costante e proattivo, aspetto fondamentale per contribuire alla costruzione di un mercato del credito sostenibile.

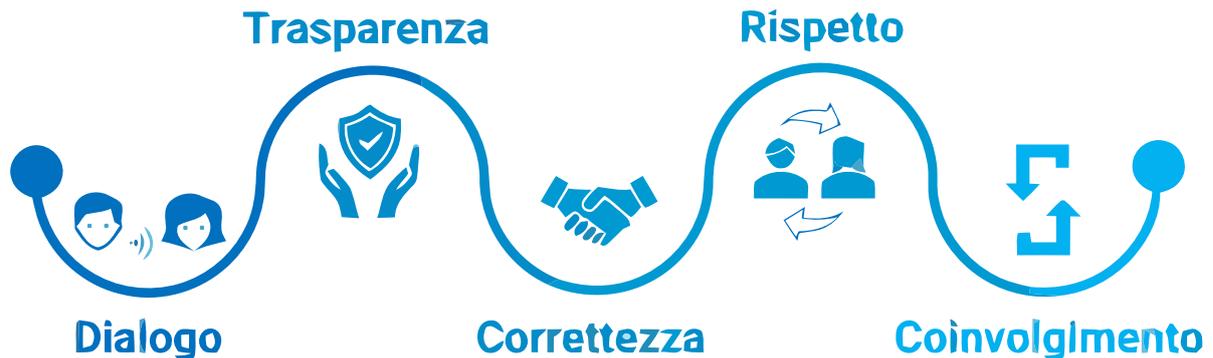
Nel 2022 doValue ha definito i principi della Carta dei Valori ed aggiornato il Codice Deontologico della Rete Esterna in linea con gli elevati standard qualitativi stabiliti nel Codice Etico di Gruppo.

La **Carta dei Valori**, insieme al Codice Etico di Gruppo, integra il patrimonio valoriale di doValue e mira a promuovere un modello di gestione di business

Il Gruppo doValue svolge un ruolo fondamentale: attraverso un approccio orientato alla sostenibilità contribuisce a mantenere l'equilibrio del sistema economico, favorendo l'inclusione finanziaria.

La gestione dei crediti deteriorati è un'attività fondamentale che stimola la crescita economica, favorisce un'allocazione più efficiente ed equa delle risorse all'interno della società e permette ai clienti

debitori di essere nuovamente inclusi nel sistema economico-finanziario. A supporto della crescita del sistema economico dei Paesi in cui opera, il Gruppo si impegna a contribuire allo sviluppo sostenibile del sistema finanziario sulla base dei principi di trasparenza, indipendenza e integrità verso tutti gli Stakeholder, oltre che attraverso l'adozione di comportamenti professionali ed etici.



- **Dialogo:** fondamentale per costruire una relazione costruttiva, doValue attiva costantemente un dialogo continuo con gli Stakeholder con l'obiettivo di comprenderne le necessità ed intraprendere specifiche iniziative;
- **Trasparenza:** è il valore principale sul quale si fonda il rapporto di fiducia con gli Stakeholder e guida sia i comportamenti che la comunicazione;
- **Correttezza:** guida le attività e le relazioni professionali intraprese da doValue, a tutela degli Stakeholder del Gruppo, sulla base dei principi di onestà e integrità;
- **Rispetto:** doValue riconosce il valore dei propri interlocutori e per questo adotta comportamenti e azioni costruttive per arrivare a una soluzione sostenibile per i propri Stakeholder;
- **Coinvolgimento:** il costante confronto rafforza la catena del valore e della fiducia ed è fondamentale per rispondere alle esigenze dei propri Stakeholder e migliorare la qualità della relazione.

La Carta dei Valori, in coerenza con il Piano di Sostenibilità, rappresenta un ulteriore passo in avanti nel percorso avviato nel 2016 da doValue, per contribuire attivamente a un futuro più inclusivo e sostenibile in linea con gli obiettivi per lo sviluppo sostenibile SDGs dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

1.5 Forma legale e azionariato

Il capitale sociale di doValue è interamente composto da azioni ordinarie, negoziate al MTA, ora Euronext Milan, sul segmento Euronext STAR Milan.

Al 31 dicembre 2022 il capitale ammonta a Euro 41.280.000,00, diviso in n. 80.000.000 di azioni -

indivisibili e nominative - prive di indicazione del valore nominale

Composizione del capitale sociale di doValue al 31 dicembre 2022:

Soggetto detentore di partecipazione indiretta	Azionisti	Numero azioni	Quota Detenuta	N. Azioni complessivo	Quota complessiva detenuta
Softbank Group Corp.	AVIO S.a.r.l. (*)	20.040.000	25,05%	22.614.211	28.27%
	Altri investitori riconducibili a Softbank Group Corp. (*)	2.574,211	3,22%		
Bain Capital Credit Member, LLC	Sankaty European Investments S.a.r.l. (**)	10.863.638	13,58%	10.863.638	13,58%
	Jupiter Asset Management Ltd (***)	5.237.481	6,55%	5.237.481	6,55%
	Global Alpha Capital Management Ltd (****)	4.249.399	5,31%	4.249.399	5,31%
	doValue (Azioni proprie)	900.434	1,13%	900.434	1,13%
	Altri Azionisti	36.134.837	45,16%	36.134.837	45,16%
	TOTALE	80.000.000	100,00%	80.000.000	100,00%

(*) Azionisti riconducibili a Softbank Group Corp., come risultante dalla comunicazione del 15 dicembre 2021

(**) Azionisti riconducibili a Bain Capital Credit Member LLC, come risultante dalla comunicazione del 13 luglio 2021

(***) Azionista titolare, come risultante dalla comunicazione Mod120A del 16 giugno 2021

(****) Azionista titolare, come risultante dalla comunicazione Mod120A del 28 aprile 2022

doValue non è soggetto ad attività di direzione e coordinamento ai sensi dell'art. 2497 e seguenti Cod. Civ..

Pertanto, la determinazione degli indirizzi strategici e gestionali di doValue e, più in generale, l'intera attività della Società sono frutto di libera autodeterminazione degli organi sociali.

1.6 Modello operativo e creazione di valore

Il Gruppo doValue offre ai propri clienti, sia banche che investitori, servizi di gestione di portafogli di crediti in sofferenza (non-performing loans, NPL), crediti con inadempienze probabili (unlikely to pay, UTP), crediti scaduti (early arrears) e crediti in-bonus (performing loans). Il Gruppo doValue è inoltre attivo nella gestione e sviluppo di asset immobiliari derivanti dall'attività di gestione di crediti deteriorati (real estate owned, REO). Le attività di doValue sono remunerate attraverso contratti di lungo termine basati su una struttura commissionale che prevede, da un lato una commissione fissa parametrata agli asset in gestione e dall'altro, una commissione variabile legata al risultato delle attività di servicing, come gli incassi da crediti NPL o dalla vendita di beni immobiliari di proprietà dei clienti o dalla numerosità dei servizi immobiliari e di business information forniti.

Il Gruppo fornisce servizi nelle seguenti categorie:

- **"NPL Servicing"**: attività di amministrazione, di gestione e recupero del credito in via giudiziale e stragiudiziale per conto e su mandato di terzi, su portafogli di crediti prevalentemente non-performing; nell'ambito Servicing di NPL, doValue è focalizzata su crediti corporate di origine bancaria, caratterizzati da una dimensione medio-grande e da un'elevata incidenza di garanzie immobiliari;
- **"Real Estate Servicing"**: attività di gestione di asset immobiliari per conto e su mandato di terzi, tra cui:
 - "Gestione delle garanzie immobiliari": attività di valorizzazione e vendita, diretta o attraverso intermediari, di beni immobili di proprietà dei clienti, originariamente posti a garanzia di prestiti bancari;
 - "Sviluppo immobiliare": analisi, realizzazione e commercializzazione di progetti di sviluppo immobiliare aventi oggetto beni di proprietà dei clienti;
 - "Property management": presidio, gestione e manutenzione del patrimonio immobiliare dei clienti, con l'obiettivo di massimizzarne la redditività attraverso la vendita o la locazione;
- **"UTP Servicing"**: attività di amministrazione, gestione e ristrutturazione di crediti classificati

"unlikely-to-pay", per conto e su mandato di terzi, con l'obiettivo di favorire la transizione degli stessi allo status di "performing"; tale attività è svolta primariamente dalle controllate doNext, regolata ai sensi dell'art. 106 T.U.B. (intermediario finanziario), e doValue Greece, regolata ai sensi della legge greca 4354/2015 (NPL Servicer con licenza e supervisione di Bank of Greece);

- **"Early Arrears e performing loans servicing"**: attività di gestione di crediti performing o in arretrato inferiore ai 90 giorni, non ancora classificati come non-performing, per conto e su mandato di terzi, con l'obiettivo di supportare il creditore e favorire una rapida transizione allo status di "performing";
- **"Master legal"**: attività di gestione delle procedure giudiziali di ogni ordine e grado relativamente ai crediti, prevalentemente non performing, in gestione di doValue su mandato di terzi;
- **"Servizi ancillari"**: raccolta, elaborazione e fornitura di informazioni commerciali, immobiliari (attraverso la controllata doData) e legali che hanno ad oggetto i debitori e altri servizi strettamente connessi all'attività di recupero crediti, tra cui:
 - "Due Diligence": servizi di raccolta e organizzazione dati in ambienti di data room, di consulenza per l'analisi e la valutazione dei crediti per la predisposizione di business plan riguardanti l'attività di Riscossione e Recupero;
 - "Master Servicing e Strutturazione": servizi amministrativi, contabili, di cash management e reporting a supporto di veicoli di cartolarizzazione di crediti; servizi di strutturazione di operazioni di cartolarizzazione, oltre all'esercizio del ruolo di "soggetto incaricato" nell'ambito di operazioni di cartolarizzazione;

Inoltre, nel corso degli anni doValue ha avviato una strategia di diversificazione volta ad acquisire capabilities in settori ancillari con più alti tassi di crescita. Nell'ambito di tale strategia è stato sottoscritto un accordo di investimento per la partecipazione a un

aumento di capitale, pari al 10%, nella società fintech brasiliana QueroQuitar, e un aumento di capitale per una quota di circa il 15% nella prop-tech irlandese BidX1.

La spinta verso l'innovazione è al centro delle priorità di doValue, realizzata sia internamente che esternamente tramite joint venture o acquisizioni. Nei prossimi anni riguarderà le aree dell'artificial intelligence, credit information, servizi legali, business process outsourcing, early delinquencies e UTP granulari, aree che saranno sviluppate anche tramite attività di M&A. Come confermato anche nel Piano Industriale 2022-2024, l'innovazione permetterà a doValue di aumentare la dimensione del proprio mercato di riferimento, diminuire la correlazione tra ricavi e andamento del GBV, nonché accelerare la transizione da un modello labour intensive verso un modello maggiormente tech-intensive.

Il Gruppo continuerà a guidare l'evoluzione del settore del credit servicing con investimenti in tecnologia e rafforzando le partnership strategiche di lungo periodo con banche ed investitori in un mercato di riferimento più ampio per creare valore per tutti gli Stakeholder.

La leadership del Gruppo e il suo impegno alla stabilità e sostenibilità del sistema finanziario, è confermato anche dai Servicer ed ESG Rating assegnati dalle principali agenzie internazionali.

doValue, in qualità di Special Servicer, ha ricevuto i seguenti giudizi di rating, confermati a febbraio 2022: "RSS1- / CSS1-" da Fitch Ratings e "Strong" da Standard

& Poor's che rappresentano i più elevati giudizi di Servicer Rating tra quelli assegnati agli operatori italiani del settore, attribuiti alle due società sin dal 2008 prima di ogni altro operatore del settore in Italia. doNext, in qualità di Master Servicer, a febbraio 2022 ha ricevuto il giudizio di MS2+ da Fitch Ratings che rappresenta un indicatore di alte performance nella capacità complessiva di gestione del Servicing.

Nel luglio 2020 doValue ha ricevuto il Corporate credit rating di BB con outlook "Stabile" da Standard & Poor's e da Fitch. Tale rating è stato confermato da entrambe le agenzie relativamente alle obbligazioni senior di doValue da €265,0 milioni e €300,0 milioni con scadenza, rispettivamente, nel 2025 e nel 2026. A luglio 2022 Fitch ha confermato il rating BB e migliorato l'outlook portandolo a "Positivo".

In ambito ESG, a luglio 2022 Sustainalytics (società facente parte del Gruppo Morningstar) ha incrementato l'ESG Risk Rating del Gruppo da "Medium Risk" a "Low Risk", in linea con la continua traiettoria di miglioramento seguita dalla Società sin dal primo rating assegnato ad ottobre 2020. Tale riconoscimento ricevuto conferma il forte e costante impegno di doValue nell'adottare elevati standard di qualità e nell'agire in modo responsabile per favorire la creazione di valore sostenibile nel medio-lungo termine nell'interesse di tutti gli Stakeholder. Il framework ESG di doValue è attualmente valutato anche da MSCI ESG Ratings (valutazione AA).

L'impegno del Gruppo alla stabilità e sostenibilità del sistema finanziario è confermato dai Servicer ed ESG Rating assegnati dalle principali agenzie internazionali.

€120
miliardi di asset
in gestione



**VALORE
SOSTENIBILE**



2.1 Piano di Sostenibilità 2021 - 2023

La Sostenibilità economica, sociale e di governance caratterizza la crescita internazionale del Gruppo doValue che si impegna attivamente per sviluppare una cultura condivisa con tutti gli Stakeholder.

Il Piano di Sostenibilità 2021-2023 rappresenta una tappa fondamentale di un percorso, avviato nel 2016, per integrare le tematiche ESG nella strategia di business di doValue e generare valore sostenibile di lungo termine per tutti i suoi Stakeholder: azionisti, investitori, dipendenti, clienti, fornitori, Rete Esterna e comunità locali.

IL PERCORSO DI CRESCITA SOSTENIBILE



Il Piano di Sostenibilità, nato dall'ascolto dei propri Stakeholder, ha coinvolto il Top Management e diverse funzioni di tutte le società del Gruppo ed è stato approvato dal Comitato Rischi e dal CdA di doValue a dicembre 2021.

Il Piano si focalizza su tre aree di impegno, inserite nel Piano Industriale 2022-2024 di Gruppo, coerenti con la strategia di business e in linea con gli obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile SDGs - Sustainable Development Goals - dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

Operare Responsabilmente, Attenzione alle Persone e Attenzione all'Ambiente: sono i pilastri del Piano Sostenibilità 2021-2023 su cui doValue continua ad impegnarsi per contribuire attivamente a un futuro più inclusivo e sostenibile.



OPERARE RESPONSABILMENTE

Il rispetto dei più alti standard etici e morali e la prevenzione di qualsiasi pratica non etica sono per doValue principi imprescindibili per mantenere una solida licenza ad operare e rafforzare la fiducia degli Stakeholder. Il Gruppo si impegna a rispettare e valorizzare questi principi nella gestione delle relazioni con tutti i soggetti interni ed esterni, nonché nei processi decisionali. Nello specifico, doValue si impegna a:

- Osservare tutte le leggi e le normative vigenti nei singoli Paesi in cui è presente, le politiche e le procedure aziendali, nonché i principi di professionalità, trasparenza e responsabilità nei confronti di clienti, istituzioni, ambiente e di tutti gli altri Stakeholder;
- Prevenire la corruzione attiva e passiva e qualsiasi altro tipo di condotta non etica implementando politiche, pratiche e

processi anticorruzione idonei e sensibilizzando e formando adeguatamente le sue persone su tali temi;

- Assicurare una gestione responsabile delle informazioni sensibili e garantire i più alti livelli di protezione dei dati investendo costantemente nella cyber security;
- Erogare i propri servizi ispirandosi ai criteri di onestà, cortesia, trasparenza e collaborazione per creare un solido rapporto con i propri clienti e soddisfarne pienamente le specifiche esigenze, garantendone la soddisfazione continua nel tempo;
- Assicurare la condivisione dei valori aziendali anche lungo la catena di fornitura, includendo criteri di responsabilità e sostenibilità sociale e ambientale in fase di valutazione di fornitori e partner.



ATTENZIONE ALLE PERSONE

doValue riconosce il valore delle persone che ogni giorno, con impegno e dedizione, contribuiscono allo sviluppo delle attività del Gruppo e alla creazione di valore nel medio e lungo termine. Le relazioni interne sono fondate sui principi di rispetto dei diritti umani, valorizzazione delle competenze individuali, equità, inclusività, diversità e non discriminazione. Per doValue, la valorizzazione delle persone si estende anche al coinvolgimento e al supporto delle comunità dei territori in cui opera. In particolare, doValue si impegna a:

- Assicurare una formazione professionale e di qualità a tutte le persone del Gruppo e a promuovere lo sviluppo professionale di ognuno, valorizzandone le attitudini e le aspirazioni personali;

- Stimolare le motivazioni individuali e favorire il benessere psico-fisico delle sue persone affinché possano sentirsi coinvolti e soddisfatti;
- Promuovere un ambiente di lavoro inclusivo e non discriminatorio facendo leva sulla condivisione di una cultura aziendale basata sulla valorizzazione delle diversità;
- Contribuire a migliorare le competenze finanziarie di giovani e studenti, ovvero i lavoratori del domani che con le proprie scelte saranno responsabili di promuovere lo sviluppo sostenibile;
- Supportare lo sviluppo sociale del territorio e delle comunità di riferimento attraverso progetti in partnership con fondazioni ed organizzazioni che operano per il benessere della collettività.



ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Pur operando in un settore con un impatto ambientale limitato, doValue vuole contribuire ad una crescita sostenibile nel rispetto e valorizzazione dell'ambiente. Per questo, il Gruppo si impegna a ridurre gli impatti ambientali generati dalle proprie attività in riferimento all'utilizzo degli edifici, ai materiali utilizzati e alla mobilità delle sue persone. Inoltre, doValue intende promuovere tra dipendenti, collaboratori e fornitori la diffusione di una cultura di sostenibilità ambientale, per creare una società più consapevole e rispettosa. doValue si impegna a:

- Ridurre il consumo di energia e di emissioni in atmosfera associate all'utilizzo di edifici, mezzi di trasporto di proprietà e strumenti di lavoro incrementando l'approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili, attuando progetti di

efficientamento energetico e utilizzando apparecchiature elettroniche più efficienti;

- Delineare una politica di approvvigionamento del Gruppo che inviti tutte le funzioni di Procurement a considerare sempre i parametri ambientali durante il processo di qualifica fornitori e, quando possibile, durante l'acquisto di prodotti e servizi, anche nell'ottica di ridurre l'utilizzo di materiali non rinnovabili e promuovere una corretta gestione dei rifiuti, con eliminazione della plastica;
- Sensibilizzare dipendenti e collaboratori sull'importanza della tutela dell'ambiente attraverso attività di informazione e formazione e incoraggiando l'adozione di comportamenti consapevoli.

Nella definizione dei driver strategici e dei relativi impegni sono state tenute in considerazione le priorità definite nell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals – SDGs) contribuendo così al loro raggiungimento.

- SDG 4 - istruzione di qualità;
- SDG 7 - energia pulita e accessibile;
- SDG 8 - lavoro dignitoso e crescita economica;
- SDG 10 - ridurre le disuguaglianze;
- SDG 12 - consumo e produzione responsabile.

IL NOSTRO CONTRIBUTO AGLI SDGs



Un impegno concreto e condiviso da tutte le società nell'adottare azioni per integrare ulteriormente i fattori ambientali, sociali e di governance nelle attività principali del Gruppo.

Al 31 dicembre 2022 sono stati raggiunti i seguenti target.

Obiettivi	Target raggiunti 2021-2022	SDGs
OPERARE RESPONSABILMENTE		
Assicurare che le attività di business siano condotte in conformità alla normativa vigente e ai più alti standard etici e morali	Implementazione di un framework anticorruzione di gruppo. Ottenimento della certificazione ISO 37001 per doValue S.p.A. e mantenimento della certificazione negli anni successivi.	
Consolidare i sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni e assicurare il massimo rispetto della privacy	100% dei dipendenti che hanno ricevuto formazione in tema di Cyber Security.	
Integrare gli obiettivi ESG nella strategia di business	Inclusione dell'Employee Engagement come variabile dell'MBO per Manager con Responsabilità strategiche.	
Continuare a garantire un servizio di qualità, professionale e trasparente	Implementazione a livello di Gruppo di un modello di misurazione della soddisfazione dei clienti secondo la metodologia Net Promoter Score (NPS) entro il 2022.	
ATTENZIONE ALLE PERSONE		
Promuovere lo sviluppo professionale e personale di dipendenti e collaboratori	Promozione di piani di formazione annuali riguardanti sia le soft che le hard skill allineati alle esigenze aziendali e dei singoli contesti locali. Integrazione dei valori di doValue all'interno del modello di valutazione delle performance.	
Diffondere una cultura di inclusività e non discriminazione	Creazione di un Group Diversity & Inclusion Council e definizione di una strategia D&I a livello di Gruppo. Lancio di programmi e attività specifiche volti al rafforzamento della cultura dell'inclusione e alla valorizzazione delle diversità Lancio di una campagna di sensibilizzazione ed educazione in tema D&I a livello di Gruppo.	
Favorire la continuità aziendale	Mappatura globale delle figure chiave e definizione di un piano di successione entro il 2022.	
Promuovere la soddisfazione, la salute e il benessere di dipendenti e collaboratori	Partecipazione alla People Engagement Survey sempre superiore al 70%. Lancio di almeno 1-2 attività e programmi all'anno per sostenere la salute psico-fisica dei dipendenti e avvio di iniziative locali a sostegno dell'equilibrio tra vita-lavoro.	
Valorizzare e supportare le comunità dei territori di riferimento	Implementazione di linee guida finalizzate alla definizione di un framework di riferimento a livello di Gruppo per la realizzazione di attività a sostegno delle comunità locali.	
ATTENZIONE ALL'AMBIENTE		
Ridurre i consumi energetici e promuovere l'utilizzo di energia rinnovabile a favore della lotta al cambiamento climatico	Adozione di soluzioni per aumentare l'efficienza energetica delle Sedi.	
Ridurre il consumo di materiali e acquistare materiali con caratteristiche di sostenibilità per le attività di ufficio	Acquisto di carta 100% con caratteristiche di sostenibilità (certificata FSC, PEFC o EcoLabel).	
Armonizzare la gestione degli impatti ambientali a livello di Gruppo	Implementazione di linee guida finalizzate alla definizione di un framework di riferimento per la gestione locale degli aspetti ambientali.	

Il Piano di Sostenibilità del Gruppo identifica gli ambiti ESG rilevanti per il Gruppo e per i prossimi anni prevede una continua implementazione di progetti e iniziative volte al raggiungimento dei seguenti target:

Obiettivi	Target 2023	SDGs
OPERARE RESPONSABILMENTE		
Assicurare che le attività di business siano condotte in conformità alla normativa vigente e ai più alti standard etici e morali	75% dei dipendenti che hanno ricevuto formazione in tema di Codice Etico, anticorruzione	
Consolidare i sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni e assicurare il massimo rispetto della privacy	75% dei dipendenti che hanno ricevuto formazione in tema di Privacy	
Promuovere la sostenibilità lungo la catena di fornitura	100% dei fornitori in Italia, Spagna e Grecia valutati secondo criteri di sostenibilità	
ATTENZIONE ALLE PERSONE		
Promuovere la soddisfazione, la salute e il benessere di dipendenti e collaboratori	Partecipazione alla People Engagement Survey sempre superiore al 70%	 
ATTENZIONE ALL'AMBIENTE		
Ridurre i consumi energetici e promuovere l'utilizzo di energia rinnovabile a favore della lotta al cambiamento climatico	Acquisto di energia elettrica 100% rinnovabile certificata riducendo le relative emissioni di Scope 2 (metodo market-based)	 

La versione integrale del Piano di Sostenibilità è presente sul sito del Gruppo doValue nella Sezione ESG.

La Politica di Sostenibilità del Gruppo

L'integrazione della sostenibilità all'interno del sistema normativo aziendale ha portato alla definizione della Politica di Sostenibilità del Gruppo doValue che fornisce i Principi Guida relativi agli ambiti sociali e ambientali individuati come prioritari per promuovere una cultura aziendale orientata allo sviluppo sostenibile.

Un impegno concreto e condiviso da tutte le società nell'adottare azioni per integrare ulteriormente i fattori ambientali, sociali e di governance nelle attività principali del Gruppo.

La Politica di Sostenibilità si applica a tutte le realtà del Gruppo ed è stata redatta coerentemente con i principi e i valori definiti dal Codice Etico, i Modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo che le Società del Gruppo hanno adottato ai sensi del D.Lgs.n. 231/2001 e le altre policy e procedure approvate dal Consiglio di Amministrazione. I destinatari della Policy sono gli organi sociali, i dipendenti, i collaboratori e tutti coloro che operano in nome e per conto delle società del Gruppo; nello svolgimento delle attività quotidiane si impegnano a rispettare i Principi Guida riportati all'interno della Policy, declinati rispetto ai tre pilastri su cui si fonda il Piano di Sostenibilità.

Governance Sostenibile

Al fine di integrare sempre più la Sostenibilità nel business, doValue ha implementato una governance che prevede l'interazione di diversi organi dedicati alla supervisione e alla gestione di queste tematiche.

La funzione **Communication & Sustainability** sviluppa la strategia di sostenibilità in collaborazione con le funzioni preposte e individua aree e progetti di miglioramento, contribuendo così alla creazione di valore di lungo periodo.

Propone la strategia di Sostenibilità, il Piano di Sostenibilità e redige la Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria diffondendo la cultura della sostenibilità all'interno dell'Azienda.

Promuove, infine, il dialogo con gli Stakeholder e, insieme alla funzione Investor Relations, soddisfa le richieste delle agenzie di rating ESG e risponde alle esigenze degli Investitori Socialmente Responsabili (SRI).

Il **Consiglio di Amministrazione** esamina ed approva:

- il contenuto della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria di Gruppo ex D.Lgs. 254/2016 (la "Dichiarazione Consolidata non Finanziaria") del Gruppo, ivi inclusa l'analisi di materialità e le relative attività di Stakeholder engagement;
- le linee guida del Piano di Sostenibilità e le politiche della Società in materia di diritti umani, etica d'impresa e integrità, diversità ed inclusione, nonché le politiche di integrazione nel modello di business delle tematiche ambientali, sociali e di governance nonché le iniziative intraprese dalla Società per far fronte alle tematiche poste dal climate change e la relativa reportistica;
- in materia di governo dei rischi e sistema dei controlli interni della Società e delle società da essa controllate e in materia di sostenibilità, le iniziative e le attività volte alla creazione di valore condiviso per tutti gli Stakeholder e alla diffusione di una cultura di sostenibilità in tutti i Paesi in cui il Gruppo è presente;
- la strategia profit e non profit, nonché le iniziative di finanza sostenibile della Società

Comitato Rischi, Operazioni con Parti Correlate e Sostenibilità

A fine 2021 il CdA ha approvato il Regolamento del Comitato Rischi, Operazioni con Parti Correlate e Sostenibilità che ricopre un ruolo propositivo e consultivo nei confronti del CdA in merito ai processi e le attività che contribuiscono allo sviluppo sostenibile di doValue lungo la catena del valore, volte al perseguimento del successo sostenibile.

L'**Identity & Communication Committee** ha l'obiettivo di sviluppare le strategie di Brand Identity, Comunicazione e Sostenibilità del Gruppo doValue.

ESG Rating

A conferma dell'impegno del Gruppo nell'adozione delle migliori pratiche nell'interesse dei suoi Stakeholder, Sustainalytics (società facente parte del Gruppo Morningstar) ha incrementato a luglio 2022 l'ESG Risk Rating del Gruppo da "Medium Risk" a "Low Risk", in linea con la continua traiettoria di miglioramento seguita dalla Società sin dal primo rating assegnato da Sustainalytics ad ottobre 2020.

Il riconoscimento ricevuto da Sustainalytics conferma il forte e costante impegno di doValue nell'adottare elevati standard di qualità e nell'agire in modo responsabile per favorire la creazione di valore sostenibile nel medio-lungo termine nell'interesse di tutti gli Stakeholder.

Il Framework ESG di doValue è valutato anche da MSCI ESG Ratings (valutazione AA).

2.2 L'Analisi di Materialità

Il concetto di tema materiale secondo i GRI Standards

"[...] Il processo di determinazione dei temi materiali si basa sulla costante individuazione e valutazione degli impatti che l'azienda produce. L'individuazione e la valutazione costante degli impatti comportano il coinvolgimento dei principali Stakeholder ed esperti e sono svolte in modo indipendente dalla procedura di rendicontazione di sostenibilità. [...]"

L'analisi di materialità è un processo volto a identificare i temi di natura ambientale, sociale e di governance più rilevanti per il Gruppo e per i suoi Stakeholder, ossia quegli aspetti che riflettono gli impatti maggiormente significativi dell'Organizzazione sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, inclusi i diritti umani, e che influiscono altresì in modo significativo sulla capacità di creare valore nel breve, medio e lungo periodo.

L'analisi orienta le strategie di Sostenibilità del Gruppo ed è alla base della definizione dei contenuti della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria, mettendone in luce gli aspetti di maggiore interesse.

Partendo dalle risultanze dell'analisi condotta nel 2021, doValue, coerentemente con l'evoluzione dello scenario di riferimento, delle priorità strategiche presentate con il Piano di Sostenibilità e alla luce delle novità introdotte dalla più recente edizione del GRI Standards, ha aggiornato il processo di materialità focalizzando maggiormente l'attenzione sul concetto di "impatto" e sul coinvolgimento delle parti interessate.

doValue, infatti, considera fondamentale la relazione costante con tutti i suoi Stakeholder: banche, investitori, clienti, ma anche azionisti, dipendenti e partner di business quali fornitori e la Rete Esterna.

2.2.1 L'aggiornamento dell'Analisi di Materialità

Nell'ambito dell'aggiornamento degli standard di rendicontazione e del naturale processo di revisione periodica dell'analisi di materialità, i temi materiali definiti nella precedente Dichiarazione Consolidata non Finanziaria sono stati affinati e integrati, sulla base di un'approfondita analisi del contesto di riferimento e dell'identificazione degli impatti, positivi e negativi, attuali e potenziali, associati alle diverse dimensioni della sostenibilità di doValue. Tale analisi ha portato a definire una lista preliminare di oltre 30 impatti correlabili alle macroaree di impegno ESG di doValue, utile a integrare e modificare criticamente l'elenco di temi materiali del Gruppo. In particolare, consapevoli dell'importanza che sta acquisendo il cambiamento climatico a livello globale,

considerando quanto il dialogo con gli Stakeholder sia sempre più determinante per il business di doValue e in virtù della crescente attenzione da parte del legislatore verso i temi sociali, la lista dei material topics è stata ampliata, passando da tredici a sedici temi.

I 16 temi materiali sono stati condivisi con il Top Management, il Comitato Rischi, Parti Correlate e Sostenibilità e con il Consiglio di Amministrazione, e la prioritizzazione degli stessi ha visto il coinvolgimento di diversi attori interni ed esterni, in linea con le raccomandazioni dei GRI Standards 2021; inoltre, nel processo di analisi è stato fondamentale il processo di valutazione degli impatti, in termini di probabilità di accadimento e gravità, associati a ciascun tema potenzialmente rilevante per il Gruppo doValue.

Nella tabella che segue è riportato l'elenco dei temi materiali 2022 inerenti alle diverse dimensioni della sostenibilità, in ordine di rilevanza, in linea con la valutazione degli impatti ad essi associati e suddivisi

Oltre a fornire l'elenco dei temi materiali, coerentemente con le precedenti rendicontazioni, si è scelto di mantenere anche la loro rappresentazione in matrice, la quale fornisce uno spaccato efficace e di immediata comprensione delle priorità del Gruppo. A tal riguardo, l'aggiornamento delle tematiche più rilevanti per doValue rispetto all'esercizio precedente è stato condotto attraverso un processo strutturato che quest'anno, oltre al Top Management, ha visto il coinvolgimento diretto del Consiglio di Amministrazione, attraverso due distinte engagement survey. Per le attività di engagement relative all'aggiornamento della Matrice di Materialità sono stati coinvolti inoltre clienti, dipendenti e per la prima volta anche i principali fornitori del Gruppo, la Rete esterna e un campione dei principali Investitori, attraverso una specifica survey dedicata all'analisi di materialità. Queste nuove interlocuzioni hanno consentito di identificare le nuove percezioni e le aspettative delle diverse categorie di Stakeholder rappresentate nella matrice in misura più puntuale.

L'aggiornamento dell'analisi di materialità riflette da un lato l'impegno crescente del Gruppo nell'ascolto e nel dialogo diretto con una pluralità di categorie di Stakeholder e dall'altro è rappresentativo della prontezza dell'Organizzazione nell'affrontare i cambiamenti, anche in virtù delle evoluzioni sul piano normativo e metodologico (CSRD, ESRS, doppia materialità) che interverranno in maniera più significativa nel prossimo futuro.

Tema materiale	Descrizione tema	Impatti SDGs	Ambiti di riferimento ex D.Lgs. 254/2016	Capitolo DCNF 2022
Cybersecurity e tutela della privacy	Garantire una gestione professionale dei dati sensibili e personali, attraverso l'utilizzo di procedure, strumenti e tecnologie all'avanguardia.	SDG 9	- Sociale - Personale	Privacy, sicurezza dei dati e innovazione digitale
Innovazione e digital strategy	Garantire la privacy dei clienti e sviluppare processi innovativi nell'erogazione dei servizi, per assicurare un efficace sistema di gestione della sicurezza informatica, un uso efficiente del patrimonio informativo e la tutela della sicurezza delle transazioni e della continuità aziendale.	SDG 9	- Sociale - Personale -Ambiente	Privacy, sicurezza dei dati e innovazione digitale Trasparenza, correttezza e responsabilità nell'erogazione dei servizi
Responsabilità nella fornitura dei servizi	Erogare i servizi secondo criteri di onestà, correttezza, trasparenza e collaborazione per il mantenimento di una relazione solida con i clienti e i partner, concorrendo alla stabilità del sistema creditizio.	SDGs 8 - 9	- Sociale - Lotta alla corruzione attiva e passiva	Vision, mission, purpose e strategy Trasparenza, correttezza e responsabilità nell'erogazione dei servizi
Formazione e sviluppo delle competenze e valorizzazione dei talenti	Formazione, valorizzazione e sviluppo dei talenti attraverso lo svolgimento di attività e programmi dedicati al fine di accrescere le competenze professionali e favorire percorsi di sviluppo.	SDGs 4-8-10	- Personale	Formazione e sviluppo delle competenze Valorizzazione dei talenti Politiche di remunerazione
Politiche e procedure anticorruzione	Implementare attività volte a prevenire e monitorare la corruzione in ogni sua forma, promuovendo una continua attività di formazione e sensibilizzazione interna.	SDG 16	- Lotta alla corruzione attiva e passiva	Modello 231 e whistleblowing Politiche e procedure anti-corruzione Anticirclaggio
Equilibrio economico e inclusione finanziaria	Concorrere alla tutela dell'equilibrio economico nel contesto operativo di riferimento, garantendo la gestione efficiente del recupero del credito, l'ascolto dei clienti debitori e la collaborazione con i propri Partner.	SDG 8	- Sociale	Vision, mission, purpose e strategy Il dialogo con gli Stakeholder Monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti
Diversità, inclusione e pari opportunità	Favorire l'inclusione e valorizzare le diversità (di genere, di generazione e culture diverse) quali fattori di crescita e innovazione.	SDGs 5-10	- Personale	doValue e le sue Persone Tutela della diversità e rispetto dei diritti umani

Tema materiale	Descrizione tema	Impatti SDGs	Ambiti di riferimento ex D.Lgs. 254/2016	Capitolo DCNF 2022
Etica, integrità aziendale	Agire in osservanza delle normative vigenti nei singoli Paesi in cui il Gruppo eroga i propri servizi.	SDG 16	- Sociale	Etica e integrità aziendale Codice etico e norme aziendali
Well-being dei dipendenti	Offrire ai dipendenti strumenti e modelli di lavoro moderni e flessibili per rispondere a specifici bisogni personali e garantire equilibrio tra vita privata e vita lavorativa.	SDG 8-10	- Personale - Rispetto dei diritti umani	doValue e le sue Persone Relazioni industriali e rapporti con i sindacati Well-being dei dipendenti
Salute, benessere e sicurezza sul lavoro	Garantire, attraverso la creazione di ambienti di lavoro sicuri e sani, la salute psicofisica di tutto il personale del Gruppo e di tutti coloro che accedono alle strutture aziendali.	SDG 3-10	- Personale - Rispetto dei diritti umani	Salute e sicurezza sul luogo di lavoro
Performance economica, risk management e solidità finanziaria	Favorire la creazione di valore nel medio-lungo termine per tutti gli Stakeholder, guidando l'innovazione del settore del credit servicing anche attraverso un solido sistema di individuazione, valutazione e gestione dei rischi.	SDGs 8-10	- Sociale	Valore economico generato, distribuito e trattenuto Modello operativo e creazione di valore
Impatti ambientali diretti	Gestire efficacemente i potenziali impatti ambientali direttamente derivanti dalle attività del Gruppo attraverso la riduzione dei consumi energetici e l'uso razionale delle risorse.	SDGs 7-12	- Ambiente	Consumi energetici ed emissioni di gas serra Consumi di materiali
Mitigazione dei rischi climatici e ambientali	In linea con le disposizioni degli Accordi di Parigi, con la normativa emergente e con la rinnovata sensibilità globale, prevedere rischi operativi al fine di mitigare gli impatti climatici/ambientali.	SDG 13	- Ambiente	Progetti e iniziative ambientali
Gestione sostenibile della catena di fornitura	Assicurare la condivisione dei valori aziendali lungo tutta la catena di fornitura, compresa la rete esterna, impostando i processi di acquisto su valutazione e monitoraggio dei terzi in grado di misurare la loro performance sociale e ambientale per assicurare alti livelli di approvvigionamento, sia in termini di qualità che in termini di funzionalità.	SDG 12	- Ambiente - Sociale	La gestione sostenibile della catena di fornitura Trasparenza, correttezza e responsabilità nell'erogazione dei servizi
Impegno verso le comunità locali	Supportare lo sviluppo sociale del territorio e delle comunità in cui doValue opera attraverso iniziative che coinvolgono gli Stakeholder e che contribuiscono a generare valore sostenibile di lungo termine.	SDG 1-11	- Sociale	Impegno verso le comunità locali Partecipazione ad associazioni e fondazioni
Dialogo con gli Stakeholder	Prevedere un'interazione e ascolto costante dei clienti (comunità finanziaria, dipendenti, collettività e debitori) al fine di monitorare il livello di soddisfazione degli stessi circa i prodotti e i servizi erogati dal Gruppo.	SDG 4-12	- Sociale - Personale	Il dialogo con gli Stakeholder

Come anticipato e come si evince dalla tabella sopra riportata, l'analisi dei temi materiali svolta secondo le nuove indicazioni dei GRI Standard 2021 porta con sé un nuovo livello di indagine, focalizzato sugli impatti correlati ai temi materiali. Tale nuovo approfondimento è stato sviluppato secondo due direttrici:

- una prima valutazione in termini di SDGs, per individuare gli Obiettivi di sviluppo sostenibile su

cui le attività di doValue possono impattare nel quotidiano e per mezzo delle direttrici di sviluppo strategico del Gruppo; la valutazione è stata poi riconciliata con le proposte di temi materiali in fase di revisione e discussione, permettendo una correlazione puntuale tra tematiche rilevanti e SDGs ad esse riconducibili¹;

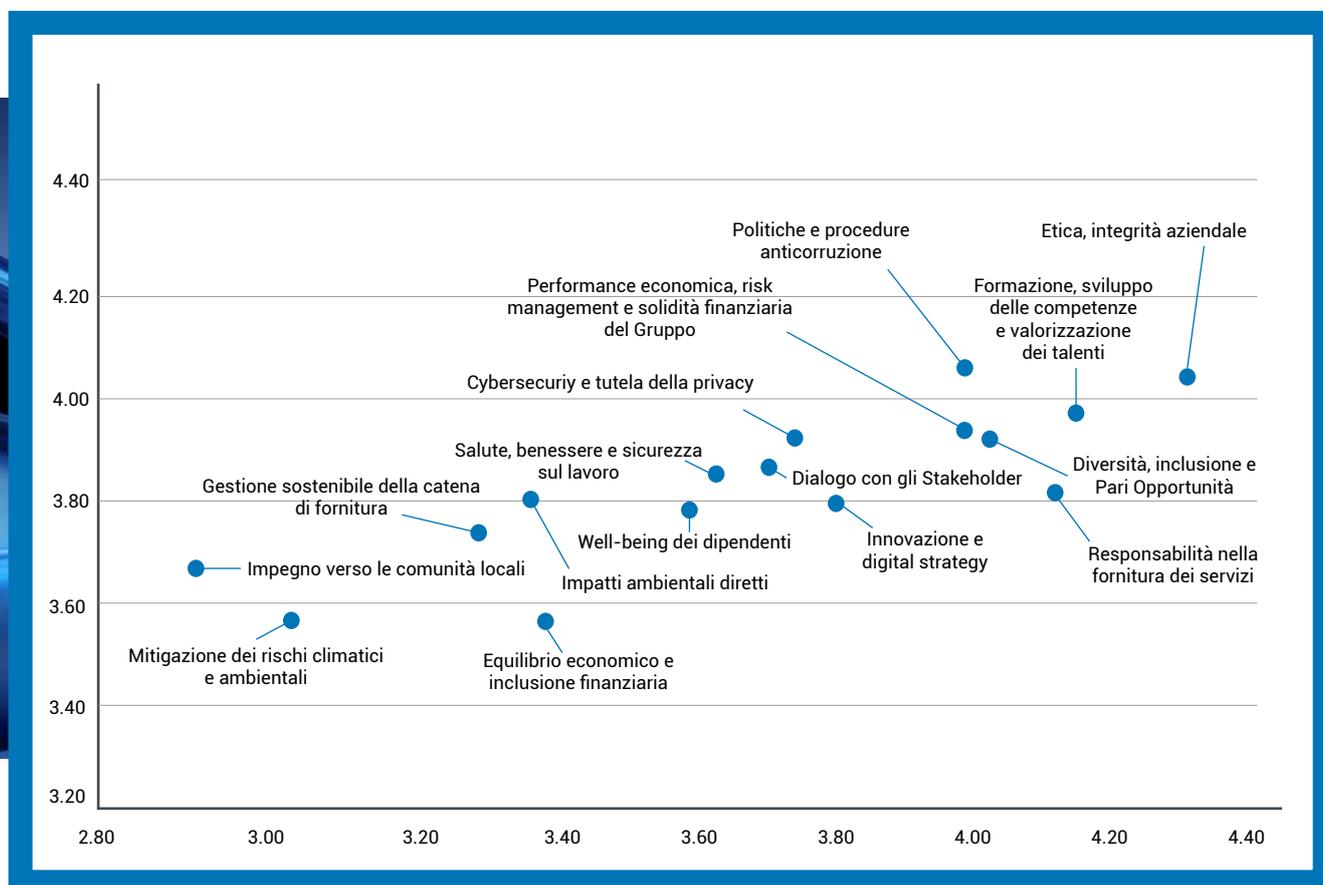
¹ Tale esercizio è da intendere come slegato dagli SDGs considerati nel Piano di Sostenibilità, rispondendo a valutazioni più estese.

- una valutazione volta a individuare impatti negativi (rischi) e positivi (opportunità) sottesi ad ogni tema; tale esercizio ha permesso di definire un panel di 34 impatti potenziali, che saranno oggetto di revisione, integrazione e monitoraggio periodico per assicurare un approccio coerente all'analisi di materialità nel corso del tempo e tracciare le traiettorie evolutive più coerenti con il percorso di sostenibilità del Gruppo. Si specifica

che tale elaborazione ha tenuto conto in modo onnicomprensivo delle analisi preliminari, del patrimonio di Risk Management del Gruppo e in particolare dei principali rischi legati ai temi non finanziari già individuati nei precedenti esercizi di reporting anche in risposta alle previsioni del D.Lgs. 254/16, cui si rimanda al par. 3.2.

Per quanto concerne invece la rappresentazione grafica della Matrice di Materialità, essa fornisce una visione complessiva delle tematiche risultate maggiormente rilevanti dal processo di aggiornamento dell'analisi condotto nel 2022, priorizzate attraverso le attività di engagement sopra citate e discusse ulteriormente nel dettaglio nel paragrafo 2.3 Il dialogo con gli Stakeholder.

GRUPPO DOVALUE – MATRICE DI MATERIALITÀ 2022



I temi che registrano una maggiore rilevanza sono: Etica e integrità aziendale, Diversità, inclusione e pari opportunità, Formazione, sviluppo delle competenze e valorizzazione dei talenti, Responsabilità nella fornitura dei servizi e Politiche e procedure anticorruzione e Performance economica, risk management e solidità finanziaria del Gruppo.

Di minore entità ma pur sempre rilevanti i temi afferenti alla sfera economica e strategica, come Innovazione e digital strategy, nonché alla sfera sociale, come

Cybersecurity e tutela della privacy, Salute e sicurezza sul lavoro, Dialogo con gli Stakeholder, Well-being dei dipendenti.

In termini assoluti, rimane quindi elevata la considerazione delle tematiche riconducibili alle Persone del Gruppo, così come quelle legate alla trasparenza e all'anticorruzione, ma si registra anche un'attenzione, seppur secondaria in virtù degli impatti limitati, verso i temi legati alla dimensione ambientale, in linea con le priorità del business di doValue.

2.3 Il dialogo con gli Stakeholder

Comunità finanziaria – mercato

doValue riconosce al dialogo con azionisti, investitori istituzionali e altri specifici portatori d'interesse un ruolo chiave per il successo sostenibile dell'Azienda. Lo sviluppo e il mantenimento di un dialogo costante e costruttivo ispira l'operato e la strategia di Stakeholder engagement della Società e porta reciproci benefici nella prospettiva di favorire la creazione di relazioni solide e durature nel tempo; strutturato secondo le norme e le procedure che disciplinano la divulgazione delle informazioni privilegiate, l'engagement è teso all'adozione delle migliori pratiche professionali applicabili ed è improntato ai principi di **trasparenza, tempestività e completezza delle informazioni**.

L'attività di Investor Relations prevede, oltre alla pubblicazione sul sito web della società delle informazioni strategiche e finanziarie più rilevanti, una costante interazione con analisti e investitori. Nel 2021 la Società ha formalizzato l'Engagement Policy per descrivere nel dettaglio i ruoli, le responsabilità e le modalità e canali di dialogo con tale categoria di Stakeholder.

Nel 2022 il Top Management di doValue ha tenuto oltre 150 incontri con investitori attraverso più di 20 roadshow e conferenze, virtuali e in presenza, con la partecipazione di investitori provenienti dai principali centri finanziari globali, in coerenza con l'elevato tasso di internazionalità dell'azionariato di doValue.

Come sopra anticipato, nell'ambito delle attività di Stakeholder Engagement, nel 2022 un panel di 8 azionisti è stato coinvolto, per la prima volta, nel processo di valutazione della rilevanza dei temi materiali attraverso una specifica survey. Gli shareholder di riferimento sono stati ingaggiati dall'Investor Relator del Gruppo per raccogliere il loro punto di vista; i risultati hanno concorso alla prioritizzazione dei temi materiali e alla costruzione della nuova matrice.

Inoltre, al 31 dicembre 2022, doValue mantiene rapporti costanti con 9 broker che pubblicano con regolarità ricerche e analisi sulla società. In particolare, 8 broker seguono doValue dal punto di vista degli investitori equity, mentre il nono broker segue la società dal punto di vista degli investitori credit fornendo una diversa view delle performance e degli sviluppi del Gruppo.

In linea con il percorso di crescita internazionale di doValue, gli investitori mostrano particolare attenzione per le prospettive di sviluppo di medio termine per il settore del Servicing, i progressi di doValue sul fronte dell'integrazione delle acquisizioni e del più generale processo di internazionalizzazione, nonché

rispetto al profilo di crescita di profittabilità e flussi di cassa e le opportunità ulteriori di consolidamento e diversificazione.

Clienti

Il monitoraggio continuo del livello di servizio comporta un'interazione costante e sistematica con i clienti (banche e investitori). Con riferimento a questa categoria, i principali clienti del Gruppo doValue sono UniCredit, Fortress, il Gruppo Eurobank, il Gruppo Santander, l'istituto Central Bank of Cyprus e molteplici veicoli di cartolarizzazione.

I principali contratti del Gruppo prevedono il rispetto di predefiniti standard qualitativi e livelli di servizio.

In particolare, le operazioni di cartolarizzazione contengono al proprio interno previsioni stringenti in merito sia al monitoraggio della performance sia alla loro comunicazione agli investitori, alle agenzie di rating nonché ai clienti del Gruppo.

Sono pertanto monitorati regolarmente una serie di indicatori (key quality indicators - KQI) di carattere quantitativo, utili a misurare il rispetto degli standard di servizio. Tra questi è possibile citare indicatori di performance rispetto a target di incasso attesi, di movimentazione delle posizioni in termini di incasso e di puntuale trasmissione dei flussi informativi.

Anche nel 2022, il Gruppo ha reputato fondamentale monitorare la soddisfazione dei clienti e per questo, in continuità con gli anni precedenti, si è svolta la terza edizione della Customer Satisfaction Survey.

La survey ha coinvolto banche e investitori/Special Purpose Vehicle al fine di valutare la soddisfazione dei clienti, rispondere alle loro esigenze e trasformare gli output quali-quantitativi in interventi di continuo miglioramento dei servizi e della relazione.

I risultati della Survey consentono di migliorare continuamente ed elevare il livello qualitativo della relazione, rispondere alle esigenze dei clienti e massimizzare la soddisfazione attraverso un attento monitoraggio dei servizi offerti. Tali spunti sono rilevanti soprattutto in relazione all'eterogeneità dei clienti delle diverse entities, motivo per cui l'interazione viene monitorata non solo a livello centralizzato ma anche con specifiche e continue attività a livello locale.

Per i dettagli delle risultanze si rimanda al par. 5.4 Monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti.

Dipendenti

Il Gruppo si impegna a mantenere un dialogo continuo e costruttivo con le proprie Persone attraverso diversi strumenti di comunicazione e ascolto, quali:

- Town Hall Meeting volto a fornire un aggiornamento puntuale su strategia e vision aziendale, progetti in corso e attività prioritarie;
- Incontri periodici con i responsabili di funzione, volti a cogliere esigenze specifiche ed eventuali suggerimenti su attività;
- Momenti strutturati di confronto nell'ambito della valutazione annuale delle competenze, attraverso incontri semestrali ad hoc tra il management e il personale coinvolto;
- Newsletter interna in Italia periodica per condividere attività, iniziative, progetti ed eventi aziendali, che include anche rubriche sulle tematiche di sostenibilità al fine di favorire la diffusione della cultura in questo ambito, promuovere la partecipazione attiva e la condivisione degli obiettivi di sostenibilità da parte dei dipendenti;
- Incontri periodici tra People Partners e dipendenti, un efficace canale di ascolto e dialogo diretto per supportare il personale nella gestione dei processi HR;
- Comunicazione costante via DEM per condividere informazioni ed incentivare la partecipazione dei dipendenti ai progetti e alle iniziative del Gruppo: D&I, doTalks e pillole di formazione
- Iniziativa "LivingOurValues", per coinvolgere e sensibilizzare i dipendenti in merito ai valori del Gruppo doValue;
- Piano editoriale per Comunicazioni sulla Sostenibilità: invio di DEM a tutto il Gruppo;
- Formazione ESG: training rivolto a tutte le Legal Entities e Funzioni coinvolte nel processo di raccolta dati per la DCNF volto ad accrescere la consapevolezza interna e a diffondere una cultura della sostenibilità.

Il confronto tra dipendenti con differenti livelli di anzianità e responsabilità è invece continuo nel corso dello svolgimento delle attività quotidiane, nella consapevolezza che una stretta e costante collaborazione e l'incontro di punti di vista differenti generino senza eccezione valore aggiunto.

A dimostrazione dell'impegno del Gruppo nell'ascolto e nel dialogo con i dipendenti, anche nel 2022 è stata realizzata la People Engagement Survey, di cui si parlerà più approfonditamente più avanti. Inoltre, gli stessi dipendenti, su base volontaria, sono stati coinvolti in focus group per definire e implementare i piani di azione in merito a 7 iniziative volte a migliorare il coinvolgimento del personale su 18 dimensioni specifiche. I lavori di implementazione delle attività sono stati seguiti dai singoli owner e portati a termine a dicembre 2022.

Nel corso dell'anno sono stati svolti semestralmente incontri con la partecipazione del Top Management locale per fornire aggiornamenti sulle progettualità aziendali e condividere sia gli obiettivi che i risultati del Gruppo. Inoltre, sono state realizzate iniziative di comunicazione per aggiornare sull'andamento del business, specialmente in termini di nuovi contratti, e informare sulla mission, vision e valori del Gruppo. doValue favorisce l'interazione dei dipendenti con le organizzazioni sindacali, sulla base dei principi di trasparenza, indipendenza e integrità. I rapporti con le organizzazioni sindacali sono improntati a favorire una corretta dialettica, senza alcuna discriminazione o diversità di trattamento, nella ricerca di un corretto sistema di relazioni sindacali, quanto più possibile concertative. Anche in quest'ottica, per valorizzare il rapporto fra l'Azienda e i rappresentanti dei lavoratori, sono in corso di istituzione specifiche commissioni di analisi dedicate a identificare le migliori soluzioni per le armonizzazioni dei trattamenti a favore di tutto il personale in materia di sviluppo professionale, polizze sanitarie e work-life balance. La partecipazione, a titolo personale, dei dipendenti a organizzazioni politiche avviene senza alcun collegamento al ruolo in Azienda.

Infine, a maggio 2022, è stata costituita la Commissione per la Formazione con l'obiettivo di definire e implementare specifici e strutturati programmi di training per lo sviluppo delle competenze personali e professionali dei dipendenti, concordando obiettivi e criteri di valutazione. Per maggiori dettagli sulla gestione del personale si rimanda al Capitolo 4 Valore per i Dipendenti.

Collettività e debitori

Consapevole della responsabilità sociale della propria attività, doValue supporta lo sviluppo sostenibile del sistema finanziario nell'interesse della collettività, ricercando soluzioni volte a perseguire la migliore strategia di gestione, e favorisce una maggiore inclusione finanziaria, consentendo ai clienti debitori di tornare a svolgere un ruolo economicamente attivo.

Per l'attività stragiudiziale doValue si avvale della Rete Esterna, formata da Professionisti Esterni e Società di Recupero Crediti che dialogano costantemente con il cliente debitore per individuare la soluzione più opportuna e sostenibile, valutando la sua situazione finanziaria.

doValue ha rafforzato ancora di più il suo ruolo di opinion leader nel corso del 2022, consolidando la sua presenza nelle principali occasioni pubbliche di confronto, anche con l'obiettivo di acquisire visibilità su sentiment e orientamenti di mercato rispetto a tematiche di interesse aziendale e/o specifiche potenziali operazioni.

Rete Esterna

Il dialogo con la Rete Esterna, External Consultant network ed External Lawyers network è fondamentale per il successo delle attività esternalizzate dal Gruppo.

La Funzione External Networks di Gruppo ricopre un ruolo centrale nella definizione e implementazione di prassi di lavoro finalizzate a un dialogo chiaro e quotidiano con questi Stakeholder.

La Rete Esterna di doValue è stata selezionata negli anni ed è composta da professionisti con un'esperienza pluriennale nei rispettivi settori di operatività. Il 100% dei professionisti è iscritto ad Albi professionali (Agenti Tulps – licenza diretta e indiretta, Commercialisti, Avvocati e Società di Recupero Crediti).

Oltre il 90% della Rete Esterna collabora con doValue da più di 10 anni e svolge le attività a supporto del cliente debitore nel rispetto del Codice Etico di Gruppo, della nuova Carta dei Valori, del Codice Deontologico (aggiornato nel corso dell'anno di rendicontazione) e delle linee guida espresse in tema pandemico dalla UNIREC. Per ulteriori informazioni di dettaglio si rimanda al par. 5.1.1 La Carta dei Valori del Gruppo doValue.

Il principale canale di comunicazione è rappresentato da un Sistema Gestionale all'interno del quale operano e interagiscono tutti gli attori, sia interni sia esterni, che intervengono nel processo di recupero. Le altre modalità di ingaggio passano attraverso l'utilizzo di corrispondenza ordinaria ed elettronica, conference call, web meeting e incontri in presenza. Le interlocuzioni con la Rete Esterna, oltre al monitoraggio e alla valutazione delle loro performance da parte del Gruppo, possono riguardare anche le modalità di approccio da tenere con le controparti debentrici in relazione a situazioni particolari (es. pandemia, zone colpite da eventi sismici, evoluzioni normative) attività particolarmente rilevante nella dimensione sociale degli impatti dei servizi erogati dal Gruppo.

La Rete Esterna, a sua volta, partecipa costruttivamente al dialogo condividendo informazioni riguardanti eventuali anomalie di sistema, nuove disposizioni di legge ordinarie o transitorie e qualsiasi altra informazione possa essere di reciproco interesse nell'ambito del servizio prestato. L'organizzazione valuta le richieste ed interviene ove ritenuto utile o necessario.

Per ulteriori informazioni di dettaglio circa il rapporto con il Gruppo con i professionisti della Rete Esterna, si rimanda al par. 5.2 Trasparenza, correttezza e responsabilità nell'erogazione dei servizi.

Fornitori

Nell'ambito delle attività negoziali, la funzione Procurement di Gruppo garantisce un continuo confronto con i fornitori di riferimento per le valutazioni tecnico-commerciali connesse ad ogni commessa e attività di cui si richiede l'erogazione esterna, adottando un approccio win-win nel rispetto delle esigenze comuni, per l'ottenimento di un vantaggio reciproco.

A seconda della complessità dell'ingaggio, possono essere organizzati focus group e demo di prodotti con i fornitori e la funzione richiedente, in particolare qualora la funzione necessiti del supporto del fornitore per definire puntualmente l'oggetto dell'ingaggio. Per i dati quantitativi che meglio aiutano a comprendere la trasversalità delle attività di engagement e analisi della funzione Procurement si rimanda al paragrafo 5.5 La gestione sostenibile della catena di fornitura.

Per ogni ingaggio è sempre condivisa dalla funzione Procurement la strategia di sourcing, mediante predisposizione di apposito documento che, nel caso di gare, definisce e dettaglia tempistiche, criteri di aggiudicazione, criteri tecnici oggetto di valutazione e relativi punteggi, e più in generale ogni elemento che possa essere utile alla comprensione dei desiderata del Gruppo.

Nel 2022 è inoltre stata avviata una campagna di valutazione delle performance rese dai fornitori su determinati contratti. Tale richiesta, compilata direttamente dai responsabili dei contratti stessi, ha costituito ulteriore attività di engagement verso gli Stakeholder. Si rimanda al par. 5.5 La gestione sostenibile della catena di fornitura per ulteriori approfondimenti.





LA GOVERNANCE DEL GRUPPO DOVALUE



3

3.1 Etica ed integrità aziendale

3.1.1 Corporate Governance

Il sistema di corporate governance di doValue, allineato alle disposizioni del Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana, ha l'obiettivo di contribuire al raggiungimento di un successo sostenibile, massimizzare il valore per gli Stakeholder, assicurare i più alti livelli di trasparenza e integrità nella conduzione delle attività di business e presidiare il sistema di controllo dei rischi aziendali.

Il modello di amministrazione e controllo adottato da doValue è di tipo tradizionale, la cui struttura è incentrata sulla presenza del Consiglio di Amministrazione, formato da 10 componenti, e del Collegio Sindacale, composto da tre membri (più due sindaci supplenti) entrambi Organi di nomina assembleare.

Il Gruppo doValue ha disciplinato criteri e politiche di diversità per la composizione del Consiglio di Amministrazione attraverso il documento "Policy in materia e composizione degli Organi Aziendali del Gruppo doValue", approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 25 febbraio 2021. La Policy prevede che vi sia un'adeguata diversificazione di competenze, esperienze, età, genere, provenienza geografica e proiezione internazionale. L'attuale composizione del Consiglio di Amministrazione rispetta infatti le previsioni di legge sull'equilibrio dei generi, e le normative e regolamentari applicabili (ai sensi dell'art. 147-ter, comma 1-ter del TUF e in conformità a quanto previsto dalla Legge n. 160 del 27 dicembre 2019).

In conformità alla vigente normativa rivolta alle società con azioni quotate in mercati regolamentati e in adesione alle raccomandazioni del Codice di Corporate Governance, il Consiglio di Amministrazione ricopre un ruolo centrale nel modello di governance della Società.

Coerentemente con quanto previsto a livello statutario e nel proprio Regolamento, il CdA, tra l'altro:

- a) definisce la natura e il livello di rischio compatibile con gli obiettivi strategici della Società, includendo nelle proprie valutazioni tutti i rischi che possono assumere rilievo nell'ottica della sostenibilità nel medio-lungo periodo dell'attività della medesima;
- b) valuta l'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della Società e delle controllate aventi rilevanza strategica, con particolare riferimento al sistema di controllo interno e di gestione dei rischi;
- c) delibera sugli indirizzi di carattere strategico della

- Società e ne verifica nel continuo l'attuazione;
- d) verifica la coerenza dei sistemi di remunerazione e incentivazione con gli obiettivi e valori aziendali della Società, al fine di attrarre, trattenere e motivare persone dotate delle qualità professionali, richieste per gestire con successo la società medesima;
 - e) nomina e revoca il responsabile della funzione Internal Audit, il responsabile AML e il Dirigente Preposto, dopo essersi confrontato con il Collegio Sindacale;
 - f) nomina e revoca il Responsabile della Direzione Controlli Interni - così come i responsabili di strutture a diretto riporto dell'Amministratore Delegato -, del Data Protection Officer, nonché dell'Organismo di Vigilanza ai sensi del D. Lgs. 231/01 e, per quest'ultimo, stabilendone il compenso;
 - g) in materia ICT approva:
 - (i) le strategie di sviluppo del sistema informativo e il modello di riferimento per l'architettura del sistema;
 - (ii) la policy di sicurezza informatica;
 - (iii) il quadro di riferimento organizzativo e metodologico per l'analisi del rischio informatico;
 - (iv) i documenti aziendali previsti normativamente per la gestione e il controllo del sistema informativo;il Consiglio di Amministrazione è informato, con cadenza almeno annuale, circa l'adeguatezza dei servizi erogati e il supporto di tali servizi all'evoluzione dell'operatività aziendale in rapporto ai costi sostenuti e, tempestivamente, in caso di gravi problemi per l'attività aziendale derivanti da incidenti e malfunzionamenti del sistema informativo;
 - h) definisce i criteri per individuare le operazioni di maggiore rilievo da sottoporre al vaglio preventivo del Comitato Rischi, Operazioni con Parti Correlate e Sostenibilità e delibera sulle operazioni con parti correlate e ai sensi delle procedure in tal senso adottate.

Inoltre, considerata la crescente importanza della Sostenibilità a livello strategico per doValue, a dicembre 2021 il CdA ha approvato il Regolamento del Comitato Rischi, Operazioni con Parti Correlate e Sostenibilità che ricopre un ruolo propositivo e consultivo in merito ai processi e le attività che contribuiscono allo sviluppo sostenibile del Gruppo lungo la catena del valore.

In seno al Consiglio di Amministrazione è inoltre costituito il Comitato per le Nomine e la Remunerazione.

² Per maggiori dettagli, si rimanda alla Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2022.

3.1.2 Codice etico e norme aziendali

Il Gruppo doValue è fortemente impegnato nel rispettare i più alti standard etici e morali. La diffusione di una cultura e di valori aziendali volti a supportare il rispetto dei comportamenti etici e della normativa vigente da parte di tutto il Gruppo ha un ruolo fondamentale in tutti i paesi in cui doValue è presente.

In continuità con i cantieri di lavoro avviati negli anni precedenti, nel corso del 2022 il Gruppo ha proseguito nell'attività di rafforzamento del Sistema di Controllo Interno e del proprio sistema normativo. A seguito del processo di riorganizzazione intrapreso a fine 2020, il Consiglio di Amministrazione di doValue S.p.A. ha approvato l'aggiornamento del Codice Etico, valido per l'intero Gruppo, e avviato il processo di revisione e aggiornamento dei nuovi Modelli di organizzazione, gestione e controllo, che in Italia sono inquadrati dal punto di vista normativo ai sensi D.Lgs. 231/2001 ("Modelli 231").

Nel 2021, le Controllate estere hanno adottato il **Codice Etico di Gruppo**, recependone principi generali di riferimento all'interno del proprio sistema normativo. Ciò ha comportato l'avvio di un complessivo progetto di analisi delle norme locali e del corpus normativo delle LEs, per verificare la necessità/opportunità di modifica degli stessi. A valle di tale progetto i Codici Etici locali e i Codici di Condotta delle controllate estere sono stati rivisti e integrati e risultano ora allineati su tutto il perimetro di Gruppo, sempre in linea con le specificità delle diverse LEs in termini di rispetto delle normative applicabili negli ordinamenti di riferimento.

Il Codice Etico di Gruppo definisce l'insieme dei principi deontologici, dei doveri e delle responsabilità assunti nei confronti di tutti i soggetti che collaborano con il Gruppo per il raggiungimento degli obiettivi aziendali, per garantire che i comportamenti delle persone siano sempre ispirati a criteri di correttezza, collaborazione, lealtà, trasparenza e reciproco rispetto, nonché per evitare che siano poste in essere condotte non idonee. I destinatari del Codice Etico sono tutte le persone interne ed esterne al Gruppo che in forza di rapporti contrattuali prestano la propria collaborazione per la realizzazione delle attività. In particolare, nella scelta dei partner commerciali, doValue e le sue controllate verificano che i principi etici su cui gli stessi basano le attività risultino allineati a quelli del Codice Etico, contribuendo alla creazione di una cultura etica condivisa.

Le società si impegnano a garantire la diffusione del Codice Etico, con l'obiettivo di sviluppare la

consapevolezza sul valore dell'etica e sulla necessità di tenere comportamenti conformi al Codice stesso. Ciascuno è messo a conoscenza dei contenuti del Codice inizialmente mediante un'apposita comunicazione all'avvio del rapporto lavorativo, poi attraverso informative interne in occasione di prime approvazioni e successivi aggiornamenti; il Codice è inoltre disponibile sulla rete intranet e sul sito web aziendale. È compito di ciascuna società del Gruppo promuovere e attuare un adeguato programma di formazione e sensibilizzazione relativamente al contenuto del Codice Etico e al sistema delle procedure e dei controlli interni che ne consentono la concreta attuazione.

doValue Spain, oltre ad aver recepito il Codice Etico di Gruppo, ha modificato il suo **Code of Conduct** e i Protocolli connessi, cogliendo gli spunti di miglioramento emersi nell'ambito delle analisi svolte nel progetto di allineamento sopra descritto. All'interno del documento sono esplicitati i principi cardine delle operazioni di business: rispetto della legalità, obiettività e integrità, rispetto dei diritti umani (in linea con quanto previsto dalla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani) e rispetto dell'ambiente e dell'equilibrio urbanistico. Tutti i dipendenti sono tenuti a conoscere il Code of Conduct, rispettarlo e collaborare ai fini di agevolarne l'implementazione, segnalando anche eventuali casi di infrazione.

Il Code of Conduct è fruibile dai dipendenti sulla intranet aziendale, unitamente ad altre politiche e documenti volti a diffondere le buone prassi aziendali, tra cui: la Compliance Policy, finalizzata a evitare qualsiasi condotta criminosa, la Politica globale sui conflitti di interesse e le transazioni con parti correlate, il protocollo sulla Politica degli omaggi, la linea guida di prevenzione dell'antiriciclaggio, la procedura di approvazione e contrattualizzazione dei fornitori, la Politica sul corretto uso dei sistemi informativi e le note informative in ambito GDPR.

Per quanto concerne **doValue Greece**, la Società nel 2021 ha adottato il **Code of Professional Conduct & Ethics** (di seguito anche CoC) approvato dal BoD, il quale è in linea con il Codice Etico di Gruppo e ne diffonde la cultura e i valori, sostenendo una condotta etica da parte di tutta l'Organizzazione. Inoltre, nel corso del 2022 doValue Greece ha adottato o aggiornato diverse politiche, procedure, linee guida, framework a livello locale, tra cui: la Procedura per le parti correlate, la Procedura per la hotline etica (in corso di finalizzazione), la Procedura per le donazioni e il Sistema disciplinare (in attesa di approvazione a causa dei requisiti della normativa locale sul lavoro).

Il Code of Professional Conduct & Ethics, unitamente alle suddette norme, è reso accessibile internamente tramite la intranet e il sito web ufficiale dell'Azienda e tutti i dipendenti ne hanno preso formalmente visione. Inoltre, l'accettazione del CoC locale, unitamente alle policy per la prevenzione dei rischi di conflitto di interesse, è vincolante per tutti i partner commerciali di doValue Greece (fornitori, collaboratori esterni, ecc.) al momento dell'instaurazione dei relativi rapporti.

Nel 2022 doValue Greece ha implementato un programma per la gestione dei fornitori (Vendors management framework) approvato ad aprile 2022, che, attraverso attività di due diligence e processi di valutazione, ha l'obiettivo allineare le politiche di approvvigionamento e outsourcing dell'Organizzazione e mitigare il rischio di terze parti.

Infatti, nel 2022 è stato implementato un programma di formazione e-learning dedicato al nuovo CoC, a cui ha preso parte circa il 94% dei dipendenti, con l'obiettivo di diffondere la cultura e i valori aziendali e sostenere il rispetto della legislazione vigente da parte dell'intera Organizzazione. **Nel corso del 2022 sia il Codice locale che il Codice di Gruppo sono stati oggetto della formazione rivolta ai dipendenti.**

Infine, doValue Greece ha istituito un Ethics Committee, che ha la responsabilità di decidere in merito alle violazioni del CoC e di gestire i conflitti di interesse. Il Comitato è presieduto dal Presidente Esecutivo del CdA di doValue Greece, mentre i membri votanti sono i vertici aziendali senza responsabilità di P&L, ad eccezione dell'Amministratore Delegato. La composizione del Comitato garantisce l'indipendenza e l'obiettività delle decisioni. L'Ethics Committee inoltra le questioni rilevanti al CdA o al Comitato esecutivo su base trimestrale o ogni qualvolta risulti necessario.

A conferma della solidità dei presidi in atto a favore di etica ed integrità, si evidenzia che, anche nel 2022, il Gruppo non è stato coinvolto in azioni legali rilevanti, né ha ricevuto sanzioni per comportamenti anticoncorrenziali, antitrust e pratiche monopolistiche.

Il Gruppo è stato soggetto a sanzioni pecuniarie di lieve entità (45.000 euro) comminate dal GSCA, Ente Greco responsabile della tutela del consumatore, imputabili a doValue Greece per tre irregolarità minori dovute essenzialmente a registrazioni di sistema errate che hanno inciso sulla compliance rispetto alla L. 3759/09.

3.1.3 Policy di remunerazione

Il 28 aprile 2022 l'Assemblea degli azionisti ha approvato la Politica di Remunerazione di Gruppo per il periodo 2022-2024, in linea con l'orizzonte temporale del Piano Industriale. La politica mira a premiare le prestazioni sostenibili a tutti i livelli e a promuovere una "cultura unica di Gruppo", rafforzando la fidelizzazione, l'attrazione e il coinvolgimento dei dipendenti.

doValue ha definito un modello di **Group Total Reward** che coinvolge tutto il personale del Gruppo per valorizzare i contributi di tutti i dipendenti e tenere in considerazione le rispettive condizioni di lavoro:



La Politica di Remunerazione risponde al Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana, è conforme al Regolamento Emittenti pubblicato da Consob nel dicembre 2020 ed è allineata alle raccomandazioni in materia di remunerazione del Codice di Autodisciplina del "Comitato per la Corporate Governance" delle società quotate.

Un aspetto rilevante da sottolineare è lo stretto legame con la sostenibilità: doValue ha approvato il Piano di Sostenibilità 2021-2023 e il framework ESG di doValue è stato ulteriormente sviluppato. Con un impegno crescente nelle iniziative e nelle attività legate allo sviluppo sostenibile, le metriche ESG fanno parte della Politica retributiva sia a breve che a lungo termine.

Il sistema di remunerazione è inoltre allineato agli effettivi risultati aziendali, ai livelli patrimoniali e di liquidità ed è volto ad evitare distorsioni che potrebbero incoraggiare i destinatari a porre in essere comportamenti mioopi o in violazione delle normative o di eccessiva assunzione di rischi per il Gruppo.

La policy in materia di remunerazione è in linea con il Modello di Leadership che doValue ha definito con l'obiettivo di garantire impegno, commitment e un atteggiamento imprenditoriale da parte di tutti i dipendenti doValue, sulla base delle seguenti dimensioni o comportamenti:



EFFICACIA

Focalizzata su soluzioni innovative. Essere sempre un passo avanti. Obiettivi focalizzati sul risultato. Ascolto attento per raggiungere una piena comprensione del lavoro e identificare soluzioni sostenibili.



RESPONSABILITÀ

Comportamenti professionali volti a costruire fiducia e credibilità nei confronti dei clienti, azionisti, partner, colleghi e, generalmente, nell'economia e nella società.



COLLABORAZIONE

Creare un ambiente inclusivo che promuova un dialogo aperto dove ogni opinione è valorizzata. Promuovere lo spirito di gruppo. Impegno personale e verso il prossimo.



LEADERSHIP

Ispirare e motivare il team per raggiungere grandi risultati, comportandosi come un modello e dimostrandosi responsabili delle proprie azioni e di quelle del team.

Le Politiche e i processi interni mirano a rafforzare la Mission, la Vision e i Valori che guidano le performance e a promuovere il raggiungimento degli obiettivi di business in linea con il Purpose di doValue.

La Politica di Remunerazione degli Amministratori, dei Dirigenti con Responsabilità Strategiche e dei Membri dell'Organismo di Controllo è stata formalizzata e resa pubblica sul sito internet della Società. Risponde alle richieste del mercato ed è conforme al più recente quadro normativo di riferimento, coerentemente con la SRD II (Direttiva Diritti degli Azionisti) e in particolare:

- con il artt. 123-ter e 114-bis TUF, rispettivamente "Relazione sulla Politica di Remunerazione e sui compensi corrisposti" e "Informativa al mercato in materia di Attribuzione di Strumenti Finanziari agli Esponenti Aziendali, Dipendenti e Collaboratori";

- con il Regolamento Consob n. 11971/1999 (c.d. Regolamento Emittenti) aggiornato a dicembre 2020;
- con il Codice di Autodisciplina del "Comitato per la Corporate Governance" (aggiornato a gennaio 2020) quale ulteriore misura per rafforzare la governance e allinearsi alle best practices.

La Politica elenca principi e standard di comportamento estesi, ove applicabile, a tutte le legal entities del Gruppo, allo scopo di progettare, implementare e monitorare le rispettive pratiche, piani e programmi di compensazione. I sistemi di incentivazione del personale non executive sono regolati da apposite procedure interne, coerenti con quanto previsto dalla Politica e più in generale con il Piano Industriale 2022-2024.

Obiettivi e Principi

Con l'obiettivo di rispondere al feedback degli azionisti e degli investitori sulla Politica in materia di remunerazione del 2021, la Politica in materia di remunerazione per il periodo 2022-2024 è strettamente legata al Piano industriale 2022-2024, dimostrando così l'impegno verso l'ambizione strategica del 2024 rafforzando ulteriormente l'allineamento agli obiettivi a lungo termine nell'interesse di tutti gli Stakeholder:

- è stata implementata una politica di remunerazione triennale, in linea con il Piano industriale 2022-2024;
- si conferma il piano di incentivazione a lungo termine come componente "integrante" della proposta premiale per i tre anni;
- è stata definita una maggiore associazione con le priorità ESG, in linea con l'ambizione di sostenibilità dichiarata all'interno del piano strategico (focus

su dipendenti, clienti e reputazione generale): la soddisfazione ed il coinvolgimento dei dipendenti, con particolare attenzione agli aspetti legati al ESG, sono inclusi nelle metriche di consuntivazione sia del STI che del LTI. Un'ulteriore metrica legata al miglioramento degli indici del ESG è stata introdotta nel piano LTI.

Inoltre, è stato sviluppato un percorso di coinvolgimento degli investitori, volto a migliorare continuamente l'allineamento con gli Stakeholder, anche con un dialogo attivo definito allo scopo di fornire dettagli sui punti strategici e per dare seguito ai rilievi emersi in relazione al quadro retributivo.



La Struttura del Sistema di remunerazione

L'approccio alla remunerazione prevede un pacchetto retributivo composto da una componente fissa, una variabile e da benefit, ed è strutturato per garantire un corretto equilibrio tra queste diverse componenti, ognuna delle quali è progettata per incidere in modo specifico sulla capacità di attrarre talenti, motivare e fidelizzare i dipendenti.

La componente fissa remunera il ruolo e le responsabilità assegnate, tenendo conto anche dell'esperienza e delle competenze richieste.

La componente variabile, invece, remunera i risultati raggiunti, con un focus sia sul **COSA**, che misura Obiettivi e Priorità, che sul **COME**, che misura

Competenze e Comportamenti derivanti dai valori del Gruppo, collegando direttamente remunerazione e performance, nel medio e lungo termine, per rafforzare la coerenza tra gli interessi degli azionisti e gli interessi del management.

La struttura dei piani di incentivazione definisce i gate di ingresso, che garantiscono anche la sostenibilità dei sistemi incentivanti del Gruppo, nonché meccanismi di malus e clawback presenti nei sistemi di incentivazione variabile annuale e differita. Il pacchetto retributivo prevede un sistema di welfare e benefit volto a garantire il benessere dei dipendenti sia durante la vita lavorativa che, successivamente, durante il pensionamento, in linea con le prassi di mercato.

Remunerazione dei Dirigenti con Responsabilità strategiche

I Dirigenti con Responsabilità Strategiche hanno accesso a diverse forme di incentivazione:

- il piano annuale di incentivazione di breve termine (MBO), finalizzato al perseguimento dei risultati annuali, con obiettivi sia finanziari che non finanziari, compresa un'attenzione particolare a comportamenti e competenze, con l'obiettivo di allineare rapidamente la cultura e i valori di doValue, integrando gli aspetti ESG all'interno del Gruppo;
- il piano di incentivazione a lungo termine (LTI), volto ad allineare i partecipanti alla strategia di lungo termine, ad attrarre e trattenere le persone chiave per il successo a lungo termine del Gruppo, e a promuovere una cultura unica di Gruppo.

Il piano MBO si basa su una scorecard bilanciata che considera gli indicatori chiave di performance finanziaria e non. In questo contesto, l'aspetto ESG (aspetti ambientali, di sostenibilità e di governance) pesa il 10% della componente quantitativa.

Il Piano LTI (Long Term Incentive) prevede un premio annuale (Piano "rolling") interamente basato sulle azioni di doValue ("Azioni di performance"), finalizzato a:

- incentivare la realizzazione di performance strategiche essenziali e la generazione di valore, favorendo l'allineamento dei beneficiari agli interessi di lungo termine degli azionisti e degli Stakeholder in generale;
- promuovere la "One-Group culture";
- favorire l'impegno per attirare, coinvolgere e trattenere i collaboratori di doValue come asset strategico per il Gruppo.

Anche nel contesto della remunerazione LTI, il peso della componente di impatto ambientale, sociale e di governance è stato aumentato al 10%, in aumento del 5% rispetto alla Politica di remunerazione del precedente anno di reporting.

Le linee guida MBO introdotte nella Politica di Remunerazione per i Dirigenti con Responsabilità Strategiche sono state trasmesse a cascata al resto dell'organizzazione, includendo l'obiettivo ESG con un peso del 10% del WHAT per tutte le posizioni manageriali.

La Governance del processo

Il processo relativo alla definizione, adozione e attuazione della Politica di Remunerazione tiene conto delle deleghe dei vari organi societari e delle funzioni aziendali coinvolte. Mira altresì a **garantire che ciascun organo o funzione aziendale delegata eserciti pienamente le responsabilità definite da regolamenti esterni, statuti o regolamenti interni.**

La Politica è rivista tenendo conto, in particolare, dell'evoluzione del mercato, delle strategie e del profilo di rischio. Anche per il 2022 doValue è stata assistita in questa attività di revisione e aggiornamento da consulenti esterni competenti in materia di remunerazione, per beneficiare di un supporto indipendente dall'organizzazione, dal suo più alto organo di governo e dai dirigenti.

Per maggiori dettagli si rimanda alla **Relazione sulla Politica di Remunerazione 2022-2024**, disponibile sul sito internet corporate nella sezione **Governance – Remunerazione**.

3.1.4 Modello 231 e Whistleblowing

doValue e tutte le società italiane hanno adottato e mantengono aggiornati i propri Modelli di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001 (di seguito "Modelli 231").

In attuazione di quanto previsto dal D.Lgs. 231/2001 e in coerenza con le norme statutarie, il Consiglio di Amministrazione nomina l'Organismo di Vigilanza ("OdV") a cui è affidato il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello 231 e di curarne l'aggiornamento. L'OdV, che opera senza soluzione di continuità, supervisiona sul funzionamento e sull'osservanza dei Modelli 231, monitora e valuta lo stato di implementazione delle misure di prevenzione, relazionando periodicamente al Consiglio di

Amministrazione e al Collegio Sindacale.

In coerenza con i principi del D.Lgs. 231/2001, per il perimetro italiano, i Modelli 231 del Gruppo prevedono diversi canali di segnalazione delle violazioni, come definito all'interno della procedura "Utilizzo e gestione del sistema di segnalazione delle violazioni" ("Whistleblowing") pubblicata sul sito web istituzionale e sulla intranet.

Chiunque venga a conoscenza di violazioni o situazioni anche solo potenzialmente non conformi ai principi espressi nel Codice Etico (e/o al sistema delle procedure e dei controlli interni che ne consentono la concreta attuazione) è tenuto a informare tempestivamente l'OdV, ove applicabile, oppure l'organo o la funzione locale a cui sono attribuiti i compiti di controllo.

La procedura trova applicazione con riguardo alle violazioni avvenute nello svolgimento dell'attività lavorativa o che possano avere impatto sulla stessa o che possano arrecare danno o pregiudizio al Gruppo, e che derivino da comportamenti, anche omissivi, illeciti, scorretti o immorali, che violino le disposizioni normative e regolamentari o non siano conformi alle normative interne.

In particolare, le segnalazioni si definiscono rilevanti quando sono inerenti a violazioni che ricadono nei seguenti principali ambiti normativi:

- Codice Etico di Gruppo;
- condotte rilevanti ex D. lgs 231/2001 e mancato rispetto del Modello 231, fermo quanto già disciplinato nel Modello stesso;
- normativa Anticorruzione;
- normativa sulla sicurezza e salute dei lavoratori;
- Codice di Autodisciplina e normative applicabili alle società quotate;
- antiriciclaggio e antiterrorismo;
- Market Abuse;
- altre normative esterne tempo per tempo identificate come rilevanti ai fini dell'applicazione della procedura.

La gestione delle segnalazioni avviene nel rispetto delle procedure di Whistleblowing adottate da ciascuna società del Gruppo. I contenuti della procedura vengono condivisi con tutti i destinatari interni ed esterni attraverso diversi canali di comunicazione aziendale. Nel processo di gestione delle segnalazioni, doValue garantisce la totale confidenzialità, la protezione dei diritti del segnalante e del segnalato e la massima tutela da qualsiasi eventuale comportamento ritorsivo o discriminatorio conseguente alla segnalazione.

Rispetto al **perimetro italiano**, le segnalazioni possono essere effettuate, anche in forma anonima, tramite posta cartacea, tramite posta elettronica o attraverso il canale alternativo interno di segnalazione delle violazioni (c.d. "Whistleblowing") il cui accesso all'applicativo dedicato è presente sul sito istituzionale della società.

doValue, nel piano di formazione di Gruppo coordinato dalla funzione People, si impegna a fornire e aggiornare la formazione obbligatoria sul Modello 231 e sul Whistleblowing a favore di tutti i dipendenti, così da evidenziare le specifiche procedure da seguire e le possibili conseguenze nel caso si verificano comportamenti inappropriati. Inoltre, al fine di garantire un aggiornamento continuo

del Modello 231 e dei presidi implementati, è stato avviato nel dicembre 2022 uno specifico progetto volto a rivedere e aggiornare i Modelli 231 di doValue, doNext e doData in linea con l'evoluzione normativa e societaria. Anche presso le controllate estere sono attivi dei canali per la segnalazione delle violazioni.

doValue Spain, ha previsto misure idonee per agevolare la segnalazione di presunti illeciti attraverso una Whistleblower hotline e un Whistleblower hotline protocol. Tali misure sono peraltro richiamate dal sistema normativo aziendale.

La Whistleblower hotline, che prevede sia canali fisici che digitali, rappresenta uno strumento diretto e confidenziale a disposizione dei dipendenti, che sono messi a conoscenza della presenza della hotline attraverso apposite comunicazioni negli spazi comuni degli uffici. Il Whistleblower hotline protocol regola invece le procedure da seguire in caso di ricezione di segnalazioni su illeciti e fornisce istruzioni chiare e trasparenti sulle attività da porre in essere, garantendo in ogni momento la confidenzialità delle informazioni ricevute.

Anche **doValue Greece** incoraggia il personale e i collaboratori a contribuire al continuo miglioramento dell'etica e dell'integrità organizzativa e a segnalare incidenti riguardanti comportamenti non etici e illegali avvenuti all'interno e all'esterno dell'organizzazione attraverso il mantenimento del sistema di meccanismo di Whistleblowing. A tal proposito, nel 2022, doValue Greece ha adottato una nuova Politica Whistleblowing, approvata dal CdA, al fine di formalizzare il processo e tutelare l'anonimato delle segnalazioni. La politica è stata condivisa con tutto il personale aziendale ed è stata pubblicata nell'archivio delle politiche interne dell'azienda.

Suggerimenti o segnalazioni possono essere comunicati direttamente o per posta cartacea al Responsabile dell'Internal Audit o del dipartimento Regulatory and Business Compliance, AML/CFT, utilizzando l'indirizzo e-mail dedicato oppure attraverso una linea telefonica anonima. Inoltre, tali sistemi sono noti anche agli esterni che a vario titolo potrebbero venire a conoscenza di comportamenti di corruzione o a potenziali conflitti di interesse, grazie alle apposite informative disponibili in merito sul sito internet della Società.

3.1.5 Lotta alla corruzione

doValue, al fine di prevenire ogni forma di corruzione attiva e passiva, ha implementato un sistema di gestione conforme ai requisiti dello standard internazionale ISO 37001:2016.

A novembre 2022 doValue ottiene la Certificazione UNI ISO 37001:16, il primo standard internazionale relativo ai sistemi di gestione Anticorruzione: l'ottenimento testimonia la costante attenzione e l'impegno di doValue nel prevenire ogni forma di corruzione.

La certificazione contribuisce a rafforzare le modalità con cui doValue promuove politiche coerenti con le leggi e con gli standard di legalità per la prevenzione della corruzione e la trasparenza nei rapporti di affari dove il Gruppo opera, sia a livello nazionale che a livello internazionale, incrementa l'efficacia degli strumenti di contrasto al fenomeno corruttivo e si integra con i sistemi aziendali, tra cui anche il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del Decreto Legislativo 231/01. In questo contesto è stata inoltre adottata una nuova **Politica per la prevenzione della corruzione** che descrive gli impegni e gli obiettivi posti a presupposto delle azioni di valutazione, monitoraggio e reporting del rischio corruzione nelle operazioni che la società intrattiene con i propri Soci in affari, terze parti (comprese le Società del Gruppo destinatarie della politica) e soggetti interni. La politica è stata corredata da una **serie di procedure per garantire la corretta applicazione del sistema** (es: modelli di due diligence e controlli finanziari / non finanziari, definizione di appositi flussi informativi, gestionali e di governo per il controllo degli aspetti legati al rischio corruzione e riferiti a tutte le società del Gruppo).

Il Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione è stato integrato nel più generale sistema di gestione aziendale ed è stato pianificato in modo da considerare aspetti di governance di Gruppo, di compliance, di risk management e di controllo interno con riferimento alle linee guida e best practices internazionali. La Politica di prevenzione della corruzione di doValue è disponibile sul sito web istituzionale della Società ed è trasmessa attraverso canali di comunicazione dedicati agli Stakeholder interni ed esterni, identificati con apposita procedura operativa.

Il Gruppo presidia inoltre i rischi di corruzione attraverso il sistema di rilevazione dei rischi e dei controlli posti in essere nell'ambito della gestione del già citato Modello 231 che, come precisato, è stato oggetto di analisi, aggiornamento ed estensione nel Gruppo.

Nell'ambito dell'organizzazione, la sensibilizzazione costante dei contenuti della Politica di prevenzione della corruzione è attuata attraverso:

- la formazione sugli aspetti aziendali e sui processi gestionali;
- la formazione sul sistema di gestione per la prevenzione della corruzione adottato ai sensi dello standard ISO 37001 e sul Modello Organizzativo 231.

A completamento delle attività di implementazione del Sistema di gestione di prevenzione della corruzione, infatti, a tutto il personale del Gruppo rientrante nel perimetro è stata erogata formazione circa i principi e le regole di funzionamento del sistema stesso. La formazione è stata valutata mediante test di apprendimento in modo da tenere traccia dell'efficacia del processo formativo stesso.

doValue Spain, oltre ad essere tenuta al rispetto della Policy Anticorruzione di Gruppo, dispone di un **Criminal Risk Prevention Model** e ha in essere un adeguato sistema di controlli sui rischi di corruzione, in linea con i requisiti normativi della Legge Organica 1/2015 del 30 marzo, della Circolare 1/2016 della Procura Generale e di alcuni standard riconosciuti a livello nazionale o internazionale (tra cui la ISO 19600 sul sistema di gestione della compliance, la ISO 37001 e le norme UNE 19601 e UNE 165019 sui sistemi di gestione della compliance penale). Il Modello copre vari crimini legati alla corruzione, al riciclaggio di denaro e al finanziamento del terrorismo, valutati in base a una comprovata metodologia di gestione dei rischi su cui sono in vigore costanti meccanismi di controllo. L'efficacia del Modello è monitorata attraverso un Annual Monitoring and Follow-up Plan, dove sono definiti i controlli che devono essere effettuati per prevenire e mitigare i rischi.

Nel corso del 2022, tutti i dipendenti di doValue Spain, e Altamira Cyprus hanno ricevuto formazione e comunicazione sulle politiche e procedure in ambito Anticorruzione. In doValue Portugal, sono state svolte attività di formazione a livello locale in materia di Codice di Condotta, Codice Etico, e policy e prassi anticorruzione adottate localmente.

Anche **doValue Greece** rientra nel perimetro della Policy di Gruppo ed è inoltre soggetta alle disposizioni anticorruzione contenute nelle leggi nazionali applicabili.

La società integra quindi la politica di Gruppo con le policy locali Fraud Risk Management Policy & Governance (Policy antifrode) e il meccanismo di Whistleblowing, che costituiscono i principali strumenti per combattere la corruzione attiva e passiva. In particolare, la Policy Anticorruzione include anche riferimenti alla corretta gestione dei rapporti con la Pubblica Amministrazione per evitare pratiche corruttive.

I dipendenti e i partner commerciali di doValue Greece sono messi a conoscenza delle politiche e procedure anticorruzione dell'Azienda attraverso il CoC e il Codice Etico di Gruppo. Inoltre, come previsto dalla politica di esternalizzazione della società, sia nella fase di onboarding che durante la valutazione annuale del partner, vengono prese in considerazione questioni riguardanti l'integrità aziendale. Nel corso del 2022, ai dipendenti di doValue Greece è stato erogato un corso di formazione ad hoc sulla Politica Anticorruzione e sulla Certificazione ISO 37001:2016.

Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	Persone che hanno ricevuto comunicazione in materia di policy e procedure anticorruzione nel 2022		Persone che hanno ricevuto formazione in materia di policy e procedure anticorruzione nel 2022	
	Numero	Percentuale sul totale	Numero	Percentuale sul totale
Italia				
Business partner (fornitori, legali esterni)	0	0%	0	0%
Membri degli organi Aziendali	0	0%	0	0%
Dipendenti	986	100%	926	94%
<i>di cui Top management</i>	48	100%	45	94%
<i>di cui Middle management</i>	126	100%	123	98%
<i>di cui Staff</i>	812	100%	758	93%
Grecia				
Business partner (fornitori, legali esterni)	139	100%	0	0%
Membri degli organi Aziendali	0	100%	0	0%
Dipendenti	1.019	100%	953	94%
<i>di cui Top management</i>	0	0%	0	0%
<i>di cui Middle management</i>	0	0%	0	0%
<i>di cui Staff</i>	1.019	100%	953	94%
Spagna – Cipro – Portogallo				
Business partner (fornitori, legali esterni)	299	NA	299	NA
Membri degli organi Aziendali	6	100%	6	100%
Dipendenti	941	100%	941	100%
<i>di cui Top management</i>	24	100%	24	100%
<i>di cui Middle management</i>	154	100%	154	100%
<i>di cui Staff</i>	763	100%	763	100%

Nel corso del 2022, si è verificato un caso isolato di corruzione relativo ad un fornitore di doValue Greece, colpevole di aver utilizzato illegalmente la piattaforma di un concorrente; a seguito di tale accadimento, si è proceduto con lo scioglimento del vincolo contrattuale.



doValue ha implementato un sistema di gestione di prevenzione della corruzione di Gruppo, formalizzato in una Policy Anticorruzione redatta ai sensi dello Standard UNI ISO 37001:2016.

3.1.6 Antiriciclaggio

Nel corso del precedente anno di reporting, **il Gruppo si è dotato di una Policy Antiriciclaggio all'interno della quale sono formalizzate le scelte definite in ambito AML/CFT** con riferimento agli assetti organizzativi (adozione del modello decentrato) procedure e controlli interni, di adeguata verifica (es. misure da adottare in concreto per l'adeguata verifica rafforzata o semplificata) di conservazione dei dati, nonché di segnalazione delle operazioni sospette.

Nel 2022 ogni Legal Entity ha recepito formalmente tale policy e, sulla scorta dei principi ivi sanciti nonché nel rispetto delle rispettive normative locali, ha formalizzato specifiche procedure contenenti le indicazioni operative da seguire al fine di rispettare gli adempimenti previsti dalla normativa AML/CFT locale. Inoltre, ognuna ha formalizzato, in linea con quanto previsto dalla normativa locale, specifiche procedure contenenti le indicazioni operative da seguire al fine di rispettare gli adempimenti previsti dalla normativa AML/CFT locale.

Tali documenti, disponibili e facilmente accessibili a tutto il personale coinvolto nei processi antiriciclaggio, sono oggetto di aggiornamento a livello locale da parte delle rispettive Funzioni AML.

Con riferimento agli applicativi in uso per la gestione degli adempimenti antiriciclaggio, nell'ambito del progetto "doTrasformation", sono proseguite anche nel 2022 le attività di analisi tecnico-funzionali e, allo stato attuale, è tuttora in corso di valutazione la scelta dell'applicativo sia per le Legal Entities italiane che estere.

Per mitigare il rischio di riciclaggio/finanziamento del terrorismo è fondamentale il coinvolgimento degli Organi di Controllo e in linea con quanto previsto dal Provvedimento del 26 marzo 2019 emanato da Banca d'Italia in materia di organizzazione, procedure e controlli interni ("Disposizioni in materia di organizzazione, procedure e controlli interni volti a prevenire l'utilizzo degli intermediari a fini di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo").

Nelle policy Anti-Money Laundering di Gruppo sono formalizzate le responsabilità in capo a:

- Consiglio di Amministrazione in qualità di Organo di Supervisione;
- Collegio Sindacale in qualità di Organo di Controllo;
- Organismo di Vigilanza;
- Amministratore Delegato in qualità di Organo di Gestione.

In particolare, gli Organi Aziendali, ciascuno secondo le proprie competenze e responsabilità, sono tenuti a:

- definire politiche aziendali coerenti con i principi e le regole antiriciclaggio;
- adottare linee di policy idonee a preservare l'integrità aziendale;
- porre in atto misure organizzative e operative idonee a evitare il rischio di riciclaggio;
- svolgere controlli sul rispetto della normativa e sull'adeguato presidio dei rischi.

L'articolazione dei compiti e delle responsabilità degli Organi Aziendali è chiaramente definita all'interno della normativa aziendale. In considerazione di tali responsabilità, la Funzione AML della Capogruppo rendiconta agli Organi Aziendali periodicamente e in linea con i flussi informativi definiti nel Regolamento della Funzione AML e nel Regolamento sul Sistema dei Controlli Interni.

Nell'ambito dei processi di gestione aziendale, e in conformità a quanto richiesto dalla normativa vigente, **le società italiane del Gruppo hanno previsto delle misure volte a garantire la piena conoscenza del cliente, la tracciabilità delle transazioni finanziarie e l'individuazione delle operazioni sospette.** Tali misure sono state implementate sulla base delle diverse attività e operatività poste in essere rispettivamente da doValue, in qualità di Special Servicer nelle operazioni di cartolarizzazione, e da doNext, quale intermediario finanziario avente ruolo di Master Servicer nelle operazioni di cartolarizzazione.

Trasversalmente ai suddetti obblighi, sono previsti controlli di primo, secondo e terzo livello sui processi di prevenzione e contrasto del rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo. La gestione del rischio si ispira ai principi di:

- proporzionalità, intesa come l'applicazione delle disposizioni normative in funzione della natura dell'attività svolta, della tipologia dei servizi prestati, della complessità operativa e delle caratteristiche dimensionali del Gruppo nel complesso e delle singole società ad esso appartenenti;

- indipendenza, intesa come accesso diretto delle singole Funzioni, all'organo con funzione di supervisione strategica e all'Organo con funzione di controllo. L'indipendenza viene definita nell'ambito del mandato con il quale il Consiglio di Amministrazione, sentito il Collegio Sindacale, delibera la costituzione della Funzione AML definendone il ruolo, l'ambito, la competenza, le responsabilità e le prerogative mediante il Regolamento Aziendale;
- autorevolezza, intesa come libero accesso del Responsabile della Funzione AML e di ciascuno dei suoi componenti a tutte le attività della società, nonché a qualsiasi informazione rilevante per lo svolgimento dei propri compiti, anche attraverso il colloquio diretto con il personale;
- autonomia e adeguatezza delle risorse, intesa come la disponibilità di risorse personali, tecniche ed economiche proprie, dirette o indirette, idonee a prevenire situazioni di indebita soggezione nei confronti della struttura aventi funzioni operative, tenuto conto della complessità operativa, dimensionale e organizzativa dell'intermediario, nonché della natura dell'attività svolta;
- diffusione, intesa come l'ampliamento del perimetro del rischio di riciclaggio e di finanziamento al terrorismo.

Per l'anno 2022, il Consiglio di Amministrazione ha approvato uno specifico **piano di formazione in ambito Antiriciclaggio** da erogare a tutte le risorse appartenenti alle strutture di business e maggiormente coinvolte nei processi di gestione dei rischi di riciclaggio/ finanziamento del terrorismo. Le attività formative definite sulla base di tale piano sono state erogate nel rispetto delle tempistiche definite. Il corso ha riguardato principalmente l'assolvimento degli obblighi di adeguata verifica della clientela e segnalazione delle operazioni sospette.

Grazie all'attività di coordinamento svolta dalla Funzione AML di Gruppo, sono stati raggiunti i seguenti obiettivi volti ad assicurare il rafforzamento del framework AML su tutto il perimetro del Gruppo:

- piena attuazione degli standard minimi comuni per la gestione del rischio di riciclaggio, loro formalizzazione nella policy AML di Gruppo e recepimento delle policy e procedure locali al fine di assicurare la coerenza dei loro contenuti con il documento di Gruppo;
- applicazione, con il supporto delle funzioni AML locali, di un processo comune e consolidato a livello di Gruppo per l'autovalutazione dell'esposizione al rischio di riciclaggio;

- consolidamento, con il supporto delle funzioni AML locali, del reporting framework a beneficio degli Organi Aziendali della Capogruppo al fine di consentire loro di esercitare efficacemente il proprio compito di governo e supervisione delle tematiche AML sull'intero perimetro del Gruppo.

In tale contesto, il principale obiettivo fissato per assicurare un ulteriore rafforzamento dei presidi in ambito AML a livello di Gruppo è rappresentato dall'implementazione di un comune repository di tutte le informazioni rilevanti ai fini AML, superando gli ostacoli attualmente posti dalla coesistenza a livello locale di diversi sistemi informatici di supporto.

doValue Spain, oltre ad adottare le Policy di Gruppo in materia, prevede misure specifiche per prevenire il riciclaggio di denaro e il finanziamento di attività terroristiche ("Controls on Financing of Terrorism", FT) andando anche oltre i requisiti previsti dall'Articolo 2.1 b) della Legge 10/2010 del 28 aprile. Infatti, la società ha implementato un "Anti-Money Laundering and Terrorism Financing Prevention Area" sia per le attività RED (Financial assets) sia per le attività REO (Real-estate assets). In particolare, ha adottato un manuale che descrive il proprio modello AML/CFT e che regola le procedure di due diligence, informazione, conservazione dei documenti, controllo interno, gestione e valutazione dei rischi, conformità legale e comunicazione.

In base al Decreto Regio 304/2014, le misure AML/CFT devono essere applicate a tutte le controllate di doValue Spain. Pertanto, anche in Portogallo la società spagnola ha sviluppato e implementato le procedure e gli organi richiesti dalla legislazione portoghese, garantendo il rispetto delle normative locali obbligatorie e un adeguato coordinamento con le politiche di doValue Spain. A Cipro, la conformità AML è gestita anche tramite un proprio manuale AML e CFT.

Per quanto concerne **doValue Greece**, nel 2022 la Società ha perfezionato e arricchito il quadro di riferimento AML (politiche, procedure, istruzione, materiale informativo, ecc.) attraverso la redazione di un Manuale e delle Linee guida Antiriciclaggio. Inoltre, ha previsto specifici programmi di formazione sul tema e, in particolare su KYC (Know your Customer) ed e-KYC (electronic Know

Your Customer) oltre al corso di formazione annuale per i dipendenti su antiriciclaggio e finanziamento del terrorismo, tenutosi nel settembre 2022. Specifici corsi di approfondimento vengono in aggiunta erogati al personale che ricopre ruoli di presidio in funzioni chiave. Oltre a quanto già richiamato nel CoC, doValue Greece ha formalizzato diverse policy e linee guida, molte delle quali revisionate nel corso del 2022, tra cui la Procedura di gestione delle transazioni sospette, la Procedura di segnalazione delle transazioni sospette, il Manuale e le linee guida antiriciclaggio e diversi manuali per l'utilizzo di specifici framework.

Per prevenire e coprire i rischi di AML/CFT, doValue Greece effettua un attento monitoraggio delle transazioni su base regolare e ha adottato linee guida/istruzioni condivise con i primi riporti e la Funzione Crediti, le quali prevedono criteri predefiniti per individuare i casi che devono essere sottoposti al team AML/C TF per revisione. Il team ha come principali responsabilità l'aggiornamento dei file KYC per il monitoraggio dei debitori e le operazioni di monitoraggio controlli/recensioni.

doValue Greece, infine, ha inoltre istituito un High AML/CTTF Risk Committee per valutare i clienti debitori (la cui gestione è per conto e su mandato di terzi) - escluso il portafoglio Eurobank - che sono stati classificati come ad alto rischio, secondo quanto previsto dalla Policy AML/CTF in attuazione della normativa vigente. Il Comitato è presieduto dal Responsabile della Funzione Regulatory & Business Compliance, AML/CTF.

Nel 2022, è stato portato termine un importante progetto, avviato nel 2021, che ha portato all'integrazione dei due sistemi principali che alimentano la piattaforma AML, che rappresenta una soluzione software dedicata alla gestione di tutti i controlli AML e KYC. In questo modo la Società ha unificato la gestione dei debitori appartenenti a portafogli diversi sotto un unico sistema garantendo maggior efficienza nel trattamento delle segnalazioni, criteri più sofisticati e complessi per il controllo delle operazioni dei debitori, screening globale e maggiore coinvolgimento nel processo quotidiano della prima linea.

Per il 2022, il Consiglio di Amministrazione ha approvato un piano di formazione in ambito Antiriciclaggio da erogare a tutte le risorse appartenenti alle strutture di business e maggiormente coinvolte nei processi di gestione dei rischi di riciclaggio e finanziamento del terrorismo.

3.2 Il governo e la gestione dei rischi

3.2.1 Identificazione e gestione dei rischi

Il Gruppo doValue si è dotato di un sistema di controllo interno e di gestione dei rischi volto a presidiare costantemente i principali rischi connessi alle proprie attività, per poter garantire una sana e prudente gestione d'impresa coerente con gli obiettivi di performance e di salvaguardia del patrimonio aziendale prefissati, nonché in linea con le normative e le best practice di riferimento.

Gli obiettivi del sistema di controllo interno sono perseguiti attraverso l'adozione di un insieme di strumenti, strutture organizzative, norme e regole interne a supporto dei processi di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei rischi aziendali al fine di contribuire al successo sostenibile del Gruppo. Il suo funzionamento si fonda su organi e funzioni di controllo, flussi informativi e modalità di coinvolgimento tra i soggetti coinvolti e meccanismi di governance di Gruppo. In particolare, il Gruppo ha strutturato un proprio modello organizzativo per garantire il coordinamento tra gli attori coinvolti, nel rispetto dei principi di integrazione, proporzionalità ed economicità.

La responsabilità primaria della completezza, adeguatezza, funzionalità e affidabilità è rimessa agli Organi di Governo, e in particolare al Consiglio di Amministrazione, a cui spettano compiti di pianificazione strategica, gestione, valutazione e monitoraggio del complessivo Sistema dei Controlli Interni. In particolare, l'Amministratore Delegato della Capogruppo riveste il ruolo di Amministratore incaricato a sovrintendere alle funzionalità del sistema dei controlli interni e di gestione dei rischi, ai sensi del Codice di Corporate Governance di Borsa Italiana. È compito invece del Collegio Sindacale vigilare sulla completezza, adeguatezza e funzionalità del sistema, accertandosi dell'idoneità delle funzioni aziendali coinvolte, del corretto svolgimento dei compiti e dell'adeguato coordinamento delle medesime, promuovendo anche eventuali interventi correttivi.

In linea con le best practice di riferimento diversi sono poi i livelli in cui si articola il sistema dei controlli interni posti a presidio dei rischi:

- i **controlli di primo livello**, diretti ad assicurare il corretto svolgimento delle operazioni, sono in capo alle funzioni aziendali di business che nell'ambito

dell'operatività giornaliera sono chiamate a identificare, misurare, monitorare e mitigare i rischi derivanti dall'attività aziendale, in conformità con il processo di gestione dei rischi e le procedure interne applicabili;

- i **controlli di secondo livello** hanno l'obiettivo di assicurare la corretta attuazione del processo di gestione dei rischi, di verificare il rispetto dei limiti assegnati alle varie funzioni operative, di controllare la coerenza a livello operativo delle singole aree produttive con gli obiettivi di rischio-rendimento assegnati e di garantire la conformità dell'operatività aziendale alle norme, incluse quelle di autoregolamentazione;
- i **controlli di terzo livello**, volti a valutare periodicamente la completezza, la funzionalità, l'adeguatezza e l'affidabilità in termini di efficienza ed efficacia del sistema dei controlli interni in relazione alla natura e all'intensità dei rischi delle esigenze aziendali, individuando altresì eventuali violazioni delle misure organizzative adottate dal Gruppo. Nell'ambito del Sistema dei Controlli Interni e di gestione dei rischi delineatosi, alle Funzioni Internal Audit istituite presso doValue e le principali società controllate è attribuita la gestione diretta delle attività di revisione interna, in un'ottica di controllo di terzo livello, ferme restando le competenze e le responsabilità dei rispettivi organi aziendali.

Inoltre, nel corso degli ultimi anni le attività di revisione del sistema dei controlli interni hanno accompagnato la crescita internazionale, l'evoluzione organizzativa ed il processo di integrazione del Gruppo. Come già evidenziato nelle precedenti Dichiarazioni Consolidate Non Finanziarie, proprio per supportare lo sviluppo internazionale del Gruppo, una complessiva revisione della struttura organizzativa del Gruppo ha portato al riassetto delle attività in aree geografiche omogenee ed alla costituzione di funzioni di Gruppo responsabili del coordinamento trasversale delle attività (ad esempio, nella definizione e implementazione delle strategie di sviluppo del business e nella gestione di processi corporate) e dell'allineamento con gli obiettivi strategici del Gruppo.

Proprio nel contesto dei processi corporate e con specifico riferimento all'assetto delle funzioni che contribuiscono al funzionamento del sistema dei controlli interni e di gestione dei rischi, i principali interventi realizzati nel tempo hanno riguardato la costituzione delle seguenti funzioni di Gruppo responsabili di garantire il coordinamento trasversale delle attività di controllo locali negli ambiti di propria competenza:

- **Group Control Office**, con riporto gerarchico al Consiglio di Amministrazione di doValue, è responsabile del coordinamento, per gli ambiti di propria competenza, delle attività di controllo volte a garantire una costante e indipendente valutazione del complessivo sistema di controlli interni e di gestione dei rischi, dandone periodica informativa agli Organi Aziendali, nonché di assicurare l'adozione di omogenei approcci metodologici e modelli operativi da parte delle funzioni di Internal Audit e Antiriciclaggio del Gruppo nel rispetto dei requisiti di indipendenza e autonomia previsti dalle normative locali;
- **Group Internal Audit**, con riporto gerarchico al Chief Group Control Officer, è responsabile di definire una metodologia condivisa di esecuzione delle attività di revisione interna, di identificare gli strumenti comuni per lo svolgimento dei controlli, di strutturare una reportistica comune destinata agli organi e al management delle diverse componenti del Gruppo e di assicurarne l'adozione da parte delle diverse funzioni di Internal Audit locali che ad essa riportano funzionalmente;
- **Group AML**, con riporto gerarchico al Chief Group Control Officer, è responsabile di emanare linee guida e policy di Gruppo in materia di prevenzione del rischio di riciclaggio e di sviluppare un comune approccio metodologico alla gestione dello stesso, nonché una comune reportistica destinata agli Organi e al Management delle diverse componenti del Gruppo, supervisionandone l'adozione da parte delle diverse funzioni Antiriciclaggio istituite a livello locale che ad essa riportano funzionalmente;
- **Compliance & Global DPO**, con riporto gerarchico al General Counsel di Gruppo, è responsabile di sviluppare un framework di compliance uniforme a livello di Gruppo con l'obiettivo di assicurare la conformità rispetto alle normative in perimetro (es. Market Abuse, Parti Correlate, Normative Consob, Anticorruzione, Privacy) attraverso la definizione di linee guida e policy comuni, il monitoraggio normativo e l'implementazione degli interventi necessari a garantire la conformità alle normative

applicabili, nonché l'introduzione di specifici flussi informativi infragrupo. Come Global DPO, definisce il modello organizzativo data protection di Gruppo e un framework comune di controlli DPO, coordina le attività di protezione dei dati, di ricezione dei flussi informativi dai DPO locali e, conseguentemente, di reporting al Consiglio di Amministrazione di doValue. Limitatamente ad eventuali trattamenti svolti a livello corporate, il Global DPO svolge anche compiti di controllo delle attività di trattamento dei dati, di referente nei confronti dell'Autorità e degli interessati coinvolti nelle attività di trattamento nonché informativi e di consulenza;

- **Group Enterprise Risk Management**, funzione neocostituita con riporto gerarchico al General Manager Corporate Functions, che ha il compito di coordinare la gestione dei rischi strategici, operativi, reputazionali, legali e finanziari cui il Gruppo è esposto attraverso la definizione delle relative linee guida e l'identificazione dei criteri di monitoraggio dei predetti rischi, avvalendosi a tale scopo di approcci metodologici, procedure e strumenti idonei e garantendo l'opportuna informativa agli Organi Aziendali;
- **Group Administration & Internal Control for Financial Report**, con riporto gerarchico alla Funzione Group Finance, al cui interno opera la struttura Internal Control for Financial Report, responsabile di supportare il Dirigente Preposto ex. L.262/2005 nell'assolvimento delle proprie responsabilità con riferimento all'emittente ed all'insieme delle società del Gruppo incluse nel consolidamento.

Anche grazie alla maggior solidità garantita da tale evoluzione della struttura interna, **le attività delle Funzioni Internal Audit istituite nell'ambito del Gruppo sono volte a valutare periodicamente la completezza, la funzionalità, l'adeguatezza e l'affidabilità in termini di efficienza ed efficacia del sistema dei controlli interni e di gestione dei rischi, inclusi quelli sul sistema informativo (ICT audit).**

Per assolvere ai propri compiti e responsabilità, l'Internal Audit si occupa di:

- assicurare un'azione di sorveglianza costante e indipendente sul regolare andamento dell'operatività e dei processi aziendali, per prevenire o rilevare l'insorgere di comportamenti o situazioni anomale e rischiose;

- valutare periodicamente la completezza, l'adeguatezza, la funzionalità e l'affidabilità della struttura organizzativa e delle altre componenti del sistema dei controlli interni;
- svolgere i controlli (di terzo livello) anche attraverso verifiche in loco, in merito al regolare andamento dell'operatività aziendale e all'evoluzione dei rischi, incluse le attività esternalizzate, oltre che individuare eventuali violazioni delle procedure e della regolamentazione;
- monitorare la conformità alle norme delle attività di tutti i livelli aziendali, sia attraverso lo svolgimento di incarichi di audit di conformità sia, per doValue, per mezzo di specifiche campagne di controlli periodici di conformità;
- controllare il corretto e puntuale esercizio dei poteri delegati e il pieno e corretto utilizzo delle informazioni disponibili nell'ambito delle diverse attività aziendali;
- verificare l'adeguatezza e il corretto funzionamento dei processi e delle metodologie di valutazione delle attività aziendali, in particolare degli strumenti finanziari;
- verificare l'adeguatezza delle funzioni di controllo di secondo livello, ove istituite in ottemperanza al quadro regolamentare applicabile (ad esempio, per doNext) e dei relativi processi di identificazione, misurazione e controllo dei rischi;
- verificare l'adeguatezza, l'affidabilità complessiva e la sicurezza del sistema informatico nonché del piano di continuità operativa e del relativo processo di aggiornamento, garantendo valutazioni sui principali rischi tecnologici identificabili e sulla complessiva gestione del rischio informatico;
- controllare la regolarità delle varie applicazioni, infrastrutture e processi di gestione del Gruppo, incluse le eventuali componenti esternalizzate, attraverso accertamenti (anche dei piani di continuità operativa) presso i fornitori terzi e i fornitori critici, predisponendo annualmente la relazione sulle funzioni operative importanti esternalizzate dalla controllata doNext;
- svolgere interventi ad hoc su specifica richiesta degli Organi Aziendali e/o delle Autorità esterne/ di Vigilanza e compiti di accertamento anche con riguardo a determinate irregolarità;
- monitorare l'effettiva implementazione dei piani di azione e verificare la rimozione delle anomalie

riscontrate;

- partecipare, ove necessario, ai gruppi di lavoro aziendali su tematiche progettuali (es. nuovi prodotti, canali, sistemi, processi, ecc.) anche per segnalare elementi utili al corretto disegno del sistema dei controlli;
- curare l'adozione, in collaborazione con le altre funzioni di controllo, di iniziative finalizzate ad agevolare il coordinamento e l'interscambio di informazioni per garantire una visione unitaria ed integrata del sistema dei controlli interni;
- garantire supporto ai vertici aziendali nel promuovere e diffondere un'adeguata e solida cultura dei controlli all'interno del Gruppo;
- assicurare una tempestiva e sistematica informativa agli organi di governo aziendali sullo stato del sistema dei controlli e sulle risultanze dell'attività svolta.

Infine, in linea con gli specifici requisiti previsti dalla normativa italiana, la Funzione istituita presso la Capogruppo ha inoltre il compito di:

- predisporre annualmente la relazione sulla revisione del processo ICAAP (Internal Capital Adequacy Assessment Process) della controllata vigilata doNext;
- verificare, per l'attività di Servicing, l'adeguatezza e la funzionalità del processo di gestione e monitoraggio dell'andamento del patrimonio cartolarizzato, nonché quello di controllo sulla conformità dell'operazione alla legge e al prospetto informativo.

Oltre a ciò, la Funzione svolge un ruolo esecutivo di controllo in favore degli Organismi di Vigilanza 231 del Gruppo, verificando, nell'ambito delle proprie attività di audit e con riferimento ai processi aventi "rilevanza 231/2001", la completezza dei presidi 231 e l'efficacia del disegno, oltre che la relativa adeguatezza e funzionalità, fornendo una rendicontazione ad hoc agli organismi medesimi circa le risultanze delle attività condotte, le criticità riscontrate e il piano di azione definito dal Management. A tal fine, nell'ambito della pianificazione annuale degli interventi di audit, viene predisposto (secondo un approccio risk-based) uno specifico **piano di verifiche annuale di audit 231**, sottoposto agli OdV previa approvazione del complessivo piano annuale di audit da parte del Consiglio di Amministrazione.

Con riferimento al 2022, il piano di audit 231 ha previsto l'esecuzione di numerosi incarichi di audit, tra cui:

- Pianificazione e Controllo del Gruppo doValue;
- Protezione dei Dati Personali del Gruppo doValue in Italia;
- Processi di Onboarding e Presa in Carico;
- Gestione della Rete Esterna Giudiziale;
- Processi di Gestione degli Acquisti del Gruppo doValue in Italia;
- Politiche di Remunerazione 2021;
- Market Abuse e Gestione di Informazioni Privilegiate;
- Processo di Servicing;
- Real Estate Management;
- Gestione della Fiscalità;
- Financial Reporting – Gestione dei Processi Contabili;
- IT General Controls;
- Campagne di Controlli di Conformità in materia di Diritto Ambientale.

Proprio in considerazione di tale varietà e della necessità di assicurare un coordinamento nella gestione dei rischi strategici, operativi, reputazionali, legali e finanziari cui sono esposte le attività del Gruppo, **nel corso del 2022, come già rappresentato, nell'ambito della struttura Group COO della Capogruppo è stata istituita la Funzione Enterprise Risk Management**, la cui mission è quella di garantire una gestione integrata dei rischi in tutto il Gruppo, agendo come facilitatore della crescita e dello sviluppo del business grazie all'individuazione, la misurazione e la gestione di potenziali rischi che possono incidere sul Gruppo.

Le categorie di rischio identificate per il Gruppo doValue comprendono, tra gli altri, anche i rischi ESG e reputazionali. A tale Funzione sono state assegnate, di conseguenza, le seguenti responsabilità sull'intero perimetro del Gruppo:

- garantire l'attuazione dell'approccio "ERM Risk-Informed", al fine di fornire informazioni al Management e al Consiglio di Amministrazione, per supportare il processo decisionale non solo sulla base delle performance attese ma anche del profilo di rischio sottostante;
- garantire, in termini di controllo di secondo livello, il monitoraggio integrato a livello di Gruppo di rischi operativi, strategici e finanziari, reputazionali, legali.
- definire un framework metodologico a livello di Gruppo per l'identificazione, la valutazione, la misurazione e il monitoraggio dei rischi;
- definire strategie, policy e processi a livello di Gruppo;
- supportare la determinazione del livello di rischio accettabile (risk appetite) e la tolleranza al rischio (risk tolerance) rispetto agli obiettivi strategici predefiniti, analizzando le relative deviazioni;
- garantire a livello di Gruppo il monitoraggio, l'analisi e la rendicontazione dell'evoluzione dei rischi, delle relative azioni di mitigazione, del profilo di rischio complessivo e del rispetto delle soglie di risk appetite e risk tolerance;
- effettuare, in collaborazione con la Funzione Group Finance, una valutazione delle opzioni strategiche (ad es. investimenti, nuovi mercati, nuovi prodotti/servizi, nuove partnership, ecc.) al fine di consentire la selezione delle iniziative che, sulla base del profilo di rendimento del rischio, sono più in linea con la propensione al rischio aziendale;
- effettuare, in collaborazione con la Funzione Group Finance, il monitoraggio degli accantonamenti per i fondi rischi iscritti nel Bilancio di Gruppo.

Nel 2022, nell'ambito della struttura Group COO della Capogruppo, è stata istituita la Funzione Enterprise Risk Management.

All'interno della Funzione ERM è confluita la precedente U.O. Operational Risk Management di doValue e, per garantire costante e adeguato presidio a livello di country Italy, è stata istituita la posizione organizzativa di Focal Point per le attività di Risk Management all'interno del Dipartimento Operations, che assicura, anche attraverso la collaborazione e il supporto operativo della funzione ERM di Gruppo, il monitoraggio costante e la gestione proattiva dei rischi connessi ai processi aziendali e di supporto, e dei loro possibili impatti in termini di accantonamenti e perdite con focus specifico per la country Italy.

L'assetto delle altre funzioni, che all'interno del Gruppo sono preposte alla gestione dei principali rischi aziendali, è direttamente influenzato dalla struttura dei processi di business implementati nelle diverse realtà che lo compongono e dalla natura e rilevanza dei rischi ad essi associati, nonché dalla presenza di specifici requisiti regolamentari in materia di governo dei rischi.

In sinergia con tale evoluzione organizzativa interna, alla fine del 2022 è stata inoltre pubblicata la Policy di Gruppo Enterprise Risk Management Framework, quale componente essenziale per lo sviluppo e il mantenimento di solide pratiche ERM.

Il Framework ERM pone chiaramente il processo di gestione del rischio al centro della catena del valore tra la missione, la visione e i valori fondamentali dell'organizzazione e la sua performance; è quindi parte integrante nella definizione dello sviluppo della strategia e dei processi, anche delle società Controllate, che sono tenute ad adottare i principi della Policy nella gestione dei propri rischi di impresa.



Il quadro ERM è composto da quattro fasi principali, che parte dalla fase di **identificazione dei rischi**.

Tale fase prevede l'individuazione degli eventi che possono influire negativamente sul raggiungimento degli obiettivi. L'universo dei rischi potenzialmente applicabili

a doValue è stato suddiviso in differenti categorie, individuando indicatori KRI specifici per le società del Gruppo, condivisi con le Funzioni di rischio locali. Tale elenco è sottoposto a regolare aggiornamento in base alle modifiche dei processi/rischi delle società.

La **valutazione del rischio** consiste nel misurare e dare priorità ai rischi, in modo da gestire i livelli di rischio entro soglie di tolleranza definite, misurando probabilità di accadimento dell'evento negativo e l'impatto dello stesso. Gli approcci di misurazione utilizzati in doValue differiscono a seconda dei diversi tipi di categorie di rischio e possono essere qualitativi (ad esempio, per il monitoraggio del rischio reputazionale) o quantitativi (ad esempio, per il rischio finanziario, il rischio operativo). L'ERM svolge la fase di valutazione dei rischi, con il supporto del Local Risk e/o del Risk Owner come funzione locale o di gruppo, in base alle categorie di rischio, ai relativi KRI e utilizzando come riferimento la Matrice di valutazione dei rischi, adottata di volta in volta a livello di Gruppo, o mediante l'applicazione di una scala qualitativa in conformità alla suddetta Matrice.

Nella **fase di risk response/treatment** si evidenziano i rischi emersi durante la fase precedente e si definiscono le decisioni sulle azioni da intraprendere per mitigarli e riportarli entro soglie predefinite. L'ERM, insieme al Risk owner, determina le modalità per ridurre/mitigare, trasferire o evitare i rischi considerati "non accettabili"; le azioni di mitigazione sono tracciate e dettagliate in termini di proprietà e scadenza per la risoluzione.

Infine, nell'ultima **fase di monitoraggio e reporting dei rischi**, le informazioni rilevanti vengono periodicamente identificate, acquisite e comunicate in una forma e con una tempistica tali da consentire ai responsabili di svolgere le proprie attività. La funzione ERM raccoglie e rappresenta nel Tableau de Bord ERM i principali rischi identificati e le vulnerabilità rilevate, le loro tendenze e i loro sviluppi al fine di garantire la consapevolezza degli Organi Sociali, che vengono periodicamente informati. In particolare, il Tableau de Bord ERM viene condiviso trimestralmente con l'Amministratore Delegato e i Comitati e semestralmente con il Consiglio di Amministrazione di doValue, e i suoi contenuti possono cambiare in base agli sviluppi dell'Azienda.

In relazione alla necessità di ottemperare a specifici requisiti regolamentari locali, nell'ambito della Funzione Risk Management, Compliance & AML della controllata vigilata doNext è invece collocata l'U.O. Risk Management, responsabile della prevenzione, monitoraggio e gestione dei rischi derivanti dalle attività svolte dalla società nelle sue diverse componenti, in linea con i requisiti della normativa di vigilanza cui la società è sottoposta. La Funzione è responsabile di:

- identificare, misurare e monitorare i rischi principali, avvalendosi di approcci metodologici, tecniche,

procedure e strumenti coerenti con il grado di complessità dell'operatività aziendale;

- raccogliere, analizzare e monitorare le segnalazioni di rischio operativo provenienti dalle strutture, fornendo un contributo diretto all'analisi del rischio nell'ambito del processo di approvazione;
- sviluppare sistemi di misurazione e controllo dei rischi rilevanti a fini gestionali e indicatori in grado di evidenziare situazioni di anomalia e di inefficienza (ad esempio, indicatori KORI);
- pianificare gli interventi di controllo sui rischi a cui la società è esposta, assicurare l'adeguatezza e l'efficacia delle misure adottate per rimediare alle carenze riscontrate nel processo di gestione dei rischi;
- garantire resoconti e reportistica attraverso la predisposizione di relazioni, la necessaria informativa sugli esiti delle attività di monitoraggio dei rischi agli Organi Aziendali competenti (nonché alle controparti commerciali della società nei casi e con le modalità previsti dai contratti in essere).

La struttura garantisce inoltre una visione integrata del contesto di rischiosità e dell'adeguatezza patrimoniale e organizzativa, coordinando le attività di attuazione del processo di autovalutazione dell'adeguatezza patrimoniale ICAAP di doNext (curandone la relativa formalizzazione nel Resoconto ICAAP annuale) e monitorando l'andamento del patrimonio cartolarizzato tramite l'esame, con cadenza almeno semestrale, dell'andamento dell'attività di riscossione e dei servizi di cassa e pagamento.

Quanto alla gestione del rischio di non conformità legale, il framework adottato dal Gruppo si sostanzia principalmente in attività di:

- monitoraggio della normativa esterna applicabile alle sue diverse componenti;
- consulenza e supporto alle strutture operative e di business nella valutazione degli interventi necessari a garantire nel continuo la conformità con i requisiti tempo per tempo vigenti;
- supporto nella formazione del personale per garantire la diffusione di una cultura aziendale improntata ai principi di onestà, correttezza e rispetto delle norme aziendali;
- predisposizione di adeguati flussi informativi, in relazione alle attività svolte in materia di gestione del rischio di non conformità.

Tale framework di gestione del rischio di non conformità si completa, con riferimento a ciascuna società del Gruppo, con specifici presidi di compliance richiesti da normative nazionali o dalle caratteristiche del core business della società stessa.

Con riferimento, al presidio del rischio di riciclaggio e finanziamento al terrorismo, sono istituite diverse Funzioni Antiriciclaggio presso la Capogruppo e le società controllate. In questo contesto la Funzione Antiriciclaggio di Capogruppo ha la responsabilità di definire standard comuni nella gestione dei rischi di riciclaggio, monitorandone la coerente adozione da parte delle diverse componenti del Gruppo, in ottemperanza ai requisiti per il governo di tali rischi definiti nell'ambito delle direttive comunitarie. In tale ruolo rientra anche la conduzione dell'esercizio annuale di autovalutazione dei rischi di riciclaggio e finanziamento del terrorismo con il contributo delle altre funzioni locali.

Infine, in questa sede è utile dedicare una panoramica dedicata rispetto ai due principali KPI di rischio monitorati dall'area di NPL Management nello svolgimento delle sue attività quotidiane, relativi ai processi di rinnovo ipoteche e di gestione prescrizione del credito.

Rinnovo ipoteche

Il processo in atto assicura il continuo monitoraggio delle scadenze di validità delle garanzie ipotecarie che assistono i crediti in gestione, su mandato e/o di proprietà. A partire dall'8° mese precedente la data di scadenza – presunta o effettiva – delle ipoteche, vengono generate mensilmente specifiche Voci di agenda tramite le quali il personale dedicato viene attivato per la verifica dell'esistenza di garanzie ipotecarie in scadenza e per i conseguenti adempimenti finalizzati al rinnovo, ove ne sussistano le condizioni. Per l'eventualità che tali alert non risultino evasi, il processo prevede un escalation informativa, con ampliamento dei soggetti destinatari delle VdA mensili.

Tale sistema di alert punta in prima battuta - fintanto non venga censita sulla posizione una scheda ipoteca - sulla data presunta di scadenza ventennale, determinata in relazione a diversi eventi temporali, tra cui la data di passaggio a sofferenza del soggetto, la data perfezionamento della garanzia immobiliare e la data accensione dell'ipoteca.

Le agende dovranno essere integralmente lavorate dal personale dedicato di mese in mese, verificando innanzitutto la presenza o meno dell'ipoteca e, in caso positivo, collegando alla stessa gli immobili oggetto di

gravame, alla Garanzia ipotecaria ove presente ed al rapporto garantito.

Tale attività di censimento delle ipoteche su posizioni con rapporti ipotecari viene monitorata anche attraverso ulteriore reportistica interna; la normalizzazione di queste evidenze con il caricamento della scheda ipoteca debitamente implementata fa sì che il processo di monitoraggio delle scadenze delle ipoteche punti, da quel momento, sulla data effettiva di iscrizione, generando quindi gli alert a partire, come si diceva inizialmente, dall'ottavo mese antecedente la maturazione del ventennio.

L'evasione delle Vda avviene in automatico al verificarsi di eventi strettamente definiti quali, a titolo di esempio, la modifica dello stato relativo al rinnovo, della data di stipula/iscrizione/rinnovo, o il censimento nuova ipoteca.

Le eventuali esclusioni dal monitoraggio, ad esempio per ipoteche integralmente escusse o cancellate, viene gestita a livello di singola ipoteca per un massimo livello di controllo e granularità.

Gestione prescrizione

Il processo di interruzione dei termini di prescrizione in EPC è finalizzato a presidiare e mitigare il rischio di prescrizione del credito nell'attività di doValue e si fonda operativamente sul supporto del WorkFlow automatico di invio massivo delle Raccomandate, che si integra e completa con l'intervento manuale dell'AM/RP.

A tale scopo, una apposita reportistica di monitoraggio permette di seguire i vari step di processo segnalando tempestivamente le situazioni critiche o comunque quelle che determinano uno stop nell'iter previsto.

Per tutte le pratiche rientranti nel processo di gestione della prescrizione, al momento del conferimento viene calcolata dal sistema una data di prescrizione del credito, secondo differenti parametri. Inoltre, in presenza di eventi rilevanti predeterminati quotidianamente, il sistema gestionale genera automaticamente delle proposte di modifica della data di prescrizione.

A partire dal dodicesimo mese precedente la data di prescrizione calcolata all'impianto e/o aggiornata in corso di gestione, le pratiche vengono classificate in specifiche famiglie che attivano i relativi processi di invio automatico delle lettere o, se necessario, di intervento diretto da parte della Gestione (tramite le specifiche funzionalità e strategie previste dal sistema gestionale) nonché i controlli di secondo livello previsti.

3.2.2 Principali rischi legati ai temi non finanziari

Con specifico riferimento ai rischi di natura non finanziaria, al Comitato Rischi, Operazioni con Parti Correlate e Sostenibilità di doValue è attribuito il compito di esaminare e supervisionare la DCNF del Gruppo.

Il Comitato ha funzione consultiva, istruttoria e propositiva nel supportare il Consiglio di Amministrazione in materia di:

- governo dei rischi e sistema dei controlli interni del Gruppo;
- sostenibilità per le iniziative e le attività volte alla creazione di valore condiviso per tutti gli Stakeholder e alla diffusione di una cultura di Sostenibilità in tutti i Paesi in cui il Gruppo è presente.

Tra le principali attribuzioni si riportano le seguenti:

- supportare le valutazioni e le decisioni del Consiglio di Amministrazione relative alla gestione dei rischi, generati o subiti, connessi ai temi socio-ambientali che derivano dalle attività dell'impresa, dai suoi servizi o rapporti commerciali, incluse le catene di fornitura e subappalto;
- promuovere la diffusione della cultura della Sostenibilità verso tutti i propri Stakeholder (investitori, azionisti, dipendenti, clienti, Rete Esterna e fornitori);
- esaminare la strategia profit e non profit, nonché le iniziative di finanza sostenibile della Società;
- esaminare le linee guida del Piano di Sostenibilità e

le politiche della Società in materia di diritti umani, etica d'impresa e integrità, diversità ed inclusione, le politiche di integrazione nel modello di business delle tematiche ambientali, sociali e di governance nonché le iniziative intraprese dalla Società per far fronte alle tematiche poste dal climate change e la relativa reportistica;

- esaminare e supervisionare gli indirizzi, gli obiettivi, e i conseguenti processi di sostenibilità, la rendicontazione di sostenibilità sottoposta annualmente al Consiglio di Amministrazione, ovvero l'informativa di carattere non finanziario ex D.Lgs. 254/2016 del Gruppo, ivi inclusa l'Analisi di Materialità e le relative attività di Stakeholder engagement, valutandone la completezza e l'attendibilità, sulla base delle richieste del D.Lgs. 254/2016.

Nella tabella della pagina successiva, per ciascun tema emerso come materiale per il Gruppo doValue e i suoi Stakeholder, è riportata una sintesi dei rischi associati e i relativi presidi e modalità di gestione; il prospetto non deve essere considerato quindi come un'esaustiva rappresentazione dell'intero universo di rischi indagato dal Gruppo nello svolgimento delle proprie attività ma una sintesi delle principali aree di rischio volta a contestualizzare le attività di monitoraggio e presidio di cui si offre informativa all'interno dei diversi capitoli della DCNF.



³ Maggiori informazioni sul processo di identificazione dei temi materiali sono presenti nel capitolo 2 Valore Sostenibile.

Temi materiali	Rischi associati	Modalità di gestione dei rischi e presidi
<p>- Innovazione e digital strategy</p> <p>- Cybersecurity e tutela della privacy</p>	<p>- (Privacy) Rischio di incorrere in sanzioni del Garante nonché risarcimenti di danni derivanti da trattamento di dati personali da cui scaturiscono delle conseguenze negative per i diritti e le libertà degli interessati.</p> <p>- (Sicurezza informatica) Un livello non adeguato di gestione della sicurezza informatica potrebbe ledere la completezza, l'integrità e la riservatezza dei dati, aspetti essenziali per la gestione della attività core di Gruppo, determinando situazioni rischiose con impatti operativi sia sul business che sugli Stakeholder.</p>	<p>- (Privacy) doValue ha introdotto un framework di gestione del rischio privacy all'interno del Gruppo, volto a garantire la sicurezza e la protezione dei dati personali trattati da tutti i propri dipendenti e collaboratori, attraverso un approccio risk-based, coerente con i requisiti normativi applicabili (del GDPR e delle normative locali) e con le aspettative di tutti gli Stakeholder (investitori, mandanti, esponenti aziendali e interessati).</p> <p>doValue assicura, attraverso programmi di formazione annuale, la diffusione della cultura e sensibilità in materia di privacy.</p> <p>- (Sicurezza informatica) Il Gruppo adotta tutte le cautele necessarie per minimizzare i rischi inerenti ai servizi offerti, implementando e facendo propri i migliori standard di sicurezza e rivolgendo inoltre la propria attenzione al mercato per individuare gli opportuni strumenti di protezione della struttura tecnologica al fine di assicurare riservatezza, integrità e disponibilità del patrimonio informativo aziendale. Le linee guida in ambito di sicurezza logica sono formalizzate all'interno di un framework documentale che fornisce gli indirizzi, le metodologie e gli standard gestionali a tutte le società del Gruppo. Il framework risulta essere allineato ai migliori requisiti di qualità e conformità in relazione ai diversi ambiti operativi e fonti di rischio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sicurezza delle Informazioni (ISO/IEC 2700x); • Continuità Operativa (ISO 27031:2011 e ISO 22301:2012); • GDPR – Nuovo Regolamento Privacy Europeo; • Direttiva 285 – Bankit; • NIS - Direttiva 2016/1148 sulla sicurezza delle reti e dei sistemi informativi.
<p>Responsabilità nella fornitura dei servizi</p>	<p>- Ci si riferisce a tutte le ipotesi in cui gli investitori che hanno investito azioni in doValue o altri strumenti di debito emessi da doValue si trovano a dover subire le conseguenze negative del comportamento di altri soggetti che abbiano:</p> <ul style="list-style-type: none"> • utilizzato informazioni privilegiate non accessibili al pubblico a vantaggio proprio o altrui; • divulgato informazioni false e ingannevoli; • manipolato il meccanismo di determinazione del prezzo degli strumenti finanziari. <p>- Rischi operativi legati all'interruzione eventuale dell'operatività e all'impossibilità di garantire la continuità e il funzionamento dei sistemi IT di supporto.</p> <p>- Mancata gestione degli outsourcer esterni secondo criteri volti a minimizzare i rischi operativi che potrebbero derivare dallo scambio di informazioni verso soggetti esterni alla società a cui sono affidati compiti operativi.</p> <p>- Rischio di inefficienza delle azioni di recupero dei crediti deteriorati e di mancato rispetto dei debitori oggetto delle azioni di recupero.</p>	<p>- doValue ha adottato un regulatory framework interno coerente con la normativa comunitaria e nazionale, con lo scopo di regolamentare (i) il processo di individuazione, gestione e trattamento delle informazioni rilevanti e delle informazioni privilegiate riguardanti la società, nonché (ii) i processi e le pratiche da osservare per la comunicazione, sia all'interno che all'esterno, delle informazioni privilegiate. Le procedure interne garantiscono il rispetto della riservatezza e confidenzialità delle informazioni rilevanti e delle informazioni privilegiate, al fine di evitare che la divulgazione di documenti e di informazioni riguardanti la società e/o le controllate possa avvenire in forma selettiva, ovvero in forma intempestiva, incompleta o inadeguata o, comunque, tale da provocare asimmetrie informative sul mercato.</p> <p>-Le attività di Business Continuity sono regolamentate dalla Policy Business Continuity Management, la cui ultima versione è stata emanata nel marzo 2021, che definisce la metodologia per adottare contromisure finalizzate alla gestione di situazioni di eventuali emergenze.</p>

Temi materiali	Rischi associati	Modalità di gestione dei rischi e presidi
		<p>Le disposizioni della Policy sono implementate dai documenti operativi e specificatamente dal Piano di Continuità Operativa approvato annualmente. Il Piano descrive tutte le misure di contingency da adottare nei diversi scenari di crisi e, nello scenario di indisponibilità informatica, prevede l'attivazione di un Piano di Disaster Recovery.</p> <p>L'approccio adottato si basa sull'identificazione dei processi aziendali critici attraverso la BIA (Business Impact Analysis) e definisce, per ciascuno di essi, presidi organizzativi e misure di emergenza commisurate al livello di rischio.</p> <p>I piani sono testati annualmente e sono soggetti ad un continuo miglioramento per cercare di massimizzarne l'efficacia di fronte agli imprevisti.</p> <p>- Per le attività esternalizzate, doValue gestisce gli outsourcers secondo i principi definiti dalla Policy e dall'Istruzione Operativa "l'Outsourcing Policy". Tutti gli outsourcer e sub-outsourcer devono compilare e adeguarsi ad una check-list di misure di sicurezza che prevede misure di sicurezza logica e perimetrale, al fine di garantire un livello di sicurezza complessivo adeguato a tutela del patrimonio informativo del Gruppo.</p> <p>Inoltre, doValue adotta un processo di monitoraggio e continuo miglioramento delle performance e dei livelli di sicurezza degli outsourcer attuato tramite l'imposizione e il monitoraggio di appositi SLA e KPI ricevuti e validati con cadenza periodica a seconda di quanto contrattualizzato con lo specifico fornitore. Il Gruppo si è dotato di un tool automatico di Contract Management e Vendor Management per monitorare costantemente le terze parti.</p> <p>Definizione di strategie volte alla soddisfazione dei clienti mediante approcci concilianti, sia nei confronti dei clienti banche che investitori. Con riferimento alla gestione della Rete Esterna, una delle iniziative messe in atto è quella di contattare a posteriori i debitori, per verificare la "qualità" dei contatti effettuati da professionisti esterni e società di recupero crediti.</p>
<p>- Formazione, sviluppo delle competenze e valorizzazione dei talenti</p>	<p>La formazione e lo sviluppo delle competenze del Personale indirizzano rischi operativi connessi all'espletamento delle attività.</p>	<p>Attraverso apposite procedure, il Gruppo identifica annualmente le esigenze formative delle proprie persone e offre piani di formazione coerenti con il ruolo ricoperto e le funzioni organizzative. La formazione erogata verte su un'ampia tipologia di temi, tra cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aggiornamenti normativi; • potenziamento delle soft skills; • aggiornamento tecnico-professionale; • formazione manageriale <p>Anche il processo di valutazione delle performance del personale del Gruppo è normato da processi strutturati, che a livello italiano sono normati da CCNL.</p>

Temi materiali	Rischi associati	Modalità di gestione dei rischi e presidi
<p>- Politiche e procedure Anticorruzione</p>	<p>Il Gruppo doValue agisce in ambiti esposti al rischio di corruzione in forme e modalità differenti in base alle attività.</p> <p>I principali ambiti operativi potenzialmente a rischio attengono a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • specifici processi connessi al core business; • ambiti operativi trasversali, tra cui omaggi, donazioni e beneficenze, sponsorizzazioni e partnership, acquisizione di beni e servizi. <p>L'effetto negativo è dato dalle potenziali conseguenze sanzionatorie (amministrative o penali) o interdittive derivanti dall'accertamento di una fattispecie di reato.</p>	<p>- doValue, nell'esercitare il suo ruolo e nell'assumere la mission di prevenire ogni forma di corruzione attiva e passiva, ha implementato un sistema di gestione conforme ai requisiti dello standard internazionale ISO 37001:2016. Tale processo ha portato ad adottare una Politica per la prevenzione della corruzione che rappresenta gli impegni e gli obiettivi quali presupposti per le azioni di valutazione, monitoraggio e reporting del rischio corruzione nelle operazioni che la società intrattiene con i propri Soci in affari, terze parti (comprese le Società del Gruppo destinatarie della politica) e soggetti interni. Il Sistema di gestione è finalizzato a definire principi, ruoli e responsabilità, individuare gli strumenti e i meccanismi organizzativi da implementare ai fini della gestione del rischio di corruzione, nonché regolare specifici processi quali gestione degli omaggi, gestione beneficenze e donazioni, gestione sponsorizzazioni e partnership e gestione delle terze parti.</p> <p>Rispetto alla configurazione societaria del Gruppo e alle previsioni dello Standard ISO 37001 il presidio di controllo e gestione della corruzione viene declinato come segue.</p> <p>La Funzione di Conformità per la prevenzione della corruzione è istituita:</p> <ul style="list-style-type: none"> • presso doValue, dove - in funzione della direzione e coordinamento espletata nei confronti di tutte le Società del Gruppo - assicura anche un ruolo di coordinamento e supervisione; • presso doValue Spain, e doValue Greece. <p>Viceversa, presso le altre controllate (doNext, doData, e le altre società sotto il controllo di doValue Spain, e doValue Greece), sono previsti i Referenti Anticorruzione locali.</p> <p>È stata disegnata una struttura di Governance con flussi informativi che prevede specifici ruoli e responsabilità in capo alle società controllate rientranti nel perimetro, così da garantire una leadership diffusa di prevenzione del fenomeno. Alla base del sistema gestionale è stata condotta un'attività di risk assessment in riferimento ai processi operativi e trasversali del Gruppo con l'ulteriore obiettivo di raccordarlo ed integrarlo con l'analisi del rischio condotta e aggiornata ai fini del Modello 231.</p>
<p>- Dialogo con gli Stakeholder - Orientamento al cliente e al settore finanziario</p>	<p>- Rischio di raggiungere un livello inadeguato di ascolto delle esigenze e delle aspettative dei clienti.</p> <p>- Rischio di rilevazione incompleta o tardiva delle esigenze dei clienti.</p>	<p>Presenza di canali di interfaccia con i clienti sia in modo diretto (es. business management committee meeting, executive committee meeting, operations committee meeting, sales committee meeting, follow-up e coordination meeting) sia indiretto (e-mail, call, video conference, applicazioni mobile, sistemi di segnalazioni e reclami). Nel corso del 2022 è stata realizzata una Customer Satisfaction Survey per rilevare il livello di soddisfazione dei clienti del Gruppo.</p>

Temi materiali	Rischi associati	Modalità di gestione dei rischi e presidi
<p>- Diversità, inclusione e Pari Opportunità</p>	<p>La generazione di comportamenti discriminatori in materia di impiego e professione viene considerata un sottolivello del rischio operativo.</p>	<p>Il Codice Etico di doValue e i codici di condotta adottati dalle Controllate estere disciplinano i valori del Gruppo volti al rispetto dei diritti umani e la tutela della diversità. Questi valori sono incorporati e riflessi nei processi presidiati da funzioni aziendali ad hoc con particolare riferimento al processo di selezione e assunzione del personale attraverso il quale si garantiscono le Pari Opportunità. Inoltre, il Gruppo favorisce e promuove i comportamenti non discriminatori attraverso la comunicazione interna e iniziative aziendali organizzate con logiche di inclusione e valorizzazione della diversità.</p>
<p>- Etica, integrità aziendale</p>	<p>Rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie rilevanti o danni di reputazione in conseguenza di violazioni di norme imperative (leggi, regolamenti) ovvero di autoregolamentazione (statuti, codici di condotta, codici di autodisciplina).</p>	<p>Il processo di gestione, monitoraggio e valutazione del rischio di non conformità del Gruppo, basato su un approccio risk-based, si compone delle seguenti fasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • monitoraggio della normativa esterna applicabile alle diverse componenti del Gruppo; • definizione dei principi guida e delle regole metodologiche per la gestione del rischio di non conformità; • pianificazione annuale delle attività, risk assessment, attività di verifica/controlli di II livello; • consulenza e supporto alle strutture operative e di business nella valutazione degli interventi necessari a garantire nel continuo la conformità con i requisiti tempo per tempo vigenti; • supporto nella formazione del personale per garantire la diffusione di una cultura aziendale improntata ai principi di onestà, correttezza e rispetto delle norme aziendali; • predisposizione di adeguati flussi informativi, in relazione alle attività svolte in materia di gestione del rischio di non conformità. <p>Tale framework si completa, con riferimento a ciascuna società del Gruppo, con specifici presidi di compliance richiesti da normative nazionali o dalle caratteristiche del core business della società stessa.</p>
<p>- Well-being dei dipendenti - Salute, benessere e sicurezza sul lavoro</p>	<p>La salute e la sicurezza sul luogo di lavoro e il benessere delle persone del Gruppo sono considerati all'interno del rischio operativo. Eventi di rischio generati riguardanti la sicurezza sul lavoro, come l'esposizione a fattori fisici e l'uso non corretto di videoterminali, ricadono anche tra le ipotesi di reato previste dai Modelli 231 delle società italiane.</p>	<p>I rischi legati alla salute e sicurezza sul luogo di lavoro sono presidiati a livello locale secondo le normative vigenti. Tutte le controllate effettuano la valutazione dei rischi professionali, analizzano i presidi di controllo e prevenzione in essere e assicurano adeguate attività di formazione e informazione verso i dipendenti. Nel 2022 è continuato il ricorso all'uso dello smart working. Inoltre, nelle varie controllate sono state prese diverse misure sempre a tutela dei lavoratori, in coerenza con le disposizioni governative locali e i Protocolli di Sicurezza Covid che sono stati elaborati e continuamente aggiornati.</p>

Temi materiali	Rischi associati	Modalità di gestione dei rischi e presidi
<p>- Performance economica, risk management e solidità finanziaria del Gruppo</p>	<p>Rischio di incorrere in underperformance operativa e finanziaria della società rispetto a quanto comunicato agli azionisti, a investitori di equity e/o debito e al Consiglio di Amministrazione.</p>	<p>Il Gruppo segue processi e procedure atte a verificare con periodicità infrannuale le performance operative e finanziarie della Capogruppo e delle controllate. Con cadenza mensile si effettuano le analisi degli scostamenti dei risultati consuntivi economici finanziari e patrimoniali rispetto a quanto previsto a budget. In caso di deviazioni significative, si individuano le azioni strategiche e operative necessarie per rispettare i target iniziali. I risultati consuntivi, con i delta rispetto al budget ed eventuali nuovi forecast, sono riportati trimestralmente al Consiglio di Amministrazione. Inoltre, i risultati trimestrali consuntivi sono pubblici e comunicati agli investitori attraverso conference call istituzionali. Il Dirigente Preposto ha il ruolo di verificare che i processi di verifica contabile siano eseguiti attraverso le procedure richieste dal regolatore.</p> <p>Costituzione di una funzione di Group Enterprise Risk Management con il compito di coordinare la gestione dei rischi strategici, operativi, reputazionali, legali e finanziari cui il Gruppo è esposto attraverso la definizione delle relative linee guida e l'identificazione dei criteri di monitoraggio; pubblicazione di una policy ERM Framework.</p>
<p>- Impatti ambientali diretti</p> <p>- Mitigazione dei rischi climatici e ambientali</p>	<p>- Rischio di violazione delle normative ambientali in vigore nei Paesi in cui il Gruppo opera.</p> <p>- Risposte tardive a eventuali normative più stringenti in ambito ambientale.</p> <p>- Rischio di smaltimento dei rifiuti non conforme alle normative vigenti per la distruzione dei documenti confidenziali e delle apparecchiature elettroniche contenenti dati sensibili.</p>	<p>- Definizione di azioni volte al contenimento e all'ottimizzazione degli impatti ambientali.</p> <p>- Continuo monitoraggio della compliance alle normative ambientali in vigore nei Paesi in cui il Gruppo opera.</p> <p>- Compliance alle normative vigenti in materia di smaltimento di materiali con contenuti confidenziali.</p> <p>- Valutazione dei fornitori delle società italiane anche sulla base di criteri ambientali, di cui è previsto un rafforzamento a valle dell'entrata a regime della piattaforma e-procurement e dell'armonizzazione delle procedure di procurement.</p>
<p>- Gestione sostenibile della catena di fornitura</p>	<p>Rischio di subire danni reputazionali imputabili alla condotta dei partner commerciali non in linea con i requisiti etici e di compliance del Gruppo.</p>	<p>- Condivisione e accettazione da parte dei fornitori del Codice Etico di doValue e dei codici di condotta delle controllate estere.</p> <p>- Monitoraggio della condotta dei fornitori per tutta la durata del rapporto commerciale.</p> <p>- Processi di qualifica, selezione e valutazione dei fornitori anche sulla base di criteri di sostenibilità, di cui è previsto un rafforzamento a valle dell'entrata a regime della piattaforma e-procurement, e dell'armonizzazione delle procedure di procurement, al fine di centralizzare una serie di controlli automatici indirizzati direttamente verso le varie strutture di competenza per le attività correttive del caso.</p>

Temi materiali	Rischi associati	Modalità di gestione dei rischi e presidi
<p>- Impegno verso le comunità locali</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reati contro la Pubblica Amministrazione e reato di corruzione tra privati. - Reati di criminalità organizzata e transnazionali. - Reati con finalità di terrorismo ed eversione dell'ordine democratico e di ricettazione, riciclaggio e impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita, nonché di autoriciclaggio. 	<p>La normativa di Gruppo disciplina la gestione delle attività di beneficenza, donazioni e partnership verso e con Enti o Associazioni presidiate dal Dipartimento Communication & Sustainability di doValue.</p> <p>Il Dipartimento Communication & Sustainability analizza le iniziative da proporre ed effettua una due diligence sulle controparti secondo un approccio risk-based, anche avvalendosi di info-provider pubblici. Nel rispetto della normativa e delle policy interne, il Dipartimento espleta tali attività di due diligence in linea con le indicazioni contenute nella normativa del Gruppo, in particolare indicatori di rischio e check-list degli aspetti relativamente a iniziative e controparti da analizzare.</p>

Oltre ai rischi associati ai temi materiali, il Gruppo ha identificato, come anticipato nel paragrafo precedente, il **rischio di reputazione** che soggiace alle attività di business e che risulta associato a rischi trasversali e derivanti da altre tipologie di rischio sopra trattate. Il rischio reputazionale può essere quindi considerato come rischio "derivato" da altre tipologie di rischio, o "di secondo livello", in quanto conseguente ad un evento principalmente riconducibile ai rischi operativi, inclusi quelli informatici e di compliance. In particolare, esso può essere associato alla flessione degli utili o del capitale, derivante da una percezione negativa dell'immagine

dell'Intermediario da parte di clienti, controparti, azionisti, investitori o Autorità di Vigilanza, trasversale a tutti i temi rilevanti e a tutte le entità del Gruppo. All'interno della società sono inoltre previsti specifici presidi specialistici (quali DPO e ICT Governance) volti a mitigare l'esposizione al rischio reputazionale derivante dagli ambiti di competenza



**VALORE PER I
DIPENDENTI**



doValue riconosce l'importanza e il valore delle persone che ogni giorno, con impegno e dedizione, contribuiscono allo sviluppo delle attività del Gruppo e alla creazione di valore nel medio e lungo termine.

Il business di doValue è infatti strettamente legato alle persone, per questo la valorizzazione e lo sviluppo delle professionalità sono driver strategici per garantire un'innovazione e una crescita sostenibile. Nel 2022, il Gruppo ha continuato ad investire nelle sue persone attraverso politiche orientate allo sviluppo professionale delle risorse umane, promuovendo un'offerta formativa continua e in linea con le esigenze del business.

Per tale motivo doValue assicura: formazione adeguata, mobilità su diverse posizioni, valutazione delle prestazioni, processo di avanzamento di carriera e promozione su base meritocratica, nel rispetto delle pari opportunità e dei bisogni di ciascuno e in coerenza con le scelte strategiche e le esigenze organizzative.

Il dialogo costante e costruttivo con le proprie persone rappresenta l'asset principale per lo svolgimento delle attività quotidiane basate sui principi di trasparenza, indipendenza e integrità. Il confronto continuo è un importante strumento di crescita che permette di cogliere le potenzialità e il talento, sostenendo la motivazione personale e professionale. Infine, al fine di promuovere un ambiente di lavoro inclusivo, collaborativo e non discriminatorio, dal 2021 è attivo il Diversity & Inclusion Council di Gruppo, con l'obiettivo di sostenere il valore della diversità e incoraggiare la diffusione di una cultura aziendale inclusiva.

58%

Donne

42%

Uomini

**Forte equilibrio
di genere**

99%

**Contratti a
tempo indeterminato**

78.000

**Numero di ore di
formazione erogate**

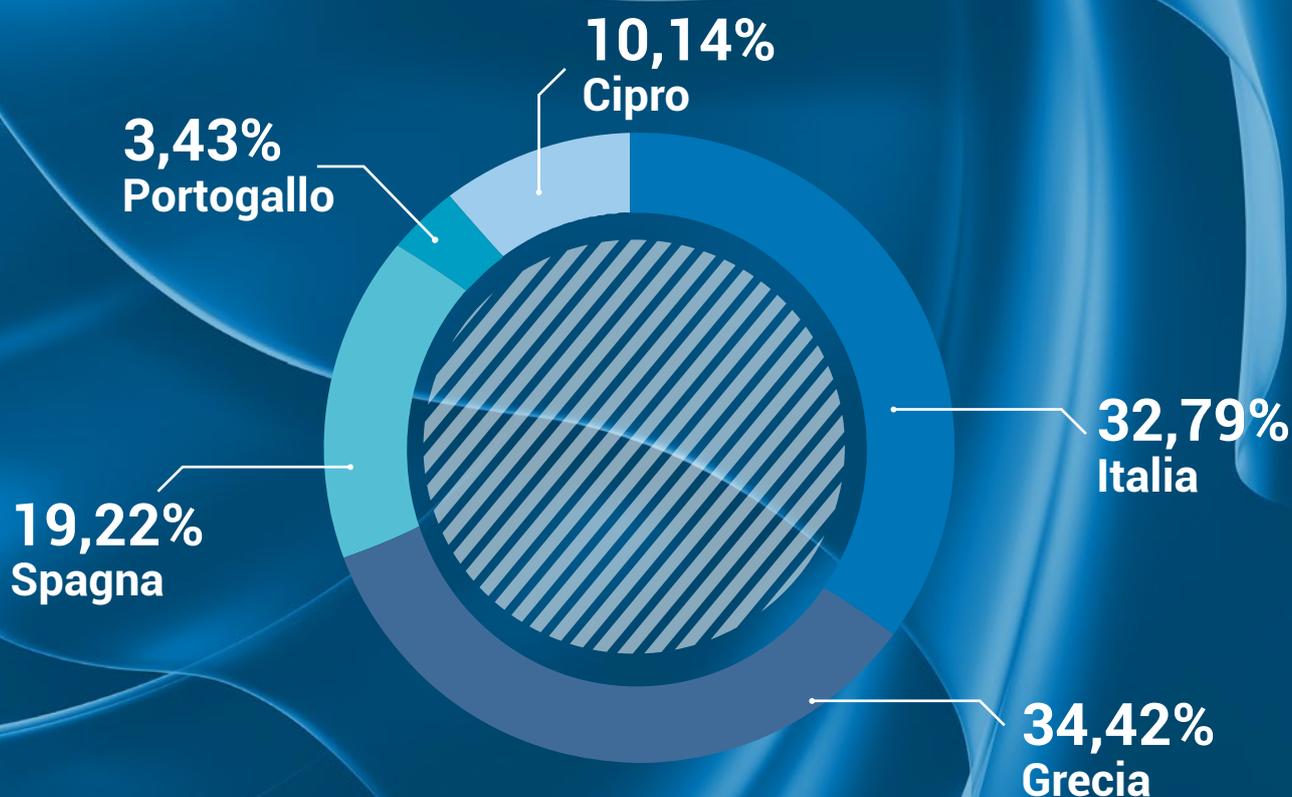
4.1 doValue e le sue Persone

L'organico del Gruppo doValue, al 31 dicembre 2022 è composto da 3.007 dipendenti, in lieve diminuzione rispetto a quanto rilevato nel precedente periodo di rendicontazione (-4,6%).

Nelle attività di business è impiegato il 77,5% dei dipendenti, mentre il rimanente 22,5% è attivo in funzioni di corporate. Nell'organizzazione trovano impiego anche 346 collaboratori esterni, non dipendenti, che svolgono principalmente servizi di consulenza o manutenzione esterna, oltre ad alcune figure temporanee interinali. Includendo anche tali collaboratori, l'organico complessivo del Gruppo è pari a 3.353 persone.

Rispetto al totale dei dipendenti, il 72,3% occupa posizioni di staff, il 23,4% di middle management e il 4,3% di top management. Le donne rappresentano il 58% del totale della popolazione aziendale e il 12,2% è impiegato in posizioni di top e middle management. La fascia d'età 30-50 anni rappresenta quella più rappresentativa dell'organico del Gruppo, essendo pari al 71%, mentre le fasce d'età under 30 e over 50 includono rispettivamente il 4,9% e il 24,2% del personale.

Dipendenti per Paese al 31 dicembre 2022



Totale di dipendenti per categoria professionale	2022			2021			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Top Management	38	91	129	40	107	147	31	106	137
Middle Management	329	375	704	366	400	766	371	399	770
Staff	1.377	797	2.174	1.412	828	2.240	1.467	856	2.323
Totale	1.744	1.263	3.007	1.818	1.335	3.153	1.869	1.361	3.230
Totale di dipendenti per età									
<=29 anni	83	63	146	87	69	156	114	91	205
30-50 anni	1.311	823	2.134	1.430	904	2.334	1.490	935	2.425
>=51 anni	350	377	727	301	362	663	265	335	600
Totale	1.744	1.263	3.007	1.818	1.335	3.153	1.869	1.361	3.230
Totale di dipendenti per tipo di contratto									
Numero totale di contratti a tempo indeterminato	1.738	1.243	2.981	1.806	1.323	3.129	1.858	1.352	3.210
<i>di cui in Italia</i>	581	393	974	596	407	1.003	623	407	1.030
<i>di cui in Grecia</i>	597	427	1.024	602	400	1.002	605	394	999
<i>di cui in Spagna</i>	301	277	578	361	372	733	358	381	739
<i>di cui in Portogallo</i>	63	37	100	59	30	89	62	43	105
<i>di cui a Cipro</i>	196	109	305	188	114	302	210	127	337
Numero totale di contratti a tempo determinato o temporanei	6	20	26	12	12	24	11	9	20
<i>di cui in Italia</i>	1	11	12	5	5	10	5	4	9
<i>di cui in Grecia</i>	3	8	11	2	2	4	2	1	3
<i>di cui in Spagna</i>	0	0	0	1	1	2	1	3	4
<i>di cui in Portogallo</i>	2	1	3	4	4	8	3	1	4
<i>di cui a Cipro</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale	1.744	1.263	3.007	1.818	1.335	3.153	1.869	1.361	3.230
Totale di dipendenti per tipo di impiego									
Impiego a tempo pieno secondo quanto definito dalle leggi nazionali	1.683	1.262	2.945	1.749	1.334	3.083	1.787	1.358	3.145
Impiego part-time secondo quanto definito dalle leggi nazionali	61	1	62	69	1	70	82	3	85
Totale	1.744	1.263	3.007	1.818	1.335	3.153	1.869	1.361	3.230

In uno scenario competitivo in cui i modelli di business e di consumo sono in continua e profonda trasformazione, il Gruppo è consapevole che il cambiamento, requisito necessario per affrontare le sfide del mercato, non possa prescindere dalla valorizzazione delle persone, dallo sviluppo della loro professionalità e da un adeguato programma di retention dei talenti. **Le persone sono il patrimonio fondamentale, nonché il presupposto indispensabile per la competitività del Gruppo.**

Nel corso del 2022 sono entrate a far parte del Gruppo 278 persone, di cui il 47% è rappresentato da donne. Gli under 30 sono stati pari al 27% degli assunti, mentre la percentuale si attesta al 49% per la fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni, andando ad incrementare quella che è la fascia di popolazione aziendale più ampia.

La **ricerca e l'assunzione di nuovi talenti** rappresenta per doValue un fattore strategico di crescita. Infatti, il Gruppo ha continuato a portare avanti diversi progetti volti ad avvicinare i giovani al mondo del lavoro attraverso l'offerta di stage e tirocini in collaborazione con le università con cui ha stipulato convenzioni. A titolo di esempio, in Spagna, doValue Spain, ha proposto due programmi formativi (Promoción y Desarrollo

Inmobiliario e Programa Superior de Dirección Inmobiliaria y Financiera), mentre in Portogallo ha reso disponibili due programmi di tirocinio: il primo nel settore immobiliare e il secondo nella sezione Business Intelligence, sviluppati internamente con il supporto dei dipendenti con più esperienza. A Cipro, il Gruppo ha invece offerto posizioni di lavoro agli studenti che seguono corsi di studi nelle discipline di Finanza, Economia e Contabilità, in collaborazione con la University of Cyprus. Anche quest'anno quindi **il Gruppo conferma il proprio impegno nel portare avanti le iniziative intraprese per le nuove generazioni, tanto nell'ottica dell'attrazione di talenti quanto nella creazione di valore aggiunto per la comunità tramite l'erogazione di alta formazione professionale ai giovani in fase di inserimento nel mondo del lavoro.**

Per quanto concerne il turnover, nel corso del 2022, 493 risorse hanno lasciato il Gruppo: 297 le dimissioni volontarie (150 donne e 147 uomini), 8 pensionamenti (4 donne e 4 uomini) e 188 altre casistiche (88 donne e 100 uomini, esempio termine contratto). Nel 2022 per l'intero Gruppo i tassi di nuovi ingressi e di turnover sono stati rispettivamente pari a 9,2% e 16,4%.



2022

Assunzioni N. persone	<=29 anni		30-50 anni		>=51 anni		Totale		Tasso assunzioni	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
<i>di cui in Italia</i>	5	13	7	9	1	0	13	22	2%	5%
<i>di cui in Grecia</i>	10	7	27	49	5	8	42	64	7%	15%
<i>di cui in Spagna</i>	8	6	1	3	21	30	30	39	10%	14%
<i>di cui in Portogallo</i>	0	0	11	4	0	0	11	4	17%	11%
<i>di cui a Cipro</i>	17	9	15	9	3	0	35	18	18%	17%
Totale	40	35	61	74	30	38	131	147	8%	12%

2022

Cessazioni N. persone	<=29 anni		30-50 anni		>=51 anni		Totale		Turnover	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
<i>di cui in Italia</i>	3	3	17	11	5	5	25	19	4%	5%
<i>di cui in Grecia</i>	0	1	64	34	9	6	73	41	12%	9%
<i>di cui in Spagna</i>	8	9	98	79	52	23	158	111	52%	40%
<i>di cui in Portogallo</i>	1	2	12	11	1	2	14	15	22%	39%
<i>di cui a Cipro</i>	14	10	4	7	1	1	19	18	10%	17%
Totale	26	25	195	142	68	37	289	204	17%	16%

2021

Assunzioni N. persone	<=29 anni		30-50 anni		>=51 anni		Totale		Tasso assunzioni	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
<i>di cui in Italia</i>	3	15	10	17	1	0	14	32	2%	8%
<i>di cui in Grecia</i>	1	5	28	37	4	5	33	47	5%	12%
<i>di cui in Spagna</i>	14	13	46	54	8	12	68	79	19%	21%
<i>di cui in Portogallo</i>	0	0	11	4	0	0	11	4	17%	12%
<i>di cui a Cipro</i>	7	2	12	6	0	0	19	8	10%	7%
Totale	25	35	107	118	13	17	145	170	8%	13%

2021

Cessazioni N. persone	<=29 anni		30-50 anni		>=51 anni		Totale		Turnover	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
<i>di cui in Italia</i>	4	8	18	16	13	16	35	40	6%	10%
<i>di cui in Grecia</i>	3	4	28	31	1	1	32	36	5%	9%
<i>di cui in Spagna</i>	6	12	54	68	11	23	71	103	20%	28%
<i>di cui in Portogallo</i>	1	2	12	11	1	2	14	15	22%	44%
<i>di cui a Cipro</i>	6	5	30	20	14	4	50	29	27%	25%
Totale	20	31	142	146	40	46	202	223	11%	17%

2020

Assunzioni N. persone	<=29 anni		30-50 anni		>=51 anni		Totale		Tasso assunzioni	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
<i>di cui in Italia</i>	2	5	14	17	0	0	16	22	3%	5%
<i>di cui in Grecia</i>	2	6	14	16	1	5	17	27	3%	7%
<i>di cui in Spagna</i>	9	6	5	4	33	40	47	50	13%	13%
<i>di cui in Portogallo</i>	0	1	4	3	0	0	4	4	6%	9%
<i>di cui a Cipro</i>	7	5	10	12	0	0	17	17	8%	13%
Totale	20	23	47	52	34	45	101	120	5%	9%

2020

Cessazioni N. persone	<=29 anni		30-50 anni		>=51 anni		Totale		Turnover	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
<i>di cui in Italia</i>	5	3	57	60	33	44	95	107	15%	26%
<i>di cui in Grecia</i>	0	0	27	17	0	1	27	18	4%	5%
<i>di cui in Spagna</i>	4	3	2	8	24	28	30	39	8%	10%
<i>di cui in Portogallo</i>	1	1	6	6	0	0	7	7	11%	16%
<i>di cui a Cipro</i>	7	7	9	3	0	0	16	10	8%	8%
Totale	17	14	101	94	57	73	175	181	9%	13%

Come anticipato, complessivamente nel 2022 si è registrata una lieve diminuzione del numero assoluto di dipendenti del Gruppo, in coerenza con i trend del settore. Allo stesso tempo, a livello sistemico alcuni strumenti normativi hanno agevolato il ritiro dal mondo del lavoro, generando un trend che appare comunque di modesta entità per il Gruppo doValue che continuerà a selezionare e ad attrarre nuovi professionisti.

4.2 Tutela della diversità e rispetto dei diritti umani

La diversità, l'inclusione e il rispetto dei diritti umani sono elementi fondamentali della cultura aziendale di doValue oltre che pilastri del proprio sistema valoriale. Come definito anche dal Codice Etico di Gruppo, doValue basa le proprie relazioni sui valori della correttezza, trasparenza e reciproco rispetto, evitando e rifiutando ogni approccio che possa risultare discriminante.

L'attenzione alle persone è inoltre uno dei pilastri del Piano e della Policy di Sostenibilità del Gruppo che guidano la crescita sostenibile di doValue.

Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, per garantire la tutela della diversità degli organi di governo, ha disciplinato e formalizzato criteri e politiche di diversità attraverso il documento "Policy in materia e composizione degli Organi Aziendali del Gruppo doValue", approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 25 febbraio 2021. La Policy prevede che vi sia un'adeguata diversificazione di competenze, esperienze, età, genere, provenienza geografica e proiezione internazionale.

doValue si impegna a promuovere il valore di ogni persona e a creare un ambiente di lavoro che sia rispettoso, collaborativo ed inclusivo. Un approccio finalizzato alla valorizzazione e all'integrazione della diversità che si traduce in un costante ascolto delle esigenze delle proprie persone ed in azioni concrete volte a favorire il benessere individuale e aziendale. La diversità delle persone di doValue, che provengono da storie e territori differenti, favorisce la condivisione di esperienze migliorando così il clima aziendale e determinando un vantaggio competitivo per l'intero Gruppo, non solo in termini di performance ma di maggior engagement e commitment delle persone rispetto agli obiettivi aziendali. Nel 2018 in Italia è nato il Diversity&Inclusion Committee, un luogo di ascolto per supportare le persone ad esprimere il proprio potenziale, a prescindere dalle generazioni, dallo status e dalle diverse dimensioni in cui si declina la diversità. Il percorso iniziato a livello locale in alcune società del Gruppo ha trovato la sua naturale evoluzione nella nascita del Group Diversity&Inclusion Council, grazie all'adesione volontaria di colleghi provenienti dalle diverse società del Gruppo.

Il Group D&I Council ha una Missione chiara e una Visione comune:

- Mission: Creare un luogo di lavoro che sfrutti la diversità e alimenti una cultura inclusiva per sostenere la crescita individuale e organizzativa.
- Vision: Beneficiare della diversità all'interno del Gruppo doValue, promuovendo un ambiente rispettoso dove tutti possono portare al lavoro il proprio sé autentico, con particolare attenzione al Genere, alla Disabilità, alla Generazione e al Multiculturalismo.

La valorizzazione delle persone, delle loro diversità e le politiche di inclusione costituiscono un elemento essenziale della People Strategy e della strategia ESG.

doValue da anni è Socio Sostenitore di Valore D, la prima Associazione nata in Italia che promuove l'equilibrio di genere e una cultura inclusiva per la crescita delle Aziende. Valore D promuove la valorizzazione di tutte le caratteristiche per cui differiscono i collaboratori (età, genere, nazionalità, religione, esperienze lavorative), con lo scopo di creare un ambiente di lavoro che riconosca il valore della Gender Diversity e sviluppi una cultura aziendale inclusiva.

Nel 2022, 29 risorse di doValue sono state coinvolte in diversi corsi per un totale di circa 142 ore tra corsi e percorsi di Valore D.



A livello di rendicontazione e monitoraggio, da segnalare come i dati riguardanti età, sesso, provenienza, data di assunzione, anzianità lavorativa e retribuzione del personale delle società italiane siano gestiti attraverso un database centralizzato, da cui si estrae una rendicontazione trimestrale presentata al Consiglio di Amministrazione della Capogruppo relativa ai dati di movimentazione del personale. Su base annuale doValue fornisce questa rendicontazione ad ABI, integrata ogni due anni dalla rendicontazione sulla parità di genere.

Anche doValue Spain, ribadisce l'importanza di questi valori all'interno del proprio Code of Conduct, che sottolinea l'obbligatorietà di garantire la dignità delle persone e il rispetto dei loro diritti fondamentali, anche in linea con quanto previsto dalla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e dalla Convenzione europea sui diritti dell'uomo. Allo stesso modo, all'interno dell'Equality Plan, doValue Spain, ribadisce la rilevanza di valorizzare il personale sulla base di capacità, competenze, impegno e talento, evitando ogni tipo di discriminazione in relazione a etnia, genere, religione, idee politiche, nazionalità, età, orientamento sessuale, disabilità o qualsiasi altra caratteristica.

Proprio rispetto ai diritti umani, i paesi in cui l'organizzazione esercita le proprie attività non sono ad alto rischio di mancato rispetto dei diritti umani, poiché sottostanno a leggi e regolamenti in vigore in questo ambito sia a livello nazionale che internazionale. Conseguentemente, a livello di Gruppo non sono stati identificati rischi rilevanti di violazione dei diritti umani, né operazioni e fornitori a rischio significativo di episodi di sfruttamento del lavoro minorile e di lavoro forzato o obbligatorio. Inoltre, Spagna, Portogallo e Cipro incorporano le seguenti convenzioni ILO nella loro legislazione sul lavoro:

- Forced Labor Convention, 1930;
- Freedom of Association and Protection of the Right to Organize Convention, 1948;
- Right to Organize and Collective Bargaining Convention, 1949;
- Equal Remuneration Convention, 1951;
- Abolition of Forced Labor Convention, 1957;
- Discrimination (Employment and Occupation) Convention, 1958;
- Minimum Age Convention, 1973;
- Worst Forms of Child Labor Convention, 1999.

A tal proposito, si segnala che non vi è stata nel corso del 2022 formazione dedicata in ambito diritti umani destinata al personale addetto alla sicurezza, in quanto questa categoria di lavoratori non è presente all'interno dell'organizzazione.

Con particolare riferimento alla diversity, all'interno dell'Equality Plan, doValue Spain, ribadisce la rilevanza

di valorizzare il personale sulla base di capacità, competenze, impegno e talento, evitando ogni tipo di discriminazione in relazione a etnia, genere, religione, idee politiche, nazionalità, età, orientamento sessuale, disabilità o qualsiasi altra caratteristica.

In **Spagna** è presente anche un **Equality Committee**, previsto per legge e preposto alla supervisione di tutte le tematiche inerenti alla diversità e alle pari opportunità, e viene definito un **Equal Opportunity Plan**, negoziato e concordato con la Rappresentanza Legale dei lavoratori e in compliance con la Legge Costituzionale spagnola 3/2007. Il piano prevede l'effettiva uguaglianza di uomini e donne e la creazione di un luogo di lavoro inclusivo, che promuova il lavoro di squadra e dove le opinioni differenti siano valorizzate.

Sempre in ambito diversity, tema particolarmente presidiato è quello relativo alla prevenzione delle molestie, anche attraverso il Labour, Sexual and Cyber Harassment Prevention Protocol, che definisce le modalità di gestione relativamente a qualsiasi segnalazione che possa manifestarsi in questo ambito. Il Protocollo prevede che tutti abbiano il diritto di ricevere un trattamento giusto, rispettoso e dignitoso, che non leda la privacy e l'integrità fisica e morale della persona e che non sfoci in degradazioni o umiliazioni basate su criteri quali etnia, genere, religione, opinioni e ogni altra condizione o circostanza, inclusa la tipologia di rapporto di lavoro.

Allo stesso modo, anche doValue Greece si impegna a garantire pari opportunità ai propri dipendenti, trattando con giustizia, meritocrazia e obiettività ogni membro del personale, dalla selezione alle successive fasi di vita in Azienda, tra cui la definizione di un piano formativo e l'applicazione delle politiche retributive. Tutte le forme di discriminazione, molestie o intimidazioni sono considerate comportamenti incompatibili con la cultura e i valori dell'organizzazione, in accordo ai valori che le entities greche ereditano in quanto parte del Gruppo doValue. A tal proposito, la società favorisce e promuove comportamenti non discriminatori attraverso una comunicazione interna che segua le logiche dell'inclusione e valorizzi le diversità.

La diversità, l'inclusione e il rispetto dei diritti umani sono elementi fondamentali della cultura aziendale e della strategia ESG di doValue.

Profilazione membri Consiglio di Amministrazione della Capogruppo	2022		2021		2020	
Genere	N.	%	N.	%	N.	%
Donne	4	40%	4	40%	2	22%
Uomini	6	60%	6	60%	7	78%
Età	N.	%	N.	%	N.	%
<=29 anni	-	-	-	-	-	-
30-50 anni	3	30%	3	30%	4	44%
> = 50 anni	7	70%	7	70%	5	56%

Profilazione del Top Management	2022		2021		2020	
Top Management <=29 anni						
Genere	N.	%	N.	%	N.	%
Donne	-	-	1	1%	-	-
Uomini	-	-	-	-	-	-
Totale	-	-	1	1%	-	-
Top Management 30-50 anni						
Genere	N.	%	N.	%	N.	%
Donne	28	22%	31	21%	13	9%
Uomini	52	40%	68	46%	51	37%
Totale	80	62%	99	67%	64	47%
Dirigenti > = 51 anni						
Genere	N.	%	N.	%	N.	%
Donne	10	8%	8	5	18	13%
Uomini	39	30%	39	27	55	40%
Totale	49	38%	47	32%	73	53%
Totale Top Management	129	100%	147	100%	137	100%

Profilazione del Middle Management	2022		2021		2020	
Middle Management <=29 anni						
Genere	N.	%	N.	%	N.	%
Donne	7	1%	8	1%	12	2%
Uomini	8	1%	11	1%	10	1%
Totale	15	2%	19	2%	22	3%
Middle Management 30-50 anni						
Genere	N.	%	N.	%	N.	%
Donne	254	36%	286	37%	195	25%
Uomini	251	36%	275	36%	185	24%
Totale	505	72%	561	73%	380	49%
Middle Management >=51 anni						
Genere	N.	%	N.	%	N.	%
Donne	68	10%	72	9%	164	21%
Uomini	116	16%	114	15%	204	26%
Totale	184	26%	186	24%	368	48%
Totale Top Management	704	100%	766	100%	770	100%

Profilazione dello Staff	2022		2021		2020	
Staff <= 29 anni						
Genere	N.	%	N.	%	N.	%
Donne	76	3%	78	3%	102	4%
Uomini	55	3%	58	3%	81	3%
Totale	131	6%	136	6%	183	8%
Staff 30-50 anni						
Genere	N.	%	N.	%	N.	%
Donne	1029	47%	1.113	50%	1.041	45%
Uomini	520	24%	561	25%	513	22%
Totale	1.549	71%	1.674	75%	1.554	67%
Staff >=51 anni						
Genere	N.	%	N.	%	N.	%
Donne	272	13%	221	10%	324	14%
Uomini	222	10%	209	9%	262	11%
Totale	494	23%	430	19%	586	25%
Totale Staff	2.174	100%	2.240	100%	2.323	100%

L'attenzione dedicata dal Gruppo alla diversità e alle pari opportunità trova espressione anche nell'offerta di contratti di lavoro part-time, finalizzati a garantire la flessibilità adeguata a favorire la conciliazione dei tempi vita-lavoro. Al 31 dicembre 2022, il 2,1% dei dipendenti beneficia di tale tipologia di contratto; di questi, il 98,4% è rappresentato da donne.

A conferma dell'attenzione del Gruppo per le tematiche di diversità e rispetto dei diritti umani, anche nel 2022, come nei due esercizi precedenti, **non sono stati rilevati episodi di discriminazione o violazione dei diritti umani.**

Infine, l'attenzione alla Diversity si declina anche in relazione alla **valorizzazione delle risorse diversamente abili**. doValue gestisce la diversità conformemente alle regole previste dalle leggi applicabili anche in relazione all'assunzione e all'inserimento in Azienda di persone con disabilità; ad esempio, in Spagna il Gruppo ha creato l'Altamira Talent School, in collaborazione con Adecco Foundation, per facilitare l'inserimento di personale con disabilità e favorire il loro sviluppo professionale. In aggiunta a ciò, nel 2022 sono stati previsti workshop con donne vittime di violenza di genere sul luogo di lavoro.

Nel 2022, sono 63 le persone (35 donne e 28 uomini) impiegate dal Gruppo che appartengono a categorie protette o vulnerabili, pari all'2,1% del totale della popolazione aziendale.

L'attenzione alle condizioni delle persone con disabilità è testimoniata dalla presenza di numerose misure e iniziative volte a garantire l'accessibilità universale delle strutture e abbattere le barriere e gli ostacoli - fisici e non - in ogni ambiente lavorativo; a titolo di esempio si riporta la presenza, nella sede principale di doValue Spain, in Spagna, ma anche presso le sedi centrali in Portogallo e Cipro, di misure di accessibilità, quali:

- mezzi pubblici disponibili nelle vicinanze degli uffici;
- posti auto destinati ai disabili, siano essi dipendenti o visitatori;
- accesso agli edifici a livello strada, con porte di ingresso e hall adeguate;
- possibilità di spostamenti agevoli sia in verticale che in orizzontale all'interno degli edifici, attraverso ascensori e ampi corridoi.

Nel 2022, sono 63 le persone (35 donne e 28 uomini)

impiegate dal Gruppo che appartengono a categorie protette o vulnerabili, pari all'2,1% del totale della popolazione aziendale.

Dipendenti con disabilità (n.)	2022	2021	2020
Italia	59	51	52
Grecia	0	0	0
Spagna	2	2	3
Portogallo	1	1	-
Cipro	1	1	1
Totale	63	55	56

4.3 Formazione e sviluppo delle competenze

Per doValue la formazione e lo sviluppo professionale sono elementi alla base della crescita delle sue persone e rappresentano un'importante occasione per trasmettere sia i valori che la strategia del Gruppo.

Nel corso del 2022 sono proseguiti i programmi di formazione già esistenti, aggiornati, ove necessario, in relazione alle esigenze del business. Sono ripresi i corsi in aula, oltre ai programmi a distanza on line, sincrona o asincrona.

Inoltre, l'offerta formativa è stata integrata con numerosi webinar messi a disposizione del personale nella intranet aziendale volti a fornire strumenti utili di lavoro e sviluppo personale oltre che ad arricchire le competenze specifiche. I corsi svolti hanno portato a registrare, in linea con il trend positivo dello scorso anno, un sostanziale incremento della formazione erogata, **passando dalle 70.000 ore di formazione nel 2021 a quasi 78.000 nel corso del 2022.**

Al fine di ampliare e migliorare la qualità dell'offerta formativa, in coerenza con le esigenze del personale, nel 2022 è stata riproposta una Survey, "La formazione che vorrei", per raccogliere le richieste formative e i suggerimenti dei dipendenti. Inoltre, attraverso la procedura "Formazioni", le richieste formative, specialmente di natura tecnica, continuano ad essere raccolte dai responsabili di funzione, che ogni anno provvedono ad indicare le esigenze dei propri collaboratori; infine, per la formazione obbligatoria viene consultata la funzione Compliance.

A dimostrazione dell'attenzione che doValue dedica alla formazione delle proprie persone, a maggio 2022 è stata costituita la **Commissione per la Formazione**, al fine di collaborare sul processo di mappatura e implementazione del training aziendale, concordando obiettivi e criteri di disegno delle sessioni di formazione mirate allo sviluppo del personale e alla sua crescita professionale.

Nel corso del 2022 è proseguita la progettazione ed erogazione di percorsi formativi a supporto del Piano Strategico di Gruppo e del relativo modello di business, con l'obiettivo prioritario di favorire l'integrazione e potenziare la leadership sul mercato, assicurare servizi di qualità ed incrementare efficienza ed efficacia dei processi operativi. In quest'ottica, si è dato seguito all'implementazione della People Strategy, introdotta nel 2019, con l'obiettivo di valorizzare le competenze e il capitale umano, rafforzare l'integrazione culturale e manageriale, sviluppare employer branding & engagement, favorire la conoscenza e il cambiamento. In particolare, nel 2022 sono stati lanciati nuovi progetti e sono proseguite le attività già avviate:

- doFuture: dedicato alla fascia più giovane della popolazione aziendale, attraverso un percorso di training rivolto alle risorse under 32;
- Change over: progetti di riconversione professionale, finalizzati a preparare le risorse coinvolte all'adozione di un nuovo ruolo;
- Mentoring: un percorso di 6 mesi, coerente con il programma doFuture, che ha coinvolto 12 Mentee e 4 Mentor al fine di rafforzare le competenze manageriali di risorse con potenziale e supportare la loro crescita professionale;
- Favoriamo la conoscenza reciproca: 4 sessioni di presentazione delle funzioni Corporate (Internal Audit, Legal & Compliance, doNext, Data Quality) aperte a tutto il personale doValue;
- Pillole di training sullo Smart Working: micro-sessioni registrate e rese disponibili sulla intranet aziendale per tutto il personale, con indicazioni utili per gestire al meglio la modalità di lavoro ibrida oramai diffusa in azienda;
- Wave-I: assessment di potenziale che ha incluso circa 100 dipendenti di doValue Italia;
- Leadership Program: percorso di sviluppo manageriale dedicato a circa 20 manager selezionati in diverse aree aziendali;
- LinkedIn Learning: training dedicato al middle management e focalizzato sulle 10 soft skills maggiormente richieste dal mercato del lavoro.

Nel corso dell'anno di rendicontazione sono state inoltre implementate a livello locale una serie di iniziative definite dal Gruppo:

- a seguito della People Engagement Survey realizzata nel 2021, è stato predisposto un Action Plan 2022 che ha visto la partecipazione su base volontaria di molti colleghi attraverso focus group per definire le azioni concrete e gli ambiti di maggior interesse. I lavori di implementazione delle attività identificate sono stati seguiti dai singoli owner e portati a compimento a dicembre 2022;
- i valori di Gruppo (leadership, responsabilità, efficacia, collaborazione) sono stati condivisi dal Top Management con i dipendenti attraverso iniziative di comunicazione e formazione;
- in linea con il precedente esercizio di rendicontazione, è stata lanciata la terza edizione della People Engagement Survey, i cui risultati in ambito ESG hanno contribuito all'aggiornamento della matrice di materialità.

Con riferimento alla formazione delle hard skills, nel 2022 sono stati pianificati corsi relativi a formazione tecnica (tool gestionali, aggiornamenti legali), formazione manageriale, formazione su tematiche di natura normativa (Privacy, Usura e Anacismo, Reclami, Cyber Security, Safety) e formazione linguistica online (inglese e spagnolo). Inoltre, sono stati erogati corsi di formazione e aggiornamento professionale su tematiche tecnico-specialistiche, dedicate a cluster di popolazione specifici (es. NPL Asset Management, Real Estate, Tax & Legal).

Anche in Spagna, Cipro e Portogallo l'erogazione di una formazione adeguata rappresenta un importante driver aziendale. A partire dal 2019, come peraltro già illustrato, doValue Spain, ha definito un Annual Training Plan con l'obiettivo di stabilire la priorità delle richieste e delle competenze necessarie, riunire le esigenze comuni in un unico framework e garantire la massima efficacia delle attività, prevedendo corsi di formazione, di Induction e allineamento sullo sviluppo delle competenze e sull'aggiornamento normativo. In Spagna, il Piano viene elaborato analizzando i fabbisogni normativi segnalati dai responsabili dell'area, gli obiettivi strategici del

Gruppo, i cambiamenti del quadro regolatorio di riferimento e le nuove progettualità operative aziendali. Il quadro che deriva da questa analisi viene tradotto in un piano di formazione, formalizzato e presentato al Consiglio di Amministrazione dopo essere stato approvato, come previsto per legge, dal Company Committee.

Gli **Annual Training Plan** prevedono numerose attività, tra cui:

- formazione interna (Business, onboarding, welcome day);
- potenziamento delle abilità (face to face leadership programme, piattaforme ad hoc, coaching, gestione del tempo);
- formazione su strumenti interni per monitorare le operazioni dell'Azienda;
- formazione tecnica (business training real estate, finanza, Qlikview, PowerBi, Excel);
- formazione destinata alla popolazione femminile della società (in Spagna nell'ambito dell'Equal Opportunity Plan);
- formazione linguistica;
- formazione in ambito normativo (Codice Etico, PRL, GDPR).

Inoltre, il patrimonio procedurale include politiche e procedure in ambito di formazione e sviluppo, in particolare Training & Development Policy e Training & Development Procedure.

Anche in Portogallo e a Cipro l'organizzazione dei programmi formativi tiene conto dei feedback forniti dai dipendenti nel corso delle valutazioni annuali, per arrivare a strutturare Annual training plan rispondenti sia alle richieste ricevute internamente che ai cambiamenti del contesto di mercato e normativo di riferimento.

L'organizzazione della formazione è inoltre scadenzata nel corso dell'anno per evitare di condensare i training in periodi solitamente legati a scadenze di business, per assicurare una partecipazione completa e attenta e massimizzare gli effetti positivi della formazione offerta.

Il Gruppo ha previsto un Talent Plan in Spagna e a Cipro: un programma rivolto ai talenti più meritevoli per assicurarne il continuo sviluppo e renderli pronti ad assumere ruoli di crescente responsabilità. Anche il Portogallo ha previsto l'attuazione di un'iniziativa simile, chiamata Talent Program.

L'offerta di una formazione adeguata è di grande importanza anche per doValue Greece, la quale dispone di una divisione dedicata al Business Training, ossia formazione interna strettamente attinente agli aspetti di business. Gli obiettivi del Business Training sono il rafforzamento delle conoscenze e delle competenze dei dipendenti, l'aggiornamento dei servizi al cliente e il miglioramento dell'efficienza.

Le esigenze di formazione vengono identificate con la collaborazione delle funzioni aziendali a seconda di eventuali nuove prassi e procedure adottate, delle modifiche ai processi, prodotti o a seguito dei rilasci di sistema o introduzioni di nuovi tool. All'inizio di ogni anno, la Funzione People incontra i responsabili di funzione per la raccolta delle necessità formative, che vengono successivamente valutate e priorizzate nell'ambito di un Programma, che valorizza inoltre eventuali esigenze individuali rilevanti per ogni mansione. Il Programma

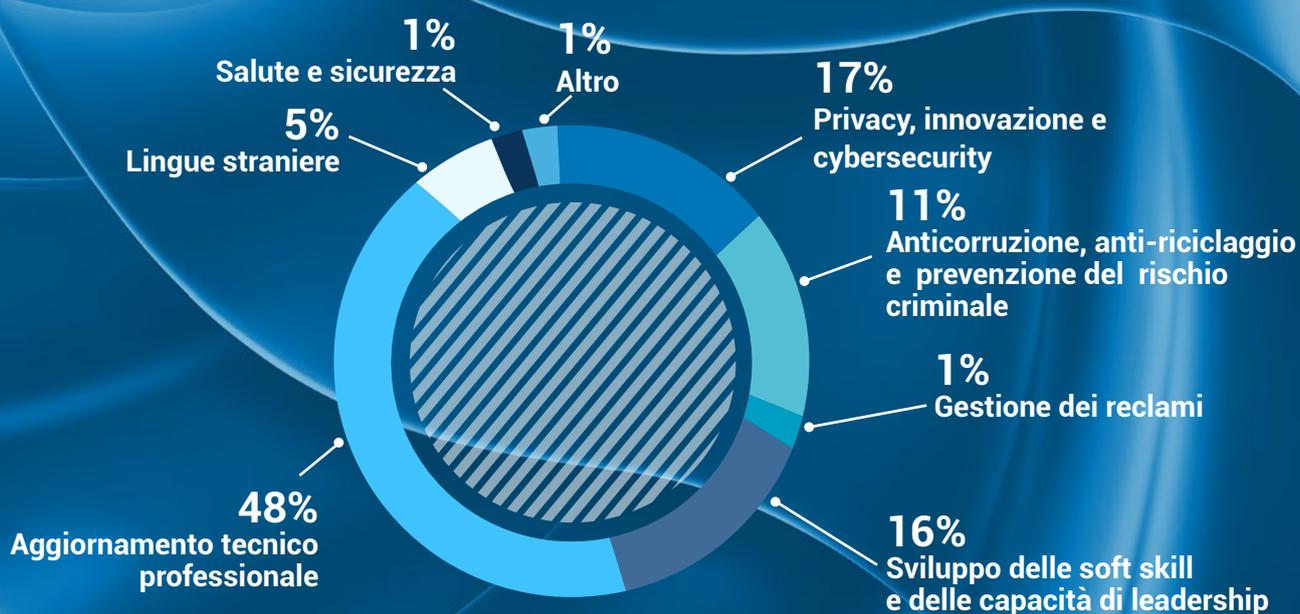
predisposto viene sottoposto al Comitato Esecutivo, che ha la responsabilità di verificare e garantire che i bisogni formativi e le priorità individuate coprano tutte le questioni strategiche importanti. Dopo l'approvazione, vengono pianificate le attività di formazione, in accordo con i responsabili di Funzione.

Le diverse realtà del Gruppo investono nello sviluppo delle Persone nella consapevolezza che l'aggiornamento professionale apporti benefici trasversali alla cultura aziendale. Ciò ha consentito al Gruppo di erogare complessivamente nel corso del 2022 quasi 78.000 ore di formazione, con un aumento del 13% su base annuale: le donne hanno ricevuto 26 ore di formazione media pro-capite, al pari degli uomini, e ben al di sopra delle 22 ore medie registrate nel 2021. In termini di contenuti della formazione, i corsi di aggiornamento tecnico professionale hanno rappresentato la parte più significativa (32% del totale delle ore di formazione), seguiti dalla formazione dedicata a tematiche di privacy e cybersecurity, che ha registrato un incremento, passando dalle circa 8.000 ore erogate nel 2021 ad oltre 13.000 nel corso dell'anno di rendicontazione (17% del totale delle ore di training), a riprova della rilevanza sempre maggiore delle tematiche legate alla sicurezza dei dati e alla gestione dei sistemi informativi IT.

Ore di formazione per genere e per ruolo	2022			2021			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Top management	989	1.709	2.698	4.951	5.681	10.632	904	3.479	4.383
Middle management	10.198	9.387	19.585	14.339	12.382	26.721	8.774	5.988	14.762
Staff	34.351	21.221	55.572	18.916	13.113	32.029	14.574	8.706	23.280
Totale	45.539	32.316	77.855	38.206	31.176	69.382	24.252	18.173	42.425

Ore medie di formazione per dipendente, per ruolo, e per genere	2022			2021			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Top management	26	19	21	124	53	72	29	33	32
Middle management	31	25	28	39	31	35	24	15	19
Staff	25	27	26	13	16	14	10	6	7

Ore di formazione per tipologia



Oltre alla formazione interna ed esterna prevista, il Gruppo supporta, quando ricorrono le condizioni, i dipendenti che intendono arricchire il proprio percorso personale e professionale attraverso l'ottenimento di lauree, master post-laurea o certificazioni. In termini generali, sono concessi permessi studio per i dipendenti che debbano preparare un esame, non solo nel caso di personale inquadrato in rapporti di internship e stage.

In alcuni casi, inoltre, il Gruppo prevede a livello locale una compartecipazione dei percorsi individuali di skill-

upgrade. Presso doValue Greece, ad esempio, i dipendenti godono della possibilità di ottenere il finanziamento parziale (fino al 40% dei costi) dei programmi post-laurea per proseguire gli studi. I dipendenti interessati possono richiedere il finanziamento a condizione che il programma sia erogato da un istituto pubblico o privato riconosciuto, che l'argomento di studio sia correlato alle responsabilità lavorative del candidato e che quest'ultimo lavori per la Società da almeno due anni con contratto a tempo indeterminato.

78.000 ore

di formazione erogate
dal Gruppo

**Il Gruppo doValue
considera la formazione
fondamentale per valorizzare le
competenze dei
propri dipendenti:**

People Strategy

Talent Plan

**Annual Training
Program**

4.4 Valorizzazione dei talenti

Il Gruppo dedica particolare attenzione alla valutazione delle competenze in quanto elemento chiave nel percorso di crescita dei propri dipendenti. Lo sviluppo personale e professionale viene promosso da doValue valutando periodicamente le performance sulla base di obiettivi individuali, garantendo allo stesso tempo il raggiungimento degli obiettivi aziendali attraverso la valorizzazione delle sue persone e percorsi di miglioramento delle competenze.

Per questo doValue nel corso degli anni si è dotata di adeguati processi di monitoraggio delle performance dei propri dipendenti, al fine di sostenere la motivazione, lo sviluppo individuale e allo stesso tempo migliorare l'esperienza all'interno del Gruppo.

Dal 2018 le società italiane hanno formalizzato la definizione di un **sistema di rilevazione e valutazione delle competenze** all'interno di un'apposita **Procedura**. Il sistema consente di rilevare i punti di miglioramento rispetto alle competenze target, distinte per area di appartenenza (Business, Staff, Business Staff), ruolo ricoperto (Gestori di risorse, Non gestori) e tipologia (es. competenze manageriali, realizzative, relazionali, ecc.).

Per quanto riguarda lo sviluppo del personale, dal 2021 è stato sviluppato un nuovo **Sistema di Performance del Gruppo** che da un lato misura il raggiungimento degli obiettivi assegnati al singolo ("Cosa"), e dall'altro valuta i comportamenti attuati ("Come") in base al nuovo modello di competenze che si riconduce ai valori del Gruppo (Responsabilità, Leadership, Collaborazione e Efficacia). Le due dimensioni sono valutate su una scala da 1 a 5 con un peso di 60:40 tra il Cosa e il Come e nell'ambito di questo processo viene definito il piano di sviluppo del singolo dipendente. Inoltre, al sistema di Performance è collegata la **remunerazione**

variabile annuale a breve termine. Il processo prevede una valutazione intermedia a metà anno durante la quale il responsabile fornisce al collaboratore un feedback sul proprio percorso per orientare al meglio il raggiungimento degli obiettivi e i comportamenti.

Nella fase di valutazione finale annuale è previsto un esercizio di calibration con il coinvolgimento della funzione People, per condividere gli esiti della valutazione in coerenza con la curva di Gauss definita a inizio anno. I top manager invece, identificati quali risorse chiave nella Politica di Remunerazione, partecipano ad un **sistema incentivante dedicato**; a tal proposito, si rimanda al par. 3.1.3 per ulteriori approfondimenti.

La valutazione delle competenze e lo sviluppo professionale sono fondamentali anche per le altre società del Gruppo in **Spagna, Cipro e Portogallo**, le quali si impegnano a favorire la crescita del talento ed il continuo potenziamento delle skills dei propri dipendenti. Anche **doValue Greece** ha implementato un proprio framework di valutazione delle performance in grado di guidare il percorso professionale dei dipendenti (es. promozione e pianificazione della successione). Il framework concorre alla definizione dei Piani di formazione annuali delle diverse Strutture e Direzioni così da tradurre la strategia in priorità aziendali tangibili per tutti i dipendenti e supportare la costruzione di una cultura comune che guidi i comportamenti di doValue in tutta l'organizzazione.

Durante il 2022, una parte significativa dei dipendenti ha ricevuto una valutazione delle competenze, per un totale di 2.019 persone. In particolare, hanno ricevuto la valutazione 129 top manager (38 donne e 91 uomini), 529 middle manager (250 donne e 279 uomini) e 1.361 persone di staff (868 donne e 493 uomini)⁴.

⁴ Il numero di dipendenti che ha ricevuto una valutazione delle competenze nel corso del 2022 potrebbe per alcune categorie professionali essere superiore al numero di dipendenti a fine periodo di rendicontazione. In Italia, infatti, il Contratto nazionale del Credito prevede che nell'anno in corso si valutino le competenze dell'anno precedente e pertanto potrebbero essere inclusi nel calcolo dipendenti che nel corso del 2022 hanno cessato il rapporto lavorativo con il Gruppo.

4.5 Well-being dei dipendenti

doValue si impegna a creare condizioni lavorative che promuovano il benessere ed il giusto equilibrio tra vita privata e lavoro (work-life balance) affinché i dipendenti possano esprimere il meglio di sé e si generi un clima aziendale che garantisca benessere sociale e produttività aziendale. Per questo doValue offre ai propri dipendenti un programma di benefit e iniziative di welfare aziendale volto ad accrescere la motivazione ed il livello di engagement delle proprie persone.

Nel corso del 2022, gli investimenti nelle attività di welfare previste dal Gruppo sono stati pari a oltre 6 milioni di euro.

In Italia, i benefit offerti a tutti i dipendenti e previsti dalla contrattazione di secondo livello, senza differenza alcuna legata alla tipologia di contratto o alla sede di riferimento, sono i seguenti:

- assegnazione di auto a uso promiscuo;
- assegnazione di alloggio in sub-locazione o comodato gratuito o attraverso contribuzione in busta paga;
- contribuzione integrativa al Fondo di Previdenza complementare;
- polizza assicurativa sanitaria;
- polizza assicurativa infortuni professionale ed extra-professionale;
- piattaforma Welfare;
- piattaforma Health & Wellness.

Inoltre, il welfare aziendale prevede un piano di **Flexible Benefits** che consente ai dipendenti di impiegare il proprio premio di produzione in servizi personalizzabili e aumentare la propria capacità di spesa.

Nel 2022, con l'obiettivo di migliorare le prestazioni sanitarie di dipendenti e quiescenti, riorganizzare i premi e potenziare il servizio di Customer Care, è stato scelto un nuovo fornitore per il biennio 2022-2023.

Per favorire l'equilibrio tra vita privata e lavorativa, inoltre, doValue mette a disposizione dei dipendenti

numerose iniziative, tra cui la possibilità di lavorare in modalità **smart working**, **permessi studio** e **programmi di sostegno alla maternità e alla paternità**. Vengono inoltre garantite **borse di studio** ai figli dei dipendenti, in adempimento a quanto previsto da CCNL.

In particolare, lo smart working è stato lanciato come progetto sperimentale nel corso del 2019 e ha coinvolto un numero limitato di dipendenti. Dal 2020 è stato adottato un modello di lavoro ibrido che prevede l'alternanza della presenza in ufficio allo smart working, come previsto dall'accordo aziendale, volto a incontrare le esigenze dei dipendenti. Per acquisire dimestichezza con la nuova modalità di lavoro è stata garantita una formazione specifica, oltre che assistenza costante per esigenze di natura tecnologica e supporto da parte di figure professionali esperte di smart working.

Nel corso del 2022 è proseguita l'iniziativa di Health & Wellness, confermando l'impegno di doValue a promuovere uno stile di vita sano dando a tutti i dipendenti in Italia la possibilità di attivare il piano gratuito che l'azienda ha dedicato loro con il partner Gympass. Più in generale, anche per il 2022 tutti i dipendenti e consulenti doValue hanno avuto accesso alla piattaforma dedicata al benessere psicofisico, con a disposizione app su sport e nutrizione, meditazione e salute finanziaria. Oltre all'opzione Free Plan offerta da doValue, i dipendenti potevano scegliere pacchetti personalizzati in base alle singole esigenze e partecipare a lezioni live, on line o in presenza nelle oltre 2.600 palestre convenzionate in Italia.

Anche in **Spagna** il Gruppo prevede l'erogazione di benefit a tutti i dipendenti, senza distinzione legata alla tipologia di contratto. L'obiettivo di doValue Spain, è promuovere una cultura aziendale che favorisca l'equilibrio tra la vita personale e il lavoro, con l'ambizione di attrarre nuovi talenti e favorire il benessere sul posto di lavoro nella convinzione che un dipendente motivato e allineato con i valori e gli obiettivi del Gruppo porti un chiaro beneficio a tutta la comunità aziendale.

Oltre ai benefit offerti nella sfera della salute (come, ad esempio, la copertura sanitaria e la promozione di campagne di prevenzione), è previsto un piano di flexible benefit con iniziative per sostenere una migliore work-life balance e supportare la genitorialità che include l'orario flessibile in entrata e in uscita, il Protocollo di disconnessione digitale, la possibilità di fruire di permessi aggiuntivi legati a questioni familiari, lo smart working e, a partire dal 2021, l'estensione del congedo parentale a 16 settimane, in linea con le previsioni normative.

I benefit offerti a tutti i dipendenti di **Cipro** comprendono l'assicurazione sanitaria e misure previdenziali, erogate tramite specifici fondi. È inoltre offerta la possibilità di usufruire dell'orario flessibile e di sconti per l'iscrizione in palestra. Dal 2020 sono previste attività a supporto della tutela della salute, della promozione di stili di vita sani e dell'equilibrio vita-lavoro nell'ambito del programma "Altamira" Health&Wellness".

In **Portogallo**, infine, i benefit previsti per i soli dipendenti a tempo pieno includono assicurazione medica (con possibilità di estensione anche i familiari dei dipendenti.), copertura assicurativa per gli infortuni sul lavoro e congedi parentali.

Sono numerose le attività che promuovono uno stile di vita sano tra i dipendenti, sia attraverso la cultura dello sport e del cibo sano sia attraverso l'organizzazione di eventi per favorire la socializzazione dei dipendenti, quale, ad esempio, la "Fitness February". L'evento consiste in una maratona di 28 km nel mese di febbraio, con un premio finale per i primi 3 dipendenti classificati.

Inoltre, nel 2022 è stata lanciata l'iniziativa di volontariato doUntoOthers che ha coinvolto alcuni dipendenti provenienti da differenti aree aziendali in attività volte a sostenere il popolo ucraino.

Benefit	Italia	Grecia	Spagna	Portogallo	Cipro
Orario flessibile	✓		✓		✓
Orario stagionale o settimana corta			✓		
Part time	✓		✓		
Telelavoro		✓	✓	✓	✓
Smart working	✓	✓	Alcune categorie di dipendenti	✓	
Banca ore	Solo Staff		✓		
Giorni feriali extra	✓	✓	✓		✓
Abbonamenti/contributi palestra	✓		✓		
Congedo extra		✓	✓		

Nota: la spunta denota che tutti i dipendenti sono elegibili per il benefit indicato.

Dipendenti coinvolti in attività di welfare	Italia	Grecia	Spagna	Portogallo	Cipro
Eventi di socializzazione	702	-	578	103	305
Versamenti a fondi pensione integrativi	922	1035	31	13	-
Copertura sanitaria e assicurativa	849	1035	110	103	-
Buoni pasto	938	-	-	-	-
Buoni per cultura, svago e tempo libero	225	-	-	-	-
Buoni per lo shopping	-	450	-	-	23
Assicurazione Covid-19	-	-	578	-	-
Supporto psicologico	-	62,1	-	-	-
Altro	-	200	-	-	-

Investimenti in attività di welfare (€)	Italia	Grecia	Spagna	Portogallo	Cipro
Eventi di socializzazione	24.932	-	10.322,38	-	23.000
Versamenti a fondi pensione integrativi	1.270.155	1.142.851	384.285,96	-	-
Copertura sanitaria e assicurativa	954.010	1.165.817	176.863,54	-	-
Buoni pasto	960.584	-	-	-	-
Buoni per cultura, svago e tempo libero	29.400	-	-	-	-
Buoni per lo shopping	-	13.500	-	-	4.600
Assicurazione Covid-19	-	-	16.967,53	-	-
Supporto psicologico	-	10.000	-	-	-
Altro	-	13.000	-	-	-
Totale	3.239.081	2.345.168	588.439,41	-	27.600

Inoltre, è utile segnalare in questa sede l'attenzione che doValue dedica ai propri dipendenti anche in occasione della cessazione del rapporto; infatti, sono presenti meccanismi volti ad agevolare la continuità lavorativa e la gestione delle uscite per pensionamento o conclusione del rapporto di lavoro. A titolo di esempio, in Spagna i dipendenti possono beneficiare di piani di ricollocamento mentre in Portogallo, invece, i programmi di assistenza alla transizione possono essere negoziati dai dipendenti stessi durante la definizione del piano di cessazione del rapporto lavorativo.

Infine, per rispondere ai requisiti della Legge Organica 3/2018, dal 2019 è in vigore presso doValue Spain, una Politica di disconnessione digitale, in accordo con le organizzazioni sindacali. La Politica si sofferma sui temi di protezione dei dati personali e sulla garanzia dei diritti digitali, garantendo ai dipendenti la disconnessione al di fuori dell'orario di lavoro. Il documento prevede anche che i dipendenti, al termine della giornata lavorativa, abbiano il diritto di non rispondere alle comunicazioni, per quanto resti salvo il diritto di poterlo fare su base volontaria. Inoltre, ai dipendenti è richiesto di fare un utilizzo razionale degli strumenti tecnologici messi a disposizione dalla società ed è fornito un decalogo del buon uso della posta elettronica aziendale.



4.6 Relazioni industriali e rapporti con i sindacati

Il dialogo con le organizzazioni sindacali riveste grande importanza per il Gruppo, per questo intrattiene rapporti regolari, costruttivi e rispettosi con le organizzazioni rappresentanti i lavoratori ispirati ed improntati a principi di correttezza e rispetto dei reciproci ruoli, con l'obiettivo di realizzare sempre nuove intese per la crescita e la competitività del Gruppo.

doValue garantisce il diritto dei dipendenti alla libertà di associazione sindacale e contrattazione collettiva nonché i diritti dei dipendenti a partecipare a tutte le iniziative promosse dai sindacati, a prescindere dalle specificità che questi acquisiscono a seconda dei paesi in cui doValue è presente.

In **Italia** e in **Grecia** il Gruppo applica la normativa nazionale di settore in materia di agibilità sindacali, a garanzia di un dialogo aperto con i rappresentanti dei lavoratori scelti liberamente, che consente a entrambe le parti di comprendere meglio eventuali problematiche che possono sollevarsi da ambo i lati e di trovare le migliori modalità di risoluzione.

In particolare, in Italia i sindacati hanno una sezione dedicata nella intranet aziendale, da loro gestita e in cui pubblicano le comunicazioni. **Il dialogo e il confronto sono alla base dei rapporti con le organizzazioni sindacali, senza alcuna discriminazione o diversità di trattamento al fine di favorire un clima di reciproca fiducia, ricercare soluzioni condivise che tutelino il personale e instaurare un corretto sistema di relazioni sindacali quanto più possibile concertative.** Per valorizzare il rapporto tra le società e i rappresentanti dei lavoratori vi sono specifiche commissioni di analisi dedicate a identificare le migliori soluzioni per le armonizzazioni dei trattamenti a favore di tutto il personale in materia di sviluppo professionale, polizze sanitarie, work-life balance e sistemi di remunerazione variabile.

Anche la **Spagna** mantiene un dialogo costante con i rappresentanti legali dei lavoratori con l'obiettivo di garantire una collaborazione su tematiche che possono avere impatti significativi sull'organizzazione. Questo dialogo continuo è fondamentale per assicurare il

diritto dei rappresentanti dei dipendenti di essere informati e consultati su aspetti o condizioni rilevanti ed è garantito sia tramite comunicazioni informali (e-mail, riunioni, annunci, call), sia grazie agli organismi formali di informazione, consultazione, partecipazione e negoziazione collettiva: Works Committee, Health and Safety Committee e Equality Committee. Il sistema delle relazioni sindacali a **Cipro** è gestito dallo Human Department il quale organizza frequenti incontri con i sindacati per affrontare questioni che possano avere impatti sulle condizioni di lavoro dei dipendenti. Nel corso dell'anno vengono organizzati sia incontri a partecipazione ristretta all'interno di tutti gli uffici regionali, sia riunioni del personale, in cui il senior management presenta informazioni commerciali a tutti i dipendenti. Infine, anche in **Portogallo** è presente una rappresentanza dei sindacati, sebbene non siano previsti per legge accordi collettivi di contrattazione, che porta su base annuale a discutere i progetti rilevanti in atto.

Relativamente alla contrattazione collettiva, a livello di Gruppo, i dipendenti coperti da contrattazione collettiva sono pari al 90,4%, dato in linea rispetto a quanto rilevato negli anni precedenti.

In particolare, tutti i dipendenti delle società italiane e della società greche sono coperti da contrattazione collettiva. A **livello italiano**, questa sancisce anche le tempistiche di preavviso da garantire ai dipendenti in caso di cambiamenti significativi nell'assetto organizzativo, pari a 45 giorni, mentre con riferimento a **doValue Greece**, il periodo di preavviso è pari a 2-4 settimane. Come già riportato, la contrattazione in **Portogallo** non è prevista mentre in doValue Spain, copre il 100% dei dipendenti e circa il 40% in Altamira Cyprus. Il periodo minimo di preavviso previsto in caso di cambiamenti organizzativi significativi è di una settimana, in linea con quanto concordato con i sindacati a livello locale.

4.7 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro

Tra i diciassette Sustainable Development Goal dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, il numero 8 riguarda la promozione di ambienti di lavoro sicuri per tutti i lavoratori.

doValue si impegna da sempre a sviluppare a tutti i livelli organizzativi una cultura aziendale in materia di salute e sicurezza e a garantire livelli di protezione fisica sul luogo di lavoro, in linea con le disposizioni normative vigenti nei paesi in cui doValue opera. Le diverse società del Gruppo hanno consolidato le misure straordinarie adottate per garantire ai propri dipendenti massimi livelli di sicurezza sia sul lavoro che nella sfera privata, dall'estensione dello strumento dello smart working, alla presenza di istruzioni di carattere sanitario sulle intranet e nei locali aziendali, fino alla distribuzione di mascherine e alla sanificazione continua delle sedi.

In generale, il Gruppo promuove la salute e la sicurezza delle persone sul luogo di lavoro attraverso misure organizzative conformi a tutte le prescrizioni legislative e altri requisiti normativi applicabili in materia e si impegna a implementare procedure sistematiche per l'individuazione, la gestione e la riduzione dei rischi, con l'obiettivo di prevenire incidenti, infortuni e malattie professionali.

A **livello italiano**, il Gruppo gestisce gli aspetti legati alla salute e alla sicurezza delle persone attraverso misure organizzative conformi al D. Lgs. 81/2008 e all'art. 2087 del Codice Civile. Inoltre, il presidio della tematica avviene attraverso le seguenti attività: l'analisi, la valutazione e la gestione dei fattori e delle condizioni di rischio, la sorveglianza sanitaria, la raccolta ed elaborazione dei dati relativi alla gestione della sicurezza e la realizzazione di programmi di informazione e formazione obbligatoria relativi alla sicurezza sul lavoro, in linea con la normativa vigente. Le attività di formazione sono presidiate anche al di là delle previsioni normative: nel corso del 2022 sono proseguiti i programmi di formazione interna speciale, alcuni relativi alla pandemia, altri di portata più strategica (formazione degli addetti all'emergenza, Safety Induction per neoassunti). Oltre a ciò, il tema

della salute e sicurezza sul lavoro è presidiato anche lungo la catena di fornitura: ai fornitori in fase di prequalifica è infatti richiesto il possesso del DVR e/o di altra documentazione a testimonianza delle conformità alla normativa vigente.

Per garantire il costante presidio dell'attività in materia di salute e sicurezza, sono state mantenute le regole di corporate governance, il sistema dei controlli interni, il sistema di deleghe e poteri conforme all'art. 16 del D. Lgs. 81/2008 della legge italiana e il Codice Etico.

Anche in **Spagna** vengono adottate le necessarie misure per garantire e assicurare che le condizioni di salute e di sicurezza siano accettabili nell'ambiente e nelle attività di lavoro. doValue Spain, ha adottato un **Occupational Risk Plan** e una **Politica di salute e sicurezza** che definiscono le azioni nell'ambito della prevenzione del rischio professionale tra cui rileva, ad esempio, l'integrazione e l'applicazione del già citato Risk Prevention Plan, l'identificazione, l'analisi, la valutazione e il controllo dei rischi di salute e sicurezza, inclusi quelli psicosociali, la pianificazione e la prioritizzazione delle azioni e delle misure preventive, il monitoraggio della salute dei dipendenti e le attività di formazione e prevenzione. La tematica è presidiata anche per i fornitori, ai quali è richiesto di condividere il certificato di formazione in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro per ogni dipendente e il certificato di idoneità al lavoro.

A **Cipro**, l'impegno nella tutela della salute e sicurezza dei propri dipendenti è formalizzato all'interno della **Politica di Salute e Sicurezza** ed è reso tangibile attraverso l'implementazione di un **Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro**. Sono considerati all'interno di questo sistema di gestione della salute e sicurezza dell'Azienda anche i lavoratori esterni, come appaltatori, addetti alla manutenzione, visitatori, ovvero coloro che potrebbero essere influenzati dalle attività dell'organizzazione.

Anche in **Portogallo** sono previste misure di sicurezza per ogni luogo e attività lavorativa, assicurando che i dipendenti ricevano un'adeguata formazione. La società dispone di un Servizio di Prevenzione per l'integrazione della prevenzione dei rischi professionali nel rispetto della normativa di riferimento. Annualmente viene valutato il rischio relativo all'ambiente di lavoro da un fornitore esterno, qualificato in base ai requisiti di legge, il quale fornisce dei report che evidenziano all'organizzazione eventuali azioni di miglioramento.

In Grecia, **doValue** assicura il presidio degli aspetti di salute e sicurezza sul luogo di lavoro secondo quanto previsto dalla normativa vigente, adottando anche ulteriori misure che vanno oltre i requisiti di legge. Anche in fase di negoziazione con un fornitore di servizi/subappaltatore viene verificata la conformità che quest'ultimo sia conforme ai requisiti normativi e ai regolamenti interni. La società adotta un **Occupational Health Plan**, che include per i dipendenti la possibilità di incontri periodici con il medico competente. Inoltre, viene effettuata periodicamente un'ispezione al fine di prevenire situazioni pericolose all'interno degli uffici.

Il Gruppo si impegna nel processo di identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi per la salute e sicurezza.

I principali rischi in merito agli aspetti di salute e sicurezza legati alle attività del Gruppo possono essere individuati in quelli del settore terziario (ambiente di lavoro, impianti, utilizzo di attrezzature per ufficio, immagazzinamento di oggetti e materiali, impianti elettrici, incendio, fattori ergonomici ecc.).

A **livello italiano**, il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) definisce i rischi e, per ognuno di essi, il "Criterio di Valutazione" e le "Misure di Prevenzione e Protezione", che individuano le modalità di azione atte a prevenire l'accadimento di eventi dannosi correlati ai rischi. Nel corso del 2022, è proseguito l'aggiornamento del DVR in virtù dell'introduzione di nuove norme a livello di Testo Unico della Sicurezza (D. lgs. 81/08) che sarà pubblicato nel primo semestre del 2023, una volta concluso il processo di revisione e validazione. Tutte le informazioni

relative alla sicurezza aziendale sono disponibili e costantemente aggiornate sulla intranet, insieme ai documenti rilevanti in materia.

A **livello spagnolo**, la Funzione Safety, Health and Welfare è preposta all'individuazione e alla valutazione dei rischi in materia di salute e sicurezza. Sono previsti degli audit interni biennali ed esterni ogni 4 anni sul processo di integrazione del sistema di prevenzione dei rischi professionali in Azienda. Inoltre, su base trimestrale, vengono realizzate delle valutazioni dei rischi professionali da personale qualificato, analizzate e riportate poi al Safety and Health Committee per implementare eventuali nuove misure di prevenzione o mitigazione.

A **Cipro**, il processo di valutazione del rischio sul luogo di lavoro è realizzato attraverso un'analisi delle attività, degli ambienti di lavoro e delle eventuali attrezzature, nonché verificando le misure di controllo presenti, sempre secondo a quanto disposto per legge.

In **Portogallo** i servizi di salute sul lavoro sono forniti da un'azienda esterna, certificata dall'ACT (Autorità per le condizioni di lavoro). Questo fornitore ha libero accesso alle strutture, per garantire che le condizioni di lavoro siano a basso rischio, sia fisico che mentale. Annualmente, il fornitore invia un tecnico per valutare eventuali rischi lavorativi e misurare le attrezzature utilizzate, come ad esempio luci, condizionatori d'aria, schermi, accessibilità, assicurando la conformità alla legge e fornendo suggerimenti e best practices.

doValue Greece invece affida a un fornitore esterno qualificato i servizi riguardanti la sicurezza sul lavoro, il quale effettua le necessarie verifiche con delle visite periodiche presso ogni sede dell'Azienda, in linea con quanto stabilito dalla legge greca. Al fornitore è richiesto obbligatoriamente di predisporre un Occupational Risk Assessment che identifichi le fonti dei rischi professionali, registri le condizioni di lavoro al fine di documentare le misure preventive già in essere e quelle da adottare in aggiunta.

Per il Gruppo è fondamentale sviluppare nei lavoratori la consapevolezza dei rischi legati alla propria mansione.

I dipendenti hanno a disposizione diversi strumenti di comunicazione per segnalare eventuali pericoli e situazioni pericolose sul lavoro, potendo scegliere anche di allontanarsi o sottrarsi a circostanze che possano provocare lesioni o malattie professionali, come sancito dalle rispettive normative locali. Per le segnalazioni, è ovviamente garantito il rispetto dell'anonimato, a garanzia dei dipendenti contro ogni possibile ritorsione.

In caso di incidenti sul luogo di lavoro, i processi e le modalità di indagine vengono definiti all'interno dei documenti e delle procedure predisposti dalle varie controllate secondo la normativa vigente. Nel caso del Portogallo e di doValue Greece, viene richiesto il supporto del fornitore esterno, il quale indica la migliore linea di azione per risolvere il problema. Se necessario, viene effettuata una nuova valutazione da parte del fornitore per comprendere appieno la causa dell'incidente.

In tutte le società del Gruppo i dipendenti sono sottoposti a **visite mediche periodiche** sulla base dei requisiti delle leggi vigenti nei singoli paesi. In Portogallo, in particolare, l'Azienda mette a disposizione dei propri dipendenti esami che consentono di monitorare con il proprio medico di famiglia qualsiasi variazione del loro stato di salute di base. In questa consultazione, i dipendenti devono fornire la loro opinione su tutte le questioni riguardanti la loro salute che sono legate al lavoro.

In tutto il Gruppo i dipendenti sono coinvolti nel processo di mantenimento e di implementazione del sistema di gestione di salute e sicurezza, sia direttamente (con richieste di chiarimenti, osservazioni, proposte ecc.) sia indirettamente attraverso i loro rappresentanti. Sono invitati a condividere le loro opinioni in merito, anche nel caso in cui non sia previsto per legge. Oltre a quanto previsto per legge e alla possibilità dei dipendenti di prendere parte al processo di consultazione o decisionale in ambito di salute e sicurezza, non sono previsti ulteriori processi volti ad agevolare la partecipazione dei

lavoratori e la consultazione degli stessi nell'ambito dello sviluppo, implementazione e valutazione del sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro. Inoltre, non sono presenti comitati formali congiunti management-lavoratori per la salute e la sicurezza.

Il Gruppo continua a diffondere e promuovere la cultura in ambito di salute e sicurezza tra le proprie persone attraverso corsi di formazione (obbligatori e non), seminari ed eventi focalizzati su tali ambiti. Sono continuate inoltre le attività di formazione su temi della salute e sicurezza relativi al Covid-19 dedicati a quelle figure responsabili per l'emergenza e sui rischi connessi alle nuove modalità di lavoro da remoto/in smart working.

Nel corso del 2022 si sono registrati nove infortuni di lieve entità, sia in considerazione del basso livello di rischiosità caratterizzante il business di doValue per la salute e sicurezza dei dipendenti, sia per l'elevata incidenza delle modalità di lavoro da remoto che ha caratterizzato il periodo di rendicontazione. Non si sono invece verificati infortuni gravi (ovvero tali da causare un'assenza prolungata dal lavoro), malattie professionali e fatalità.

Dall'analisi dei rischi in ambito di salute e sicurezza, considerata l'attività del Gruppo, sono limitati i pericoli sul lavoro che costituiscono un rischio di infortunio con gravi conseguenze, legati prevalentemente all'impiego delle vetture per visite ai clienti o per trasferte di lavoro.

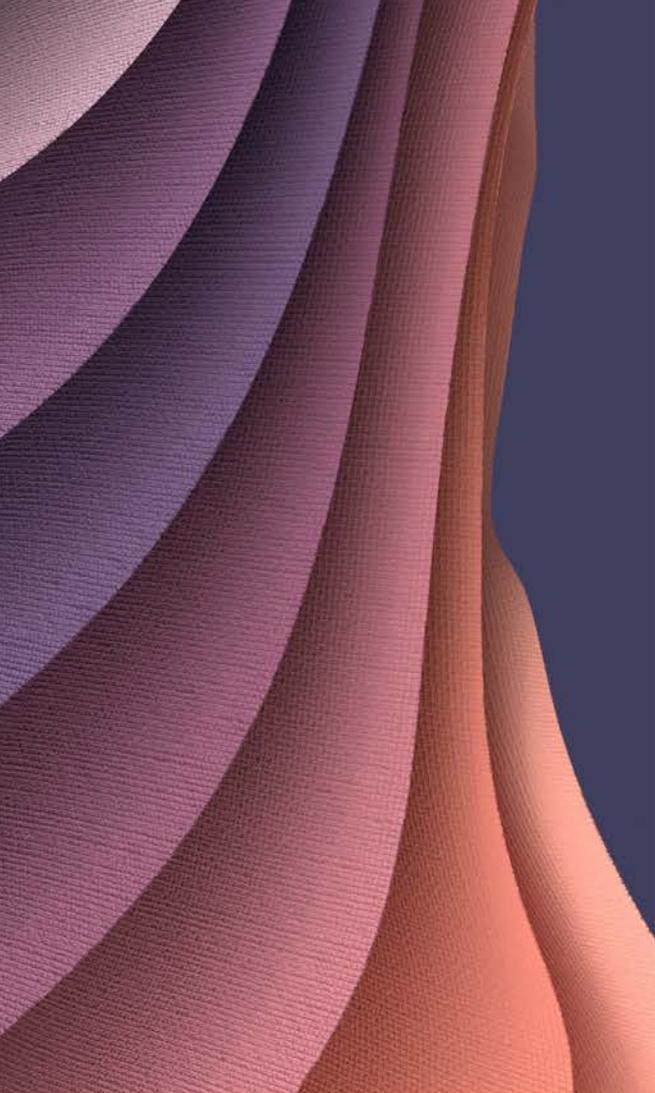
Infortuni ⁵	2022			2021			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero totale di infortuni registrabili⁶	2	7	9	2	2	4	2	-	2
di cui in Italia	-	2	2	-	2	2	-	-	-
di cui in Grecia	-	-	-	-	-	-	-	-	-
di cui in Spagna	1	2	3	2	-	2	2	-	2
di cui in Portogallo	1	3	4	-	-	-	-	-	-
di cui in Cipro	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tasso di infortuni registrabili	0,62	2,84	1,58	0,63	0,81	0,71	0,79	-	0,44
di cui in Italia	-	2,61	1,08	-	2,88	1,22	-	-	-
di cui in Grecia	-	-	-	-	-	-	-	-	-
di cui in Spagna	1,61	1,62	2,43	2,56	-	1,27	3,49	-	1,66
di cui in Portogallo	-	-	-	-	-	-	-	-	-
di cui in Cipro	-	-	-	-	-	-	-	-	-

⁵ Il tasso di infortuni registrabili è calcolato come rapporto tra il numero di infortuni registrabili e il totale delle ore lavorate nello stesso periodo, moltiplicato per 1.000.000.

⁶ Il formato tabellare è riferito ai soli dipendenti. Per quanto riguarda i lavoratori non dipendenti si precisa che il numero di infortuni registrati nel 2022 è pari a uno, riferito ad una collaboratrice cipriota.



**LA RESPONSABILITÀ
DI BUSINESS DEL
GRUPPO DOVALUE**



5

5.1

Trasparenza, correttezza e responsabilità nell'erogazione dei servizi

Il Codice Etico di Gruppo definisce i valori e i principi di riferimento che disciplinano i rapporti verso tutti gli interlocutori con cui il Gruppo entra in relazione nello svolgimento delle proprie attività e nell'erogazione dei servizi.

La soddisfazione dei clienti rappresenta l'obiettivo primario del Gruppo doValue, che mira a creare un rapporto solido e duraturo nel tempo ispirato ai criteri di onestà, trasparenza, correttezza, e reciproco rispetto.

Il Gruppo impronta i rapporti e le relazioni con i clienti sul rispetto delle norme di legge e della regolamentazione applicabile, nonché dei regolamenti aziendali. Tutti i dipendenti che intrattengono rapporti con la clientela devono quindi assicurarsi che vengano rispettate le norme definite in tema di correttezza, completezza, adeguatezza e trasparenza nella prestazione dei servizi così come le procedure interne da attuarsi nei confronti dei clienti durante l'erogazione degli stessi.

Il Gruppo garantisce al cliente trasparenza e correttezza e si impegna a fornire ogni informazione circa le caratteristiche e i rischi connessi ai servizi nonché dei diritti e degli obblighi che andranno ad assumersi perfezionando i relativi contratti sottoscritti, evitando ogni forma di pratica ingannevole e/o scorretta; l'attenzione e il senso di responsabilità verso i clienti si traducono anche nella presenza di procedure per la gestione dei reclami conformi alle normative applicabili e agli impegni contrattuali con le proprie mandanti.

In termini di rapporto con il cliente debitore finale, rileva sottolineare un aspetto fondamentale che caratterizza la gestione dei crediti per doValue, rappresentato dal fatto di privilegiare soluzioni stragiudiziali a quelle giudiziali. Tale attività stragiudiziale di contacting è effettuata dall'Asset Manager supportato da sistemi informativi e piani di lavoro individuali che gli consentono di mappare il proprio portafoglio; a tal fine, è stato predisposto un sistema di monitoraggio di KPI gestionali che permette di verificare il numero dei contatti effettuati

e il numero delle delibere inviate. La rilevazione viene effettuata mensilmente e il report viene condiviso con i responsabili. Tale frequenza di rilevazione ha consentito di sensibilizzare la gestione alla costanza nell'azione e alla tempestiva implementazione del sistema.

Alla Rete Esterna di doValue, costituita da professionisti esterni e società di recupero crediti, spetta la fase di contatto e negoziazione relativamente alle pratiche di minor importo del portafoglio secondo standard di condotta coerenti con le indicazioni del Codice Etico del Gruppo, della nuova Carta dei Valori e del Codice Deontologico della Rete Esterna; tale attività viene fatta sempre effettuata in sinergia con l'Asset Manager.

Più in generale, per monitorare e rafforzare la qualità dei servizi erogati, consolidando la relazione con i propri clienti, il Gruppo si è dotato di un sistema strutturato di monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti che pone la massima attenzione alla gestione delle segnalazioni ricevute dalla clientela.

Anche i presidi adottati da doValue nell'ambito della prevenzione di ogni forma di corruzione e di rispetto dei principi di eticità, legalità e trasparenza, rappresentano un reale impegno nella definizione di un modello di comportamento e servizio etico e trasparente. In tale ambito nel corso del 2022, a livello italiano, non sono stati segnalati episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi.

Anche doValue Greece ha adottato Policy volte a garantire la trasparenza, l'equità e la responsabilità in tutti i servizi forniti a clienti, debitori e nei rapporti con i fornitori.

La Società, come uno dei membri fondatori della Hellenic Servicers Association, opera nel rispetto dei principi rilevanti nell'ambito delle norme locali di riferimento e ha definito un adeguato sistema di controllo interno per garantire il rispetto delle norme in materia di tutela dei diritti dei propri clienti.

In particolare, l'Azienda adotta il Codice di condotta professionale (CoC) allineato al Codice Etico di Gruppo, che illustra la sua cultura e i suoi valori, sostenendo il rispetto del comportamento etico in tutta l'organizzazione. doValue Greece si è dotata inoltre di una funzione di gestione dei reclami dedicata, in modo da assicurare che tutti i reclami siano gestiti correttamente, anche attraverso un incontro trimestrale con la Business Compliance volto a discutere il dettaglio delle segnalazioni e le tendenze registrate.

Per quanto riguarda le procedure adottate nelle attività real estate, va sottolineato che doValue Spain, attraverso fornitori incaricati della conservazione del patrimonio immobiliare, assicura l'esecuzione di lavori di manutenzione preventiva degli immobili per garantire l'assenza di rischi per i terzi che potrebbero risiedere o lavorare in essi.

Inoltre, i piani di manutenzione inviati dai fornitori includono una valutazione economica delle azioni necessarie in ogni asset e indicano le azioni minime essenziali per renderlo abitabile o garantire che sia in condizioni adeguate a uso e/o vendita, condizioni che vengono verificate tramite apposite visite di verifica periodiche agli immobili con cadenza almeno annuale.

Standard qualitativi e di condotta della Rete Esterna di recupero crediti

I principi di correttezza e integrità guidano lo sviluppo e il monitoraggio della Rete Esterna, la quale è invitata a svolgere l'attività di recupero crediti secondo standard di condotta coerenti con le indicazioni del Codice Etico del Gruppo, della nuova Carta dei Valori e del Codice Deontologico della Rete Esterna.

L'External Consultant Network (ECN) è composta da: Società di Recupero Crediti (SRC) Professionisti Esterni (PE) e Legali Esterni (LE). La Rete è soggetta a costanti controlli di qualità e valutazioni che possono determinare eventuali sospensioni della collaborazione con il Gruppo.

I Professionisti Esterni e le Società di Recupero Crediti

A livello italiano, la funzione External Consultant Network (ECN) si occupa della ricerca, selezione, gestione amministrativa del contratto, retention nonché sviluppo e monitoraggio delle risorse delle Reti Esterne (Professionisti Esterni, Società di Recupero Crediti, AES) cui è affidata la gestione dei crediti non performing,

oggetto di esternalizzazione da parte di doValue S.p.A.. Sulla base delle necessità di servizio, alla funzione ECN è affidata l'attività di reclutamento che avviene attraverso molteplici canali (job posting, annunci su stampa, portali di recruiting, elenco albi e ordini, contatti con job placement delle università). Tutti i potenziali candidati che desiderano inviare il loro CV vengono indirizzati sul sito aziendale per la compilazione di un apposito form.

L'analisi delle candidature, il reclutamento e la successiva contrattualizzazione prevede una fase di verifica dei criteri di efficacia ed efficienza previsti per la Rete Esterna di doValue, dei livelli di professionalità attesi e una valutazione di ogni potenziale rischio reputazionale. Nel caso la candidatura in esame riguardi una Società di Recupero Crediti, oltre alle attività sopra dettagliate, viene effettuata una visita presso la sede della società per valutare l'adeguatezza della struttura, degli esponenti e dei collaboratori.

I dati anagrafici e contrattuali delle candidature positive sono registrati all'interno degli applicativi in uso da parte della struttura ECN. Già da anni, l'ECN utilizza il sistema della sottoscrizione digitale dei documenti con invio via PEC degli stessi, con evidenti risparmi di spese e benefici ambientali legati alla riduzione del consumo di carta.

doValue monitora costantemente la Rete Esterna già convenzionata per l'intera durata della collaborazione, effettuando periodicamente controlli specifici quali:

- mantenimento dell'iscrizione agli albi professionali di riferimento (semestrale);
- rilevazione di eventuali collegamenti con soggetti inseriti nel perimetro parti correlate (semestrale);
- controllo della validità delle polizze assicurative fornite da PE o SRC (bimestrale);
- monitoraggio di eventi pregiudizievoli attraverso l'aggiornamento delle visure (bimestrale);
- controllo della partecipazione da parte dei singoli PE/ SRC ai corsi organizzati sulla base degli input organizzativi e normativi programmati dalle Funzioni AML o Compliance;
- monitoraggio dell'eventuale presenza del nominativo all'interno di "Black List" e "liste PEPs" (annuale);

- controllo su “eventi pregiudizievoli” attraverso informazioni da fonti stampa e web relative ai PE/SRC che ECN riceve massivamente e settimanalmente da un fornitore esterno (settimanale);
- gestione operativa delle casistiche connesse alla presenza di situazioni di conflitto d'interesse in riferimento alla “rete attiva”, così come rilevato nel Sistema Gestionale a fronte del monitoraggio automatico a sistema sulle parti correlate e sui conflitti di interesse, che si inserisce all'interno di una più ampia attività che trova la sua applicazione nella vigente normativa aziendale.

Per velocizzare l'inserimento di risorse esterne provenienti da altre realtà o da precedenti esperienze non del tutto coincidenti con il modello doValue S.p.A., vengono organizzati corsi di “start up” incentrati su aspetti tecnico-operativi e processi o comportamenti aziendali.

Periodicamente, di norma almeno semestralmente, viene effettuata un'attività di turnover in base a risultati di incasso e di Rating ottenuti da parte del singolo PE/SRC, al fine di mantenere attivi i soli professionisti più performanti.

doValue ha inoltre attivato un processo finalizzato a rilevare le asimmetrie comportamentali in ambito operativo, gestionale e relazionale che possano causare problematiche a vario titolo e/o potenziali rischi operativi. L'obiettivo è misurare costantemente la qualità della gestione degli incarichi, nonché il livello di affidabilità e coerenza comportamentale della Rete Esterna.

Il processo consiste nel contattare e individuare a campione delle controparti debtrici e somministrare loro un questionario utile a verificare l'operato dei Professionisti Esterni o delle Società di Recupero Crediti con le quali hanno avuto contatti.

Per quanto riguarda le specificità delle diverse geografie, si segnala che per doValue Spain, in Spagna, l'esternalizzazione della gestione del recupero viene effettuata esclusivamente presso il Banco Santander. Il Service Legal Agreement prevede la possibilità di gestire, in qualità di Servicer, operazioni sotto i 100.000 euro. I gestori esterni sono selezionati da doValue

Spain in base a criteri di capacità, esperienza e mezzi a disposizione e devono inoltre soddisfare i requisiti di approvazione di doValue Spain e della banca.

La controllata cipriota nomina invece esclusivamente studi legali autorizzati secondo un elenco pre-approvato dato a doValue Spain, dal Cliente proprietario del portafoglio.

Per i recuperi amichevoli, doValue Spain assegna alle Agenzie di Recupero Crediti portafogli minori inferiori a 50.000 euro per eseguire campagne di recupero pre-approvate dal proprietario del portafoglio. Tutti i fornitori di servizi esterni devono rispettare la legislazione e le politiche applicabili del proprietario del portafoglio e le istruzioni condivise in fase di contrattualizzazione.

I Professionisti Esterni e le Società di Recupero Crediti vengono monitorati attentamente in termini di rispetto del contratto firmato e di prestazioni e risultati su base giornaliera, settimanale e mensile.

Vengono utilizzati degli strumenti e redatti rapporti aziendali che descrivono le prestazioni con la possibilità di confrontarli tra loro e rispetto agli obiettivi concordati. Oltre al monitoraggio e alla valutazione in termini di risultati effettivi, doValue Greece verifica l'applicazione di politiche, procedure e linee guida attraverso un presidio fisico continuativo presso le sedi dei partner.

I Legali Esterni

I Legali Esterni rivestono un ruolo di primaria importanza in quanto sono chiamati a intervenire nella gestione giudiziale dei crediti deteriorati. La loro ricerca, selezione e manutenzione, nonché il loro monitoraggio, è affidata a livello italiano alla funzione External Lawyers Network (ELN). L'attività di accreditamento e recruiting dei Legali Esterni (LE) viene avviata in presenza di specifiche esigenze.

Tutti i legali sono chiamati a sottoscrivere l'Accordo Operativo che li impegna al rispetto dei principi di correttezza e di etica, ai quali devono attenersi nell'attività prestata al Gruppo.

L'Accordo Operativo di doValue prevede espressamente l'obbligo per il Legale Esterno di digitalizzare tutta la documentazione riguardante gli incarichi conferiti, con correlati benefici ambientali in termini di riduzione di carta stampata. In doValue è inoltre attivo il sistema di fatturazione cumulativa elettronica

(unica fattura per ogni mandante a prescindere dal numero di notule che la compone). Altro obbligo sancito espressamente dall'Accordo Operativo è l'utilizzo in via esclusiva del sistema informatico web-based "Ex Parte Creditoris" (EPC), utilizzabile quindi ovunque.

Da anni l'ELN utilizza il sistema della sottoscrizione digitale dei documenti con invio via PEC, anche qui con evidente riduzione dell'impatto ambientale. È sempre previsto un corso di formazione sul funzionamento dell'applicativo gestionale prima dell'assegnazione di incarichi ad un nuovo legale ed è disponibile per tutti i legali la manualistica attraverso il Testo Unico Legali Esterni (TULE) unitamente alla descrizione del modello gestionale e di funzionamento di doValue.

Le stesse modalità descritte per l'ECN vengono adottate per misurare la qualità della gestione degli incarichi, nonché il livello di affidabilità e coerenza comportamentale dei Legali Esterni.

Gli ambiti di monitoraggio comprendono numerosi indicatori, tra cui:

- il monitoraggio dei login all'interno del sistema informativo gestionale in EPC;
- il numero delle sentenze favorevoli ottenute nei giudizi di cognizione;
- la misurazione della proattività del legale sulla base del monitoraggio delle proposte di delibera giudiziali inoltrate in EPC e favorevolmente deliberate;
- la misurazione del timing di ogni legale nelle procedure esecutive immobiliari.

I criteri definiti per determinare i rating hanno l'obiettivo di consentire a ciascun professionista un'analisi comparativa tra i propri livelli di qualità e i benchmark di riferimento (nazionali e per ogni singolo fattore) ovvero i parametri di riferimento ottimale con i quali si confrontano le diverse componenti del rating.

È stato inoltre predisposto un supporto informativo utile per comprendere le modalità di definizione del rating e dei singoli fattori. I risultati del processo sono trasmessi (in via riservata e personalizzata) a ciascun legale convenzionato come ulteriore stimolo al miglioramento della propria performance.

Per i portafogli gestiti attraverso i sistemi operativi, le performance dei legali sono valutate dagli Asset Manager nel sistema informativo interno.

I legali vengono valutati per ciascuno dei seguenti aspetti:

- **accuratezza atti e riscontri;**
- **tempestività;**
- **propositività;**
- **reperibilità.**

Il rating così generato per ciascun legale viene monitorato dalla struttura ELN di doNext attraverso un report interno. Nei casi di disallineamento dagli standard aziendali, l'ELN interviene direttamente sul legale o segnalando direttamente alla banca mandante (nel caso di legale appartenente ad albo gestito dalla mandante). Nei casi più gravi può essere disposta la sospensione del legale dall'affidamento di nuovi incarichi.

doValue Spain, per le attività di recupero giudiziario si affida a studi legali esterni solo per la gestione di alcuni portafogli, selezionati su criteri improntati a principi di qualità tecnica, specializzazione, territorialità, profili degli avvocati in organico, conoscenza del settore finanziario e immobiliare ed esperienza pregressa. Le condizioni del servizio e di comportamento e gli eventuali livelli di servizio richiesti dai clienti sono definiti attraverso appositi Service Level Agreement. La Rete di Legali Esterni è monitorata attraverso KPI di compliance che riguardano il fatturato e le tempistiche procedurali, la completezza e la qualità dei dati condivisi.

Per quanto riguarda le attività in Portogallo, la Società ha stipulato accordi con studi legali su aspetti societari e inerenti le risorse umane, selezionati sulla base della miglior qualità dei servizi offerti in tale ambito.

Con riferimento a doValue Greece, gli uffici legali a cui la società si affida devono disporre di una rete a livello nazionale, piena competenza in azioni legali e lunga esperienza nell'amministrazione legale della gestione dei crediti in sofferenza. I contratti sono concordati con ogni ufficio legale esterno, descrivendo gli obblighi a cui quest'ultimo deve sottostare, incluso il rispetto del Code of Conduct di doValue Greece, del regolamento GDPR, del Business Continuity Plan, nonché del raggiungimento degli obiettivi per ciascuna azione legale entro il periodo di tempo concordato.

La qualità dei partner legali esterni è monitorata attraverso specifici strumenti di reporting, che forniscono il risultato delle azioni legali intraprese, insieme alla conformità ai KPI concordati. Sono monitorati anche eventuali reclami sorti durante l'esecuzione dell'attività del partner esterno, che vengono classificati, valutati e comunicati ai Legali Esterni per le azioni correttive. Inoltre, eventuali incidenti sono presi in considerazione durante la revisione della partnership.

5.2 Privacy, sicurezza dei dati e innovazione digitale

Il Gruppo adotta tutte le misure necessarie per minimizzare i rischi collegati ai servizi offerti, implementando i migliori standard di sicurezza sui propri sistemi. doValue individua, inoltre, gli opportuni strumenti di protezione della struttura tecnologica di supporto e di contrasto alle frodi di tipo informatico.

Innovazione

Nell'ambito del programma doTransformation, la strategia del Gruppo doValue prevede la sostituzione delle attuali applicazioni locali, in alcuni casi sviluppate internamente, con nuove soluzioni di mercato conformi alle migliori pratiche in termini di efficienza e sicurezza. Nel corso del 2022 doValue è passata da una struttura composta da molti presidi locali – con diversi strumenti di sicurezza, fornitori e livelli di maturità – ad una **nuova organizzazione centralizzata di Gruppo**.

All'inizio del 2022, doValue ha creato infatti un **Group Information Security Office, che fornisce servizi di IT security a tutti i Paesi in modo centralizzato**. Successivamente doValue ha eseguito una valutazione della maturità della propria sicurezza informatica per identificare le aree di miglioramento in questo ambito. Le risultanze dell'analisi saranno alla base della strategia di sicurezza informatica del Gruppo per il prossimo anno che può essere suddivisa in due aree di azione.

Area Governance, Risk and Compliance (GRC): ha lo scopo di definire dei framework di sicurezza comuni per tutti i Paesi, per standardizzare i processi e il livello di maturità in tutto il Gruppo. Le attività principali di quest'area sono:

- la definizione del sistema di gestione della sicurezza delle informazioni (ISMS) del Gruppo, allineato agli standard di sicurezza come ISO27001, ISO27002, COBIT o NIST;
- la definizione del sistema di gestione della continuità operativa del Gruppo (BCMS), allineato alla norma ISO22301;
- l'implementazione del quadro di gestione del rischio ICT del Gruppo;
- l'esecuzione periodica di audit sulla sicurezza delle informazioni, quali lo svolgimento di penetration test sulle applicazioni critiche del Gruppo.

Area Cybersecurity: ha l'obiettivo di sostituire gli attuali strumenti di sicurezza locali con le soluzioni target del Gruppo e di implementare nuovi strumenti di sicurezza.

Per gli elementi di privacy e cybersecurity si rimanda ai due paragrafi successivi; in questa sede è utile ricordare che, nell'ambito dell'area GRC, il Gruppo doValue ha definito una prima serie di KPI e KRI per la sicurezza delle informazioni, al fine di monitorare periodicamente le aree di sicurezza rilevanti. I KPI e i KRI più rilevanti monitorati sono:

- Incidenti di sicurezza informatica non risolti entro il limite di tempo stabilito;
- Vulnerabilità critiche e ad alto rischio non risolte entro il termine stabilito;
- Percentuale di endpoint e server con antivirus;
- Percentuale di endpoint e server aggiornati;
- Disponibilità dei sistemi.

In sintesi, nel 2022 sono state implementate diverse iniziative basate sull'innovazione per sostituire gli strumenti locali interni con nuove soluzioni di mercato, migliorare la sicurezza informatica del Gruppo, migliorare la conformità del Gruppo ai diversi standard e regolamenti di mercato e quindi, di fatto, **migliorare l'efficienza delle attività**.

Nel corso del 2022, doValue ha messo a sistema le iniziative avviate per definire un **sistema di gestione della sicurezza informatica (ISMS)** basato su diversi standard di sicurezza, come ISO27001, ISO27002, NIST, COBIT o GDPR. Lo strumento permette di standardizzare le politiche e i processi di sicurezza informatica in tutte le filiali del Gruppo. Il framework definisce le politiche di sicurezza delle informazioni a livello di Gruppo per garantire che tutti i Paesi seguano le stesse linee guida di sicurezza e, quando possibile, anche i processi di Gruppo definiti. Nel caso in cui alcuni processi di sicurezza non possano essere standardizzati in tutto il Gruppo, vengono definiti processi locali, basati sulle linee guida del Gruppo.

Tale struttura è possibile anche alla formazione dedicata che ogni anno viene erogata ai dipendenti, che nel corso dell'anno di rendicontazione ha raggiunto oltre le 13.400 ore, a fronte delle 8.100 rendicontate nel corso del 2021.

In relazione al citato ISMS di Gruppo, oltre alle politiche e procedure locali già esistenti, nel corso del 2022 sono state definite le seguenti politiche di sicurezza delle informazioni:

- Politica di gestione della sicurezza delle informazioni;
- Ruoli e responsabilità in materia di sicurezza delle informazioni (definizione dei ruoli in materia di sicurezza delle informazioni a livello di Gruppo e locale);
- Politica sull'uso accettabile delle risorse informatiche;
- Politica di classificazione delle informazioni.

Inoltre, è stato definito un **Sistema di Gestione della Continuità Operativa (BCMS)** di Gruppo, che standardizza tutti i piani di continuità operativa delle legal entities del Gruppo, migliorando quindi la resilienza su tutti i fronti.

Come per l'ISMS, nell'ambito del BCMS è stato definito un adeguato patrimonio procedurale collegato:

- Politica di continuità operativa;
- Ruoli e responsabilità in materia di continuità operativa (definizione dei ruoli di sicurezza delle informazioni a livello di gruppo e locale);
- Analisi dell'impatto sul business (per tutte le attività critiche di tutte le filiali);
- Piano di management crisis.

Alla fine del 2022 è stato infine aggiornato il maturity assessment condotto ad inizio anno di cui si accennava poco sopra, che ha evidenziato **un aumento del livello di maturità a seguito delle iniziative implementate.**

Privacy

In ambito aziendale, tutto il personale facente capo alle società del Gruppo doValue si trova ad acquisire e a trattare una mole significativa di dati personali e di informazioni a carattere confidenziale di clienti, fornitori e altri soggetti portatori di interesse e su cui insistono vari requisiti di natura normativa e di business. La tutela dei dati e delle informazioni è, pertanto, una priorità del modello di governance e di business di doValue dalla quale dipende la salvaguardia del brand, la riduzione di perdite operative, la qualità dei rapporti con i clienti, il livello di fiducia con tutti i soggetti interessati, il rispetto degli obblighi normativi.

Sin dall'entrata in vigore del GDPR, doValue ha introdotto un **Data Protection Framework** volto a garantire la sicurezza e la protezione dei dati personali trattati da tutti i dipendenti e collaboratori, attraverso un approccio risk-based, coerente con i requisiti normativi applicabili e con le aspettative di tutti gli Stakeholder.

Negli anni è stato sviluppato un progetto di adeguamento e rafforzamento del framework di gestione della privacy a livello di Gruppo che, tenendo conto della riorganizzazione e dell'espansione di doValue in Europa, ha portato ad articolare il Data Protection Framework sotto tre ambiti:

- la **strategia di Data Protection** di doValue, in cui è declinato l'impegno del Gruppo nella protezione dei dati personali;
- il **Modello Organizzativo per la Protezione dei Dati Personali** (di seguito anche "MOPDP") che descrive i ruoli, le responsabilità e le relazioni intercorrenti tra le varie figure individuate per governare il sistema di gestione dei dati personali delle società del Gruppo;
- il **Modello di Gestione dei Dati**, che delinea i principali adempimenti previsti dal Regolamento Europeo per un corretto governo dei trattamenti dei Dati Personali.

Inoltre, è presente una **Data Protection Policy** di Gruppo, adottata dalle controllate del perimetro italiano ed estero, con gli adattamenti necessari rispetto al contesto normativo locale. L'estratto della Policy, "Privacy e Sicurezza dei dati e delle informazioni" è stato pubblicato sul sito di doValue e sulla intranet aziendale nella sezione dedicata.

Il Gruppo doValue monitora costantemente le evoluzioni normative in materia di protezione dei dati personali con l'obiettivo di attuare azioni di adeguamento che portino a un miglioramento continuo del sistema di protezione dei dati personali. Inoltre, in base al livello di esposizione della società, ai rischi di perdita di riservatezza, integrità e confidenzialità dei dati personali, tutte le società del Gruppo doValue, in linea con le normative, italiane ed europee e le best practice del settore di riferimento ha costituito, dal 2021, la funzione **Compliance & Global DPO**.

La funzione, che riporta direttamente al General Counsel, ha l'obiettivo di sviluppare un framework uniforme di compliance a livello di Gruppo, per assicurare la

conformità rispetto alle normative di riferimento (es. Market Abuse, Parti Correlate, Normative Consob, Anticorruzione, Privacy) attraverso la definizione di linee guida e policy comuni, il monitoraggio normativo e l'implementazione degli interventi necessari a garantire la conformità alle normative applicabili, oltre che l'introduzione di appositi flussi informativi infragruppo.

Inoltre, il Global DPO, definisce il modello organizzativo Data Protection di Gruppo e un framework comune di controlli DPO, ha compiti di coordinamento delle attività di protezione dei dati, di ricezione dei flussi informativi dai DPO locali e di reporting al Consiglio di Amministrazione di doValue. Il DPO Global svolge inoltre compiti di controllo delle attività di trattamento dei dati a livello corporate, di referente nei confronti dell'Autorità e degli interessati coinvolti nelle attività di trattamento nonché informativi e di consulenza.

Nelle singole legal entities il MOPDP prevede come regola generale la nomina di un DPO locale con ruolo di sorveglianza ex articolo 39 GDPR. Nel caso in cui una società del Gruppo non sia obbligata alla nomina del DPO (ai sensi dell'art. 37 comma 1) e sia stata esclusa l'adozione di tale ruolo su base volontaria, il presidio privacy dovrà essere garantito dalla Funzione di Compliance o Legal locale o da altra struttura interna, laddove non siano presenti entrambe le strutture indicate.

Nel corso del 2022 è entrato in vigore il Regolamento Data Protection Office del Gruppo, emanato a dicembre 2021, che regola ruoli e responsabilità, nonché i rapporti ed i flussi tra Global DPO e Local DPO.

Inoltre, progetti come l'implementazione dell'antivirus, dello strumento di protezione della posta elettronica, del web proxy e dello scanner di vulnerabilità del Gruppo (in sostituzione degli attuali strumenti locali) sono iniziati nel 2022 e dovrebbero terminare nel 2023.

Nel periodo di rendicontazione si sono verificati due reclami in ambito privacy per doValue Greece. Un reclamo è stato presentato dall'Autorità per la protezione dei dati, che ha indagato su una presunta violazione della legislazione sulla privacy portando all'imposizione di una sanzione pecuniaria. Un secondo caso di violazione dei dati personali, proveniente da una persona fisica, è stato identificato come una violazione con notifica all'Autorità per la protezione dei dati. Ulteriori 3 reclami sono stati invece presentati nella controllata cipriota. Nessun reclamo, e conseguentemente nessuna sanzione, sono invece pervenute in Spagna, Italia e Portogallo.

Cyber Security

La Cyber Security rappresenta uno dei principali rischi

per la maggior parte delle aziende. Il Gruppo doValue è esposto a questo rischio in ragione della numerosità degli operatori, dell'utilizzo estensivo di strumenti elettronici per l'erogazione dei servizi, per la natura e i volumi di dati trattati.

Inoltre, il livello di complessità di gestione del rischio cibernetico è aumentato a seguito della crescente richiesta di affidabilità e conformità a specifici requisiti da parte dei più grandi clienti del Gruppo, dei nuovi modelli di business che hanno creato un contesto in cui dati e informazioni sono largamente condivisi e interconnessi, oltre la sofisticazione, velocità e impatto degli attacchi cyber.

In questo contesto, e in linea generale, l'obiettivo principale di doValue per quanto riguarda l'area della cybersecurity è come già anticipato l'implementazione del programma doTransformation, in particolare in termini di monitoraggio e valutazione continui della posizione di cybersecurity del Gruppo per definire nuovi progetti nel caso in cui vengano rilevate lacune o rischi. L'iniziativa si protrarrà fino al 2024, implementando diversi strumenti, tra cui antivirus per server ed endpoint, security information event management (SIEM), web proxy, soluzione di protezione della posta elettronica, vulnerability scanner, privilege access management (PAM), identity and access management (IAM), network access control (NAC), crittografia dei dati, strumento di sicurezza per il cloud, data loss prevention (DLP).

L'adeguatezza, l'affidabilità complessiva e la sicurezza di tale insieme di misure, strumenti e presidi sono valutate periodicamente dalla Funzione Internal Audit, sia attraverso **IT audit focalizzati sui cosiddetti "IT General Controls"** sia nell'ambito degli **audit di processo** con riferimento alla revisione delle funzionalità e dei controlli automatici degli applicativi a supporto dei processi in perimetro. La frequenza ed intensità di copertura di questi ambiti di verifica è oggetto di revisione annuale ad esito del processo di risk assessment, che porta alla definizione del piano di audit annuale e triennale in capo alla Funzione Internal Audit.

Rispetto a quanto già rendicontato, si riportano di seguito alcune delle prossime iniziative future più rilevanti, tra cui spiccano:

- il miglioramento continuo dell'ISMS e del BCMS;
- l'esecuzione di assessment del rischio ICT e miglioramento del quadro di gestione del rischio ICT.
- il conseguimento della certificazione ISO27001;
- l'implementazione di strumenti di crittografia per tutto il Gruppo e numerose altre soluzioni ICT avanzate per garantire sicurezza cloud e la classificazione delle informazioni.

5.3 Monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti

In linea con il Codice Etico, il Piano di Sostenibilità e la Carta dei Valori, il Gruppo doValue considera fondamentale sviluppare una **relazione con i propri Stakeholder** basata sull'ascolto e sul dialogo costante e proattivo, per definire la propria strategia di business e creare valore condiviso nel lungo periodo.

Dal 2020 il Gruppo si è dotato di un **sistema strutturato di monitoraggio della soddisfazione dei clienti** (banche, investitori e Special Purpose Vehicle) **per misurare con continuità il livello di soddisfazione e la qualità dei servizi offerti.**

La **Customer Satisfaction Survey** nasce non solo con l'obiettivo di valutare la soddisfazione dei Clienti ma anche per sviluppare con i propri Stakeholder un rapporto

trasparente e collaborativo, basato sul coinvolgimento attivo e sul dialogo continuo, in linea con il pilastro Attenzione alle Persone del Piano di Sostenibilità di Gruppo.

Anche nella terza edizione della **Customer Satisfaction Survey** è stato inserito l'indicatore **Net Promoter Score (NPS)**, KPI che misura il grado di soddisfazione complessivo dei Clienti. Gli output quali-quantitativi della Survey consentono di **migliorare continuamente la relazione con i propri Stakeholder e rispondere alle esigenze dei clienti, massimizzando la soddisfazione** attraverso un attento monitoraggio dei servizi offerti.

I principali temi valutati



Relazione

Ascolto delle esigenze e consolidamento della relazione e del rapporto di fiducia.



Comunicazione

Ascolto delle richieste del cliente, in termini di finalità, attese e grado di urgenza.



Professionalità e Competenza

Anticipazione delle richieste e orientamento del cliente verso la migliore soluzione.



Anticorruzione e Sicurezza

Valutazione dei processi anticorruzione e sicurezza dei sistemi.



Servizi e Processi

Misurazione del rapporto esistente tra il valore dei servizi erogati e la percezione del cliente.



Sostenibilità

Valutazione della conoscenza dell'impegno di doValue verso i temi di Sostenibilità e rilevanza di questi ultimi per il cliente.

I principali temi, tranne che per l'indicatore NPS, sono stati valutati in una scala di valore su 5 livelli, dove 5 rappresentava "estremamente soddisfatto/importante" e 1 "per niente soddisfatto/importante".

Dall'analisi dei dati raccolti sono emerse le seguenti principali evidenze:

- l'80% dei clienti risponde "estremamente" o "molto" alla domanda sul valore aggiunto fornito dal dialogo tra cliente- fornitore;
- l'80% è "estremamente" o "molto soddisfatto" delle implementazioni IT volte al miglioramento della sicurezza ed efficienza dei sistemi;
- l'80% ritiene "estremamente" o "molto importante" che doValue si impegni in progetti e iniziative di Sostenibilità.

Il Gruppo continuerà a impegnarsi nella costruzione di una relazione di fiducia con i propri Clienti, nella convinzione che la comprensione delle loro aspettative sia alla base delle proprie strategie aziendali.

Ulteriori iniziative di analisi e monitoraggio della Customer Satisfaction vengono inoltre svolte dalle altre legal entities del Gruppo, sia internamente che attraverso la collaborazione di organizzazioni specializzate in ricerche di mercato, con l'obiettivo di approfondire il grado di conoscenza degli Stakeholder, delle loro esigenze e delle possibilità di collaborazione.



5.4 La gestione sostenibile della catena di fornitura

doValue si avvale di fornitori che erogano principalmente servizi professionali, consulenziali e di supporto in ambito ICT, oltre che facilities per gli uffici del Gruppo.

Dal 2020 è presente una funzione Procurement di Gruppo che gestisce in particolare iniziative negoziali a livello globale con riferimento a progetti strategici e sinergici. In considerazione delle peculiarità degli specifici business e delle normative dei paesi in cui il Gruppo opera, alcune attività di procurement vengono svolte sia a livello centrale che locale, mantenendo un presidio dedicato ad eccezione della categoria globale ICT.

Nel corso del 2022 sono state **aggiornate e ridefinite le procedure di Albo Fornitori e di Sourcing** anche per recepire le azioni emerse nell'ambito dell'Audit del processo di acquisto effettuata a fine 2021.

Il procurement è stato interessato anche al supporto nella definizione di altre procedure e processi che intervengono ed influenzano la Supply chain (quali, ad esempio, la procedura sul conflitto di interessi e sul trasferimento dei dati extra UE e la procedura sul Ciclo passivo) e ove possibile alla conseguente implementazione del sistema di e-procurement.

A livello di sistemi informativi e per quanto concerne la supply chain, nell'ambito del programma do Transformation è stato implementato un ERP di Gruppo e una piattaforma di e-procurement in Spagna. Inoltre, è in fase di valutazione l'estensione di tale implementazione alla Grecia nel 2023.

Dal 2020 è attiva in Italia una piattaforma di e-procurement che si interfaccia con l'ERP aziendale.

La piattaforma è strutturata in moduli interconnessi per la gestione del vendor management (albo fornitori) del sourcing (gare e RFI) e della parte contrattuale. Ad oggi, grazie alla piattaforma, il Procurement controlla e gestisce, per le diverse categorie merceologiche, l'intero processo di approvvigionamento.

In particolare, attraverso l'utilizzo dell'albo fornitori doValue oggi è in grado di qualificare e monitorare la sua "vendor list" non solo sulla base di parametri tecnico-commerciali, ma **includendo anche nella valutazione indicatori di tipo ambientale e sociale, nonché di sicurezza.** Questa modalità prevede una soglia/punteggio minima di sbarramento, rappresentata da un "clausolario" che contiene domande anche in tema di ambiente e sicurezza sul lavoro. Nelle fasi successive del processo di qualifica, il fornitore potrà aumentare il punteggio base attraverso la presentazione di certificazioni rilasciate da enti accreditati: in questo modo il Procurement potrà, attraverso l'attribuzione del punteggio, identificare i fornitori più virtuosi e concorrere alla riduzione di rischi legati alla sostenibilità. Questo approccio ha la doppia valenza di identificare e ingaggiare da subito fornitori con impatto ambientale ridotto e di sensibilizzare il resto del mercato.

Relativamente al processo di selezione, qualifica e monitoraggio dei fornitori, il modulo di vendor management è strutturato nelle seguenti fasi.

Prequalifica

I potenziali fornitori sono chiamati a compilare un questionario/clausolario per la raccolta e accettazione di una serie di informazioni di carattere amministrativo, etico, responsabilità sociale, ambientale e di sicurezza sul lavoro:

- accettazione del documento relativo al trattamento dei dati personali di doValue;
- accettazione del modello di organizzazione e gestione di doValue 231/2001;
- accettazione del Codice Etico di doValue;
- aderenza alla legge antimafia 136/2010;
- accettazione della Policy anticorruzione di doValue;
- autodichiarazione di assenza di cariche pendenti e sanzioni relative al decreto 231/2001;
- dichiarazione di disporre di un sistema di responsabilità sociale con standard assimilabili a quelli stabiliti dalla normativa SA 8000, ed eventualmente essere in possesso della certificazione;

- dichiarazione, per i fornitori afferenti a categorie merceologiche rilevanti, di disporre di un sistema di gestione ambientale con standard assimilabili a quelli stabiliti dalla normativa ISO 14001, ed eventualmente essere in possesso della certificazione;
- regolarità contributiva (DURC);
- sicurezza sul lavoro (DVR);
- rispondenza e applicazione dei contratti collettivi (CCNL).

Tutte queste informazioni e requisiti, debitamente organizzate e pesate, rappresentano il set minimo e necessario che il fornitore deve fornire per potere accedere al processo di qualifica. L'output di questa fase genera un punteggio, che, se inferiore alla soglia minima, non consente al fornitore di proseguire nel processo, in quanto non in linea con gli standard minimi richiesti da doValue.

Qualifica

In questa fase, accessibile solo ai fornitori che hanno superato la prequalifica, è richiesta la compilazione di questionari su aspetti tecnici e commerciali legati alle categorie scelte in fase di prequalifica. Anche a queste informazioni sono attribuiti dei punteggi, che si sommano a quelli ottenuti in fase di prequalifica.

Vendor Rating

Sono previste campagne periodiche finalizzate alla valutazione di tutte le risultanze e delle performance del rapporto di fornitura, attraverso la raccolta di KPI forniti da tutte le strutture coinvolte (conduttore del contratto, Amministrazione, Compliance, Risk Management, key user, ecc.).

Questi parametri di vendor rating sono normalmente riportati su strutture logiche ad albero, sulle quali vengono assegnate opportune ponderazioni e definite metriche di valutazione. La risultante di questa fase determina il mantenimento o la variazione del punteggio assegnato in fase di qualifica e guida le scelte future della Centrale Acquisti dando la possibilità di porre in essere eventuali azioni correttive in tempo utile.

Monitoraggio continuo

È previsto un monitoraggio continuo delle informazioni e dei parametri di qualifica, attraverso l'aggiornamento a cura del fornitore stesso (obbligo esplicitato dal regolamento di utilizzo del portale) e una serie di controlli

e automatismi che genera degli alert in direzione della Centrale Acquisti e delle eventuali strutture coinvolte.

Tra le principali aree di intervento in merito all'ampliamento delle attività di verifica e monitoraggio della qualità delle fonti di approvvigionamento, si riporta:

- l'inserimento nel questionario di qualifica di una sezione relativa alla verifica di eventuali conflitti di interesse, con la relativa implementazione dei presidi di monitoraggio ed intervento;
- l'inserimento nel questionario di qualifica di una sezione dedicata all'anticorruzione, con verifica della certificazione ISO 37001, con attivazione di un processo di due diligence dedicato ove necessario.

Il sistema di e-procurement è stato inoltre evoluto nel corso dell'anno in termini di nuove funzionalità:

- inserimento di un nuovo stato Fornitore "Sospeso" per l'identificazione dei Fornitori con contratti non attivi, al fine di ottimizzare le attività di monitoraggio e mantenimento della qualifica (e della relativa documentazione) e della gestione dei contratti;
- attivazione dell'integrazione con un Infoprovider, per l'ottenimento di un ulteriore indicatore di qualità/sicurezza del Fornitore "Rating da Infoprovider". Questo valore è riferito al mantenimento al miglioramento di determinati standard di mercato (normalizzati e organizzati per industry di riferimento o assimilabili) e monitora le variazioni indicandone la natura e l'entità. L'andamento dei parametri sotto monitoraggio viene elaborato dall'infoprovider (attraverso algoritmi proprietari) generando una valutazione generale dello "stato di salute" del fornitore, con indicazioni anche predittive.

Infine, si segnala l'avvio della campagna 2022 di valutazione delle performance rese dal fornitore nella conduzione dei contratti. Oltre ai contratti locali, sono stati valutati anche quelli dei Top Vendor di Gruppo per avere un valore di performance anche a livello Gruppo.

In virtù dei nuovi sviluppi realizzati e/o avviati nel 2022, doValue ha reso la sua supply chain ancora più performante sotto il profilo di controllo e sicurezza, ottimizzando/accentrando anche il dialogo con tutte le strutture coinvolte nel processo di acquisto; a tal proposito, è in fase di valutazione la possibilità di implementare ulteriormente la piattaforma di e-procurement, al fine di dare seguito ad un miglioramento continuo e di supporto ai processi aziendali.

A livello locale, come anticipato, **nel corso del 2022 è stata implementata una nuova piattaforma di e-procurement in Spagna**. Più in generale, le società di doValue Spain, sono dotate di una **Supplier Approval and Engagement procedure**, che definisce i processi di selezione dei partner, basati su criteri tecnici e oggettivi di volta in volta adeguati alla tipologia di bene o di servizio da approvvigionare e incentrati sui principi di trasparenza, concorrenza e competenza. Attraverso la procedura, doValue Spain, si assicura della sussistenza di requisiti chiave, tra cui:

- segnalazioni in capo ai potenziali fornitori in ambito di riciclaggio di denaro e finanziamento del terrorismo;
- recepimento da parte dei fornitori degli ultimi aggiornamenti disponibili in ambito di obblighi fiscali, sociali e di altro genere richiesti dalla legislazione vigente;
- soddisfacimento da parte dei potenziali fornitori delle condizioni minime richieste da doValue Spain, in termini legali, fiscali, tecnici e di mitigazione del rischio, compresi requisiti etici che includono anche la loro responsabilità sociale e ambientale.

Infine, si segnala che i contratti con i fornitori includono una **clausola anticorruzione**, la quale richiede la garanzia che in ogni momento della relazione di business sia mantenuta una condotta etica e professionale, evitando qualsiasi comportamento che potrebbe comportare violazione delle leggi o dei regolamenti applicabili in materia di corruzione.

Allo stesso modo, in Portogallo e Cipro sono applicate procedure di selezione dei fornitori dedicate, che stabiliscono i principi e le procedure da seguire nella selezione degli intermediari, e sono presenti policy relative alla gestione dei conflitti d'interesse.

La selezione dei fornitori

Relativamente alla selezione dei fornitori, il Gruppo cerca di prediligere quelli provenienti dai medesimi paesi in cui opera.

A livello consolidato, la percentuale di fornitori locali sul totale fatturato fornitori nel 2022 è pari all'90,4%. In Italia il dato registrato è 91%, in linea con il valore 2021.

In Portogallo la percentuale si attesta all'85%, mentre a Cipro al 100%.

Le variabilità registrate sono spiegabili anche in virtù della tipologia di business e del contesto emergenziale che ha caratterizzato gli ultimi due anni e mostra un'attenzione concreta verso la strutturazione di una catena di fornitura locale.

Nel perseguimento di relazioni commerciali trasparenti e in grado di creare valore condiviso, doValue Spain presta attenzione anche alle caratteristiche di sostenibilità dei fornitori: in caso di approvvigionamento di servizi il cui valore superi i €75.000, **doValue Spain richiede ai fornitori la presentazione della propria Politica ambientale o la certificazione ISO 14001**. Nel caso in cui non sia possibile soddisfare la richiesta, i fornitori devono presentare un documento in cui ne spiegano le motivazioni.

Relativamente alla valutazione dei nuovi fornitori sulla base di criteri sociali e ambientali, in Italia la percentuale ha raggiunto il 100% anche per il 2022, in linea con il risultato raggiunto nel precedente anno di rendicontazione.

In Grecia, Spagna, Portogallo e Cipro non si sono invece effettuate nel corso del 2022 valutazioni dei fornitori sulla base dei suddetti criteri, sebbene gli aspetti sociali e ambientali siano presi in considerazione a monte della definizione di contratti di fornitura rilevanti.

In doValue Greece, prima dell'acquisizione da parte di doValue, la selezione dei fornitori e la loro valutazione era gestita dal Gruppo Eurobank così come altri servizi e strutture fondamentali per il corretto perseguimento dell'attività di business. Pertanto, la maggior parte dei fornitori ancora in essere proviene dagli elenchi di Eurobank, anche se la società si sta attivando per definire i meccanismi di controllo da implementare in futuro in questo ambito al fine di assicurare una perfetta omogeneità rispetto alle procedure delle altre entities del Gruppo.

⁷ Ad esclusione di Cipro e Grecia, dove è presente una funzione neocostituita.

5.5 Valore economico generato, distribuito e trattenuto

Il prospetto di calcolo del valore economico, generato e trattenuto è costruito aggregando in forma scalare le voci del prospetto di conto economico in linea con il framework normativo previsto dallo IAS 1 con la finalità di evidenziare il processo di formazione del valore aggiunto e la sua distribuzione ai vari Stakeholder.

Ripartizione del valore economico (in migliaia di euro)	2022	2021	2020
Valore economico generato	510.023	542.885	• 395.403
Valore economico distribuito	(455.439)	(444.408)	(349.800)
Dipendenti e collaboratori	(231.149)	(231.581)	(183.420)
Fornitori	(142.058)	(164.507)	(131.693)
Azionisti - Dividendi distribuiti*	(44.142)	(23.224)	0
Stato e istituzioni	(38.090)	(24.696)	(34.687)
Valore economico trattenuto	54.584	98.877	45.603

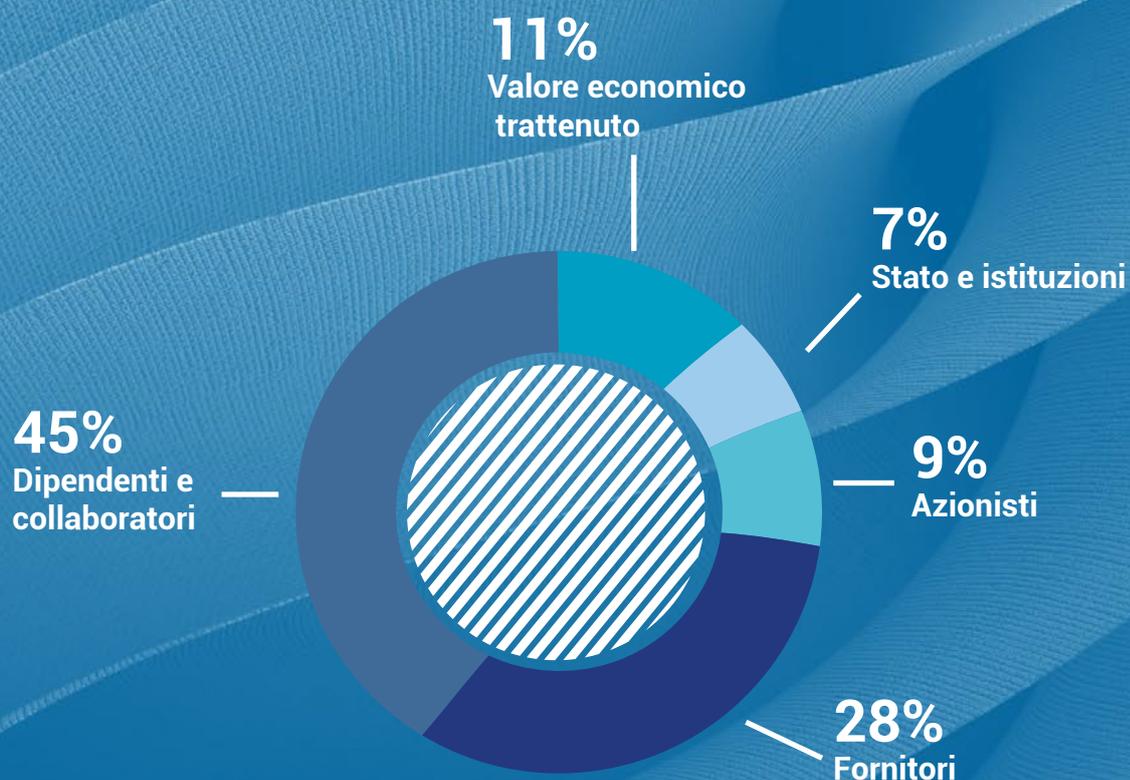
*La voce dei dividendi distribuiti è esposta per data di erogazione e non per data di competenza

Il prospetto mostra il percorso di sviluppo che sta caratterizzando l'attività di business del Gruppo doValue negli ultimi anni.

Nell'analisi dei dati e dei trend riportati nel testo e nei formati tabellari a supporto è necessario tener conto del percorso di sviluppo e degli obiettivi del Gruppo nella la volontà di imporsi sempre più nel mercato di riferimento come un player ambizioso e solido.

La solidità della performance finanziaria, le attività di espansione e razionalizzazione dei business nelle diverse entity geografiche, il procedere del progetto doTransformation, volto all'implementazione di un unico sistema di management centralizzato, impattano quindi notevolmente su tutte le analisi oggetto della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria, tanto a livello qualitativo quanto a livello quantitativo.

RIPARTIZIONE VALORE ECONOMICO GRUPPO DOVALUE



Per ulteriori dettagli in merito alle voci di conto economico a partire dalle quali il prospetto è stato costruito, si rimanda alla sezione della Relazione sulla Gestione in Relazioni del Bilancio consolidato al 31 dicembre 2022. Ulteriori informazioni in merito alla performance economica e di solidità finanziaria del Gruppo sono disponibili in Relazioni e Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2022, nel capitolo "Relazione sulla Gestione del Gruppo".

5.6 Impegno verso le comunità locali

SAVE THE CHILDREN

Nel 2022 doValue ha scelto di proseguire la partnership avviata nel 2016 con Save the Children, sostenendo il progetto "Punti Luce", lanciato dall'Associazione nel 2014, per supportare bambini e adolescenti che vivono in condizioni di povertà economica.

Grazie anche al nostro contributo, durante il periodo estivo, i centri **Punti Luce** hanno continuato le loro attività principali, come l'accompagnamento allo studio, laboratori volti alla promozione di stili di vita sani, artistici, sportivi e di educazione ambientale.

Il Gruppo doValue ha inoltre scelto di supportare Save the Children per i progetti a favore della popolazione colpita dalla Guerra in Ucraina. Nei primi cento giorni del conflitto, Save the Children ha salvato e assistito **oltre 220.000 persone** di cui **122.000 bambini** in Ucraina e nel resto d'Europa, attraverso la distribuzione di cibo, denaro, beni essenziali, coperte, vestiti, legno, carburante e kit di igiene.

Infine, in continuità con gli anni precedenti, è stato confermato il programma di Payroll Giving "**Un caffè per Save the Children**", progetto che consente ai dipendenti di destinare un importo libero, direttamente dalla propria retribuzione mensile, a sostegno dei progetti dell'Associazione.



Altre Associazioni

doValue da anni sostiene l'**AISM**, l'Associazione Italiana che interviene a 360° sulla Sclerosi Multipla promuovendo la raccolta fondi a favore dello studio e della ricerca di questa grave malattia. Nel 2022 il Gruppo ha partecipato all'iniziativa "La Mela di AISM" ospitando i volontari dell'Associazione presso le sedi di Roma Flaminio e Milano Brenta.

Inoltre, in occasione delle festività natalizie doValue, ha scelto di donare un gadget solidale di AISM ad ogni dipendente del Gruppo.

Le iniziative sostenute da doValue nel 2022 hanno permesso di raccogliere i fondi necessari a finanziare le attività a supporto delle persone affette da Sclerosi Multipla e delle loro famiglie oltre che la ricerca.

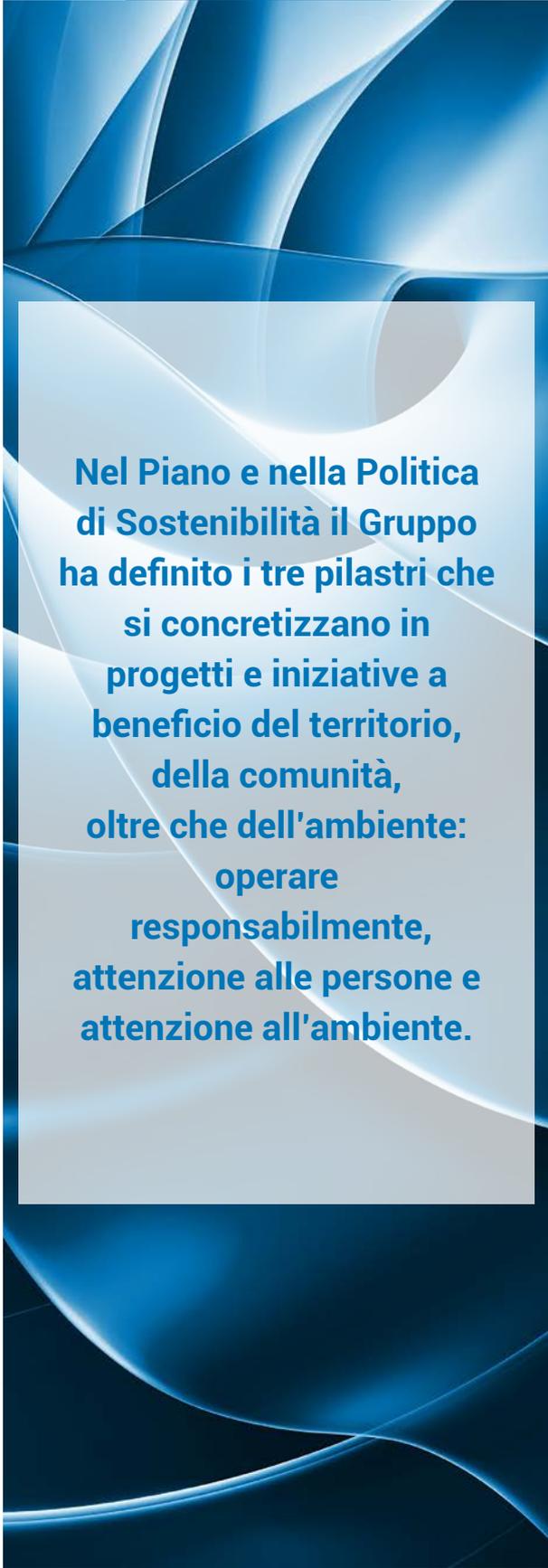
4W4I

doValue ha partecipato per il secondo anno alla "**4 Weeks 4 Inclusion**" (**#4W4I**), l'iniziativa promossa da TIM per sensibilizzare e diffondere la cultura della diversità e dell'inclusione. Durante la 4W4I, un programma in digitale di 4 settimane, le Aziende partner di giorno in giorno hanno affrontato diverse tematiche con l'obiettivo di valorizzare la diversità in Azienda attraverso Webinar, Digital Labs e gruppi creativi.

Nel 2022 doValue ha partecipato all'iniziativa con il webinar "La diversità generazionale come opportunità per creare valore: il mentoring", raccontando i progetti di #Mentoring in Italia ed il Group Diversity&Inclusion Council.

doValue Greece inoltre ha sviluppato una serie di iniziative in ambito Sostenibilità, incentrate su tre pilastri quali Società, Ambiente e Salute. In particolare, ha stipulato Partnership con enti e ospedali riconosciuti per rispondere a esigenze sociali critiche oltre che sostenere iniziative di green economy come:

- il finanziamento dell'acquisto e dell'installazione di pannelli solari,
- contributi a sostegno di gruppi sociali vulnerabili,
- iniziative di alfabetizzazione finanziaria
- Iniziative a favore delle aree e delle persone colpite dai recenti incendi boschivi sull'isola di Eubea, come la ricostruzione della clinica comunitaria di Rovies.



Nel Piano e nella Politica di Sostenibilità il Gruppo ha definito i tre pilastri che si concretizzano in progetti e iniziative a beneficio del territorio, della comunità, oltre che dell'ambiente: operare responsabilmente, attenzione alle persone e attenzione all'ambiente.

5.7 Partecipazione ad associazioni e fondazioni

Il Gruppo doValue, ad oggi, è iscritto alle seguenti associazioni di categoria:

- **ABI – Associazione Bancaria Italiana;**
- **Luiss Business School:** doValue è stata Partner dell'**Executive Programme in Gestione degli NPL** (Non Performing Loans) il programma di formazione sviluppato in collaborazione con la Luiss Business School. L'Executive Programmell offre un'overview sul fenomeno NPE, sullo scenario macroeconomico e sulla classificazione dei diversi NPE, fino alle tecniche di NPE portfolio management;
- **@xia Financial Literacy Program:** doValue Grecia partecipa attivamente all'iniziativa dell'Associazione greca delle società di servizi creditizi (EEDADP) per sviluppare un programma di alfabetizzazione finanziaria in collaborazione con il Financial Literacy Institute;
- **K.E.Φ.I Association of Cancer Patients:** doValue Greece è stato main sponsor del 1° "Tour ciclistico virtuale "Run Faster than Cancer" che ha avuto luogo il 6 giugno 2021 con lo scopo di fornire supporto emotivo, psicologico e sociale ai malati oncologici e alle loro famiglie;
- **ELEPAP** (Rehabilitation for the Disabled) non-profit organization;
- Social Cooperative Organization "Look the Stars";
- **Associazione Friends** dell'Ospedale di Aretaieio (reparto di Ostetricia e Ginecologia): programma di medicina palliativa per le donne che lottano contro il cancro, con l'obiettivo di fornire un trattamento medico di supporto sia nelle fasi preparatorie agli interventi chirurgici che nella fase di recupero, così come la ristrutturazione dei reparti dove sono ricoverate.

doValue Spain, collabora con le seguenti fondazioni e associazioni:

- **Fondazione Adecco**, il cui obiettivo è quello di creare un modello che ponga le persone al centro e ne riconosca la dignità attraverso il lavoro;
- **Fondazione Alares**, focalizzata sul miglioramento della qualità della vita delle persone e la promozione della competitività aziendale e istituzionale;
- **Fondazione Integra**, che aiuta le persone socialmente escluse e disabili a riprendere il controllo della propria vita attraverso l'inclusione nel mercato del lavoro;
- **Fondazione Vivir Sin Barreras**, che mira a migliorare l'assistenza, l'integrazione e l'inclusione sociale e lavorativa delle persone con mobilità ridotta;
- **Fondazione Carlos III University**, dedicata al supporto delle persone in situazioni di difficoltà economiche e con un buon rendimento accademico mediante l'erogazione di borse di studio;
- **Fondazione MasHumano**, che mira a guidare la trasformazione culturale nelle aziende e nella società enfatizzando il valore delle persone, affinché possano raggiungere il massimo sviluppo personale, familiare e professionale;
- **Asociación para la Racionalización de los Horarios Españoles**, finalizzata alla definizione di un orario di lavoro razionalizzato;
- **Asociación Española de Ejecutivos y Consejeros**, che mette a disposizione un codice di buone prassi per la gestione dei talenti e il miglioramento della competitività in Azienda;
- **Asociación de Promotores Constructores de España**, che rappresenta gli interessi del settore dello sviluppo e dell'edilizia;
- **International Facility Management Association**, organizzazione internazionale la cui missione è dare risalto e promuovere il ruolo del facility management;

- **Instituto de Auditores Internos de España**, che ha l'obiettivo di migliorare e proteggere il valore delle organizzazioni che forniscono garanzie obiettive, consulenza e conoscenza basata sul rischio;
- **Clúster de la edificación**, organizzazione per la collaborazione e l'innovazione nel settore edile;
- **Asociación Española para la Calidad**, che promuove la qualità come motore di competitività e sostenibilità;
- **Asociación Nacional de Entidades de Gestión de Cobro**, il cui scopo sociale è la fornitura di servizi di recupero crediti, sia in via amichevole che giudiziaria;
- **Asociación de Espacios Inmobiliarios**, che ha l'obiettivo sociale di sostenere lo sviluppo di spazi immobiliari condivisi e di tutelare giuridicamente gli attori coinvolti.

L'impegno di doValue Spain, a favore della comunità è ancor più significativo se si considera che la natura del business della Società e i Paesi in cui hanno sede le sue attività non hanno impatti negativi attuali o potenziali sulle comunità locali. La Società non rileva pertanto la necessità di effettuare valutazioni di impatto sugli effetti delle sue operazioni sulla comunità locale. Per lo stesso motivo, doValue Spain non effettua investimenti infrastrutturali e non finanzia servizi per la comunità. In relazione alla partecipazione e al coinvolgimento di doValue Spain nella comunità attraverso il supporto alle fondazioni e alle associazioni precedentemente presentate, nel corso del 2022 sono stati devoluti contributi di diverse tipologie:

- per quanto riguarda il rispetto delle misure ex Art. 42.1 del Decreto Regio Legislativo 1/2013, relativo all'inclusione sociale delle persone con disabilità, doValue Spain, ha destinato fondi a diverse organizzazioni:
 - Fondazione Adecco: €47.816,28;
 - Fondazione Integra: €19.362,10;
 - Fondazione Alares: €19.362,10;
 - Fondazione Vivir Sin Barreras: €3.000,00;
- Contributi a supporto di iniziative per la tutela dei diritti umani:
 - UN Global Compact: €2.000,00;

- Borse di studio per studenti con limitate risorse economiche e un ottimo curriculum di studi:
 - Carlos III University Foundation: €6.000;
- Donazioni e contributi a supporto dell'equilibrio tra vita privata e lavoro:
 - MásHumano Foundation: €6.500;
 - Asociación para la Racionalización de los Horarios Españoles: €210;
- Contributi alle associazioni di settore:
 - Asociación de Promotores Constructores de España: €4.078,28;
 - Asociación para el progreso de la Dirección: €5.611,90;
 - International Facility Management Association: €423,50;
 - Instituto de Auditores Internos de España: €2.420,00;
 - Clúster de la edificación: €3.000,00;
 - Asociación Española para la Calidad: €725,99;
 - Asociación Nacional de Entidades de Gestión de Cobro: €2.500,00;
 - Asociación de Espacios Inmobiliarios: €3.000,00.

In Portogallo e a Cipro, i rapporti con le associazioni e la comunità imprenditoriale sono principalmente gestiti attraverso le banche Oitante e Cyprus Cooperative Bank LTD. Nel corso del 2022, non si registrano per Cipro contributi ad organizzazioni senza scopo di lucro, mentre doValue Portugal ha devoluto €8.300 a organizzazioni senza scopo di lucro che hanno già un track-record in Portogallo.

A close-up photograph of a textured surface, likely a flower or fabric, with vibrant colors of orange, yellow, and green. The texture is intricate, showing fine lines and curves. A solid blue rectangular overlay is positioned in the lower-left quadrant, containing the text 'VALORE AMBIENTALE' in white, bold, uppercase letters.

VALORE AMBIENTALE



Il Gruppo, con riferimento al pilastro "Attenzione all'Ambiente" del Piano di Sostenibilità 2021-2023, si è posto obiettivi e target specifici, sia quantitativi che qualitativi, in un'ottica di miglioramento continuo delle proprie performance.

Nel 2021 doValue ha pubblicato la Policy di Sostenibilità di Gruppo con l'obiettivo di definire le proprie aree di impegno rispetto ai temi relativi alla Sostenibilità ambientale e di fornire i Principi Guida relativi agli ambiti ambientali individuati come prioritari per promuovere una cultura aziendale orientata allo sviluppo sostenibile.

Per rendere più concreto questo impegno per l'ambiente sono state redatte inoltre apposite Linee **Guida relative alle tematiche ambientali**, con l'obiettivo di definire principi e buone prassi che orientino i comportamenti quotidiani e i progetti che il Gruppo decide di sostenere a favore dell'ambiente.

1.903kg

rifiuti catturati dai mari
grazie al progetto
LifeGate PlasticLess® in Italia

85%

dei materiali utilizzati proviene
da processi o fonti rinnovabili

8.640mq

aree boschive create nel Parco del
Ticino in Italia grazie al
Progetto Zero Impact® Web

83%

energia rinnovabile sul totale di
energia elettrica acquistata

6.1 Consumi di materiali

Nonostante le attività di business del Gruppo comportino impatti ambientali limitati, doValue si impegna costantemente per la riduzione del consumo di materiali (principalmente riconducibili a tipiche forniture da ufficio) anche attraverso la promozione e la diffusione di pratiche virtuose sia tra i dipendenti sia nelle relazioni di business.

L'impegno di doValue volto a ridurre il consumo di materiali e acquistare materiali con caratteristiche di sostenibilità per le attività di ufficio è stato confermato dal Gruppo attraverso il raggiungimento del target del Piano di Sostenibilità: acquisto di carta 100% con caratteristiche di sostenibilità (certificata FSC, PEFC o EcoLabel) entro il 2022.

In Italia, il Gruppo cerca di limitare i consumi di carta da stampante e dei toner attraverso un sistema di avvio stampa tramite PIN personale che il dipendente deve necessariamente digitare sul dispositivo. Relativamente alla carta da stampante, sia in Italia sia per doValue Greece, si predilige il consumo di carta con caratteristiche di sostenibilità. Sempre in Italia, si segnala che la gestione dei materiali è affidata in outsourcing ad un fornitore, il quale è responsabile della gestione dei materiali di consumo, del loro corretto stoccaggio e dello smaltimento.

Anche le società di doValue Spain, prestano attenzione all'uso responsabile dei materiali. Si segnala ad esempio che la sede di Madrid è provvista di stampanti laser innovative che consentono una riduzione significativa dei consumi di toner.

Relativamente a doValue Greece, come si illustrerà anche in merito ai consumi energetici, la società sta valutando la fattibilità di alcune iniziative di sostenibilità per allinearsi alle buone pratiche introdotte e incentivate dal Gruppo.

Nel corso del 2022 si è registrata una diminuzione dei consumi di carta, mentre toner e altri materiali d'ufficio hanno visto una drastica riduzione in considerazione della periodicità di alcuni approvvigionamenti nonché di alcune variazioni di perimetro e clusterizzazione.

Per la prima volta, si segnala che sono stati rendicontati consumi di materiale plastico (600 kg), vetro (118 kg) e forniture IT (489 kg).

Per quanto riguarda i materiali impiegati nel corso del 2022, quelli derivati da processi o risorse rinnovabili ammontano a oltre 27.094 kg, (contro i 44.670 kg del 2021), circa l'85% dei materiali utilizzati.

A tal proposito si sottolinea anche che il 15% rimanente di materiali derivanti da fonti non rinnovabili (es. fonti fossili), pari a 4.592 kg di materiali consumati, registra una diminuzione di 680 kg rispetto al dato 2021.

Materiali utilizzati per peso e volume ⁸	UdM	2022	2021	2020
Carta	Kg	29.941	35.735	16.793
Toner, cartucce e cancelleria (buste, cartelline, raccoglitori, scatole, etichette, libro firma, cartoline a/r)	Kg	514	14.207	1.181

⁸ A partire dall'anno 2022 il perimetro è stato esteso a tutto il Gruppo doValue (Italia, Grecia, Spagna, Cipro e Portogallo). I dati degli anni precedenti si riferiscono al perimetro Italia, Grecia e Spagna, ad eccezione del 2021 che include anche il consumo di materiali della società cipriota.

6.2 Consumi energetici ed emissioni di gas serra

Il consumo di energia del Gruppo è legato principalmente all'utilizzo dei sistemi di illuminazione, di riscaldamento e condizionamento a servizio delle sedi, al funzionamento del data-center e delle server room.

In continuità con quanto definito per il 2021, il Gruppo ha proseguito nell'intento di efficientare i propri consumi di energia, migliorando la propria sostenibilità energetica.

Infatti, doValue, in linea con gli obiettivi del Piano di Sostenibilità, ha provveduto a rinnovare anche per il 2022 il contratto di fornitura di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili per tutto il perimetro immobiliare italiano con la società Repower S.r.l. L'energia elettrica somministrata dal fornitore, la cui provenienza è verificata dall'ente di certificazione di terza parte TUV Italia, è prodotta da impianti alimentati da fonti rinnovabili situati sul territorio italiano e la fornitura è comprovata da Garanzie di origine (GO), certificazioni elettroniche rilasciate dal fornitore che attestano l'origine rinnovabile delle fonti utilizzate dagli impianti qualificati IGO.

Anche nel 2022, la funzione Facility ha adottato una politica di sensibilizzazione attraverso l'affissione di apposita cartellonistica all'interno degli immobili, con la quale si invitava tutto il personale ad un uso corretto e responsabile dell'energia.

La struttura Facility ha inoltre messo in atto diverse azioni al fine di ridurre i consumi energetici e quindi gli impatti ambientali:

- favorendo l'utilizzo di lampade al LED;
- installando rilevatori di presenza per l'accensione/ spegnimento automatico delle luci, in particolare nei locali ad uso servizi;
- controllando la temperatura all'interno degli ambienti di lavoro, impostando manualmente i termostati;
- Diverse sono le iniziative programmate per il biennio 2022-2023 tra cui si sottolineano;
- l'installazione di rilevatori di presenza per l'accensione/ spegnimento automatico delle luci presso le sedi attualmente sprovviste;

- un'attività di sensibilizzazione verso le società di manutenzione per un maggior controllo della temperatura all'interno degli ambienti di lavoro;
- la sostituzione di alcuni impianti obsoleti per migliorare la classe energetica e ridurre i consumi di energia elettrica e gas.

Per le sedi in cui doValue non ha un controllo diretto sui consumi di energia, in quanto gestiti dalle proprietà degli stabili, la funzione Facility ha intenzione di richiedere alle controparti una maggiore attenzione nella gestione delle risorse energetiche.

Inoltre, dal 2021, come anticipato in apertura, per rendere più concreto il proprio impegno per l'ambiente sono state redatte delle "Linee Guida sulle tematiche ambientali", allegate alla Policy di Sostenibilità del Gruppo doValue, con l'obiettivo di definire principi e buone prassi da seguire nei comportamenti quotidiani. Le Linee Guida sono state redatte dalle funzioni Procurement e Communication&Sustainability.

Anche le società doValue Spain, doValue Portugal e Altamira Cyprus sono attente al consumo delle risorse energetiche, il cui utilizzo rimane comunque confinato allo svolgimento delle attività quotidiane di business. In particolare, nel corso del 2022 sono state adottate alcune misure per la riduzione dei consumi energetici, operando una redistribuzione dei dipendenti nei diversi piani degli edifici e adottando una politica di smart working per tutti i dipendenti che prevede la totale chiusura degli uffici con cadenza settimanale.

Con riferimento a doValue Greece, prima dell'ingresso formale della Società nel Gruppo, tutte le azioni riguardanti le tematiche ambientali erano portate avanti dal proprietario dell'immobile presso cui la Società ha sede e dal Dipartimento degli Affari Ambientali di Eurobank. L'edificio e sede centrale di doValue Greece è certificato LEED Gold ed è già stato avviato l'iter per il rinnovo della certificazione. Inoltre, sempre nel 2022, la società ha dato seguito ad una serie di iniziative proprie per allinearsi alle pratiche del Gruppo, contribuendo

così attivamente alle performance di sostenibilità. In particolare, oltre ad aver implementato rilevatori di presenza per l'accensione/spegnimento automatico delle luci in alcuni edifici, sono state installate colonnine per le auto elettriche, offrendo concretamente ai dipendenti la possibilità di prediligere auto con un minor impatto ambientale.

Nel corso del 2022, i consumi energetici del Gruppo sono stati pari a 34.015 GJ. Con il parziale rientro negli uffici dettato dai periodi di minor incidenza dell'emergenza pandemica, nel 2021 si era registrato un sostanziale aumento dei consumi interni; tale dinamica non si è ripetuta per l'anno di rendicontazione, in cui anzi i consumi hanno visto una leggera flessione in virtù della razionalizzazione del patrimonio immobiliare e degli interventi di efficientamento energetico. L'intensità energetica calcolata a livello di Gruppo, considerando tutti i consumi di energia, è pari a 12,25 GJ/n° medio di dipendenti, contro i 12,83 del 2021; la quota di energia elettrica acquistata proveniente da fonti rinnovabili si è attestata intorno all'83%, sostanzialmente in linea in valore assoluto con l'86% registrato nel 2021.

Le emissioni di Scope 1 nel 2022 sono state pari a 913 tonnellate di CO2 equivalente, mentre quelle di Scope 2 sono state pari a 1.963 secondo il metodo location-based e 279 secondo il metodo market-based.

Proprio le emissioni market-based mostrano chiaramente gli effetti dell'aumento di fornitura di energia elettrica da fonti rinnovabili, facendo registrare una sostanziale diminuzione, pari a circa l'82% nel biennio, risultato dal grande valore simbolico oltre che sostanziale.



Consumi di energia all'interno dell'organizzazione ⁹	UdM	2022	2021	2020
Gas naturale	GJ	12.177	14.532	5.548
Consumi di diesel per parco auto ¹⁰	GJ	2.000	1.446	1.981
Consumi di benzina per parco auto	GJ	694	598	62
Energia elettrica acquistata	GJ	19.145	18.420	15.224
di cui da fonti rinnovabili (acquistata)	GJ	15.804	15.908	6.395
% rinnovabile sul totale	%	83%	86%	42%
Totale energia consumata all'interno dell'organizzazione	GJ	34.015	34.997	22.815
Intensità energetica¹¹				
Intensità energetica rispetto al totale dei consumi	GJ/n° medio dipendenti	12,25	12,83	8,24
Intensità energetica rispetto ai consumi di gas naturale	GJ/n° medio dipendenti	4,22	5,22	2,00
Intensità energetica rispetto ai consumi di diesel	GJ/n° medio dipendenti	1,04	0,70	0,72
Intensità energetica rispetto ai consumi di benzina	GJ/n° medio dipendenti	0,36	0,29	0,02
Intensità energetica rispetto ai consumi di energia elettrica acquistata	GJ/n° medio dipendenti	6,63	6,62	5,49
Intensità energetica rispetto ai consumi di energia elettrica acquistata da fonti rinnovabili	GJ/n° medio dipendenti	5,48	5,72	2,31

⁹ Ove non diversamente specificato i dati si riferiscono al perimetro Italia, Grecia e Spagna. Per la società portoghese di doValue Portugal i consumi energetici sono da considerare non materiali (ca 3% headcount), mentre relativamente a Cipro i dati relativi ai consumi delle sedi ufficio non sono disponibili poiché non in possesso o controllati dalla Società.

¹⁰ Nell'anno di rendicontazione il perimetro è stato esteso a ricomprendere i consumi delle flotte Italia, Spagna e Cipro. Con riferimento al parco auto italiano, si precisa che i consumi 2021 sono stati stimati sulla base dei consumi 2020, poiché i dati riferibili al chilometraggio effettivo non sono in possesso o controllati dalla Società.

¹¹ Le intensità energetiche sono state calcolate tenendo conto dei diversi perimetri in termini di numero medio di dipendenti per i consumi relativi a sedi ufficio e parco auto.

Emissioni	UdM	2022	2021	2020
Emissioni dirette (Scope 1)				
Gas naturale	tCO ₂ e	715	850	283
Diesel per parco auto	tCO ₂ e	147	106	139
Benzina per parco auto	tCO ₂ e	50	44	4
Benzina hybrid electric	tCO ₂ e	-	-	1
Gas refrigeranti utilizzati per il condizionamento ²²	tCO ₂ e	-	-	6
Totale	tCO₂e	913	1.000	434
Emissioni indirette (Scope 2)				
Energia elettrica acquistata da rete (Emissioni location-based)	tCO ₂ e	1.963	1.943	1.623
Energia elettrica acquistata da rete (Emissioni market-based)	tCO ₂ e	279	267	1.577
Emissioni GHG tCO₂e / n° medio dipendenti				
Emissioni dirette	tCO ₂ e / n° medio dipendenti	0,3504	0,3778	0,156729
Emissioni indirette (location-based)	tCO ₂ e / n° medio dipendenti	0,6804	0,6987	0,585947
Emissioni indirette (market-based)	tCO ₂ e / n° medio dipendenti	0,0967	0,0959	0,569139

Fattori di conversione	UdM	2022	2021	2020
Natural Gas Emission Factor - Fonte: DEFRA 2022, 2021, 2020 rispettivamente per i periodi di rendicontazione 2022, 2021 e 2020	kgCO ₂ e/ kWh	0,1839	0,1832	0,1839
Diesel & Petrol Emission Factor - Fonte: DEFRA 2022, 2021, 2020 rispettivamente per i periodi di rendicontazione 2022, 2021 e 2020	kgCO ₂ e/ kWh	Sono stati considerati i fattori di emissione specifici per singola categoria di auto	Sono stati considerati i fattori di emissione specifici per singola categoria di auto	Sono stati considerati i fattori di emissione specifici per singola categoria di auto
Terna – Confronti internazionali 2018 per i dati per i dati 2020, Confronti 2019 per il 2021 e 2022	kgCO ₂ e/ kWh	0,315 (Italia) 0,428 (Grecia) 0,210 (Spagna)	0,315 (Italia) 0,428 (Grecia) 0,210 (Spagna)	0,336 (Italia) 0,475 (Grecia) 0,255 (Spagna)
European Residual Mixes 2019 per i dati 2020-21, Mixes 2020 per il 2022	kgCO ₂ e/ kWh	0,458 (Italia) 0,490 (Grecia) 0,286 (Spagna)	0,465 (Italia) 0,577 (Grecia) 0,342 (Spagna)	0,487 (Italia) 0,696 (Grecia) 0,451 (Spagna)

I consumi di Scope 3

Nell'ambito del monitoraggio e del contenimento dei consumi energetici e delle emissioni, il Gruppo è attento all'ottimizzazione e alla riduzione dei consumi e dell'inquinamento in atmosfera. Nello sviluppo di una reportistica non finanziaria sempre più completa e allineata alle migliori pratiche di mercato, il Gruppo doValue, sin dal FY21, ha arricchito la rendicontazione sulle tematiche ambientali estendendo il calcolo delle emissioni di Scope 3 al perimetro totale. Si parla in questa sede di estensione, e non di esercizio ex novo, in virtù del fatto che, per rispondere alle richieste della Legge Spagnola 11/2018, alcune categorie di emissioni di Scope 3 erano già oggetto di rendicontazione nei precedenti esercizi di reporting con specifico riferimento al perimetro Spagna.

Le "altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)", come definite dalle linee guida del GHG Protocol¹¹, sono le emissioni risultato delle attività di un'organizzazione, provenienti da fonti non di proprietà o non controllate dall'organizzazione stessa. Secondo i principi di gestione del ciclo di vita, comprendono emissioni sia a monte che a valle dei processi di produzione ed erogazione di attività e servizi: alcuni esempi rilevanti

sono le emissioni riferibili alla produzione connessa di materiali acquistati, i consumi di combustibili di veicoli non di proprietà, l'utilizzo finale di prodotti e servizi, i consumi dei processi di decomposizione di rifiuti.

L'universo indagabile di emissioni di Scope 3 è in sostanza estremamente vasto e fortemente influenzato dal business di riferimento, e come intuibile si rivela maggiormente applicabile alle attività di business di carattere industriale e meno "people oriented". Con riferimento a questa specifica tipologia di dati, sono stati perciò indagati i processi che determinano emissioni riferibili all'ambito di erogazione dei servizi prevalentemente intellettuali del Gruppo, ovvero le emissioni derivanti da trasferte e viaggi di lavoro via aerea e su rotaia.

Le emissioni riportate sono relative a tutto il perimetro del Gruppo, calcolate tramite fuel-based method e messe a confronto con i dati 2021 già esposti nella DNF del precedente anno di rendicontazione.

¹² ghgprotocol.org/scope-3-technical-calculation-guidance

I dati relativi al chilometraggio percorso sono forniti, per tutte le società, direttamente dalle agenzie a cui le entities si affidano per l'organizzazione dei viaggi di lavoro.

Emissioni	UdM	2022	2021
Altre emissioni (Scope 3)			
Emissioni indirette legate ai viaggi di lavoro – aereo	tCO ₂ e	136,93	82,99
Emissioni indirette legate ai viaggi di lavoro – treno	tCO ₂ e	23,04	18,84
Emissioni indirette legate ai viaggi di lavoro – Totale	tCO ₂ e	159,97	101,82
Emissioni GHG tCO₂e / n° medio dipendenti			
Emissioni indirette legate ai viaggi di lavoro – Totale	tCO ₂ e / n° medio dipendenti	0,05	0,03

Fattori di conversione	UdM	2022	2021
Natural Gas Emission Factor - Source: DEFRA 2022 e 2020 rispettivamente per i periodi di rendicontazione 2022 e 2021	kgCO ₂ e/km	0,18362 (aereo) 0,03549 (treno)	0,18362 (aereo) 0,03549 (treno)

Come mostrato dal formato tabellare, nel corso del 2022 le emissioni hanno fatto registrare un aumento, per quanto i valori assoluti, e in particolare quello dell'intensità rapportato al numero di dipendenti medi risulta comunque di modesta entità.

A livello di LEs, il peso specifico maggiore è correlato alla ripresa delle attività di capogruppo post-covid, che nel corso del 2022 ha portato ad una maggiore capillarità operativa e quindi ad un aumento delle trasferte, soprattutto tramite vettore aereo.

6.3 Produzione e smaltimento di rifiuti

Il Gruppo doValue è impegnato nel ridurre ogni giorno i propri impatti ambientali e adotta comportamenti responsabili anche in ambito di produzione e smaltimento dei rifiuti, riferibili comunque alle sole attività di ufficio. La responsabilità si declina nel rispetto delle normative vigenti all'interno dei Paesi in cui il Gruppo opera e nella diffusione di buone prassi che i dipendenti sono chiamati ad adottare nel loro operare quotidiano per promuovere una cultura del rispetto dell'ambiente.

A livello italiano, lo smaltimento dei rifiuti è stato affidato ad una società di servizi di facilities che, per il biennio 2022-2023, oltre a gestire le modalità del servizio pulizia, ha provveduto a rendicontare su appositi formulari presenti presso ogni insediamento il corretto smaltimento del rifiuto prodotto.

Dal 2017, doValue si è attivata per implementare, su ogni sede italiana, un servizio di raccolta differenziata dotando tutti di appositi contenitori per raccogliere i diversi materiali (rifiuti plastica/vetro/metallo, organici, carta/cartone/cartoncino).

Anche doValue Spain, adotta comportamenti volti a ridurre il più possibile la produzione di rifiuti. Tra le iniziative implementate, si segnala:

- il riciclaggio della carta, che la società appalta a un fornitore esterno per quanto attiene alla distruzione dei documenti confidenziali in osservanza a quanto previsto dallo standard UNE-EN 15713:2010 "Distruzione sicura di documenti riservati";
- lo smaltimento responsabile dei computer, anche in questo caso effettuato da parte di un fornitore che da un lato garantisce uno smaltimento conforme alla Data Protection Law e dall'altro assicura una corretta conduzione del processo di riciclaggio dei dispositivi;
- il riciclaggio delle batterie, per cui sono stati disposti nelle sedi spagnole appositi contenitori, in risposta alla campagna condotta dal dipartimento ambientale del governo regionale;
- il corretto smistamento e riciclaggio dei rifiuti

attraverso il posizionamento nella sede principale della società spagnola di appositi contenitori per la raccolta differenziata di rifiuti organici, plastici, metallici, carta, cartoni e di materiali fluorescenti.

La gestione dei rifiuti è inclusa nei rischi ambientali legati al business della società spagnola e pertanto i fornitori responsabili dell'approvvigionamento di servizi di manutenzione e dell'esecuzione dei lavori di conservazione di beni immobili agiscono in ottemperanza alle normative pertinenti, documentando la gestione e il corretto controllo dei rifiuti.

Per questi fornitori i controlli ambientali sono effettuati attraverso due diverse linee di azione:

- controlli preventivi, effettuati dal fornitore interessato, che è contrattualmente tenuto a includere tali attività nel piano di manutenzione di ciascun bene. Sono inoltre condotti se richiesto dall'amministrazione o da terze parti;
- azioni correttive, definite a seguito di un controllo preventivo o su richiesta di una terza parte (principalmente autorità pubbliche) quando viene rilevato un rischio ambientale. doValue Spain, richiede anche ai propri fornitori di mettere in atto comportamenti responsabili in materia di produzione e smaltimento dei rifiuti, operando in conformità con quanto previsto dalle leggi e dai regolamenti in vigore.

Nel 2022, la produzione di rifiuti è stata pari a 78.420 kg, rispetto ai 48.129 kg del 2021, facendo registrare un aumento a causa di molteplici fattori quali l'ampliamento del perimetro del Gruppo, il rilascio delle sedi, la capacità di rendicontazione sempre più puntuale e precisa delle società Controllate.

Relativamente al metodo di smaltimento, nel corso del 2022 i rifiuti rendicontati sono stati tutti destinati a riciclo o recupero, con un risultato in netto miglioramento rispetto alle precedenti annualità grazie alla sensibilizzazione interna e agli accordi dedicati previsti con i fornitori di servizi.

Rifiuti ¹³	UdM	2022	2021	2020
Totale rifiuti prodotti	Kg	78.420	48.129	12.041
Di cui pericolosi	Kg	578	730	561
Di cui non pericolosi	Kg	77.842	47.399	11.480

¹³ I dati 2021 e 2020 si riferiscono alle sole società italiane e alla società spagnola del Gruppo, mentre i dati dell'anno di rendicontazione includono anche le LEs portoghesi.

6.4 Progetti e iniziative ambientali

Come anticipato nei paragrafi precedenti, il Gruppo ha sviluppato diverse iniziative al fine di ottenere performance ambientali sempre più virtuose e orientate alla diffusione di una cultura della sostenibilità nel contesto aziendale.

Le azioni messe in atto dalla struttura Facility a livello di Gruppo, e dalle funzioni preposte presso le Società estere, sono un esempio di questo impegno.

La volontà di contribuire attivamente a un futuro più sostenibile e il senso di responsabilità nei confronti dei propri Stakeholder, porta doValue ad avere un'attenzione particolare verso i temi di sostenibilità ambientale, attenzione che si declina ogni giorno in azioni concrete per affrontare in maniera proattiva la sfida dell'inquinamento, ridurre gli impatti sull'ambiente generati dalle proprie attività e fare in modo che le future generazioni possano contare su un pianeta più pulito, vivibile e sostenibile. Il Gruppo si impegna inoltre a condividere e diffondere verso tutti i suoi Stakeholder comportamenti positivi e coerenti con i principi dello sviluppo sostenibile.

Per rendere più concreto il proprio impegno per l'ambiente, come già anticipato a fine 2021 sono state redatte delle "Linee guida sulle tematiche ambientali", con l'obiettivo di definire principi e buone prassi che orientino i comportamenti quotidiani e i progetti che il Gruppo decide di sostenere a favore dell'ambiente. Le Linee Guida rientrano tra i target raggiunti al 31 Dicembre 2021 nell'ambito "Attenzione all'Ambiente" del Piano di Sostenibilità triennale di Gruppo.

Il progetto LifeGate PlasticLess

doValue è attenta alle tematiche relative alla sostenibilità ambientale e compie azioni concrete per affrontare in maniera proattiva la sfida dell'inquinamento e fare in modo che le future generazioni possano contare su un pianeta più pulito, vivibile e sostenibile.

Per il terzo anno consecutivo doValue ha confermato il proprio sostegno all'iniziativa LifeGate PlasticLess®, il progetto di LifeGate nato per tutelare la salute del mare e contribuire alla diminuzione dell'inquinamento marino attraverso la raccolta dei rifiuti plastici.

Grazie al contributo di doValue, nel 2019 è stato posizionato nel porto di Roma l'innovativo Seabin di LifeGate, dispositivo "mangiaplastica" che cattura dalla superficie dell'acqua circa 1,5 chilogrammi di detriti al giorno, ovvero oltre mezza tonnellata di rifiuti all'anno.

Il Seabin sponsorizzato da doValue, installato inizialmente a Ostia, a fine 2020 è stato trasferito presso il porto di Marina di Capo d'Anzio. Si registra che al 31 dicembre 2022, grazie a questa importante collaborazione, il dispositivo ha raccolto oltre 1.903 chili di rifiuti galleggianti, ovvero l'equivalente in peso di 126.900 bottigliette di plastica da 0,5L, contribuendo così alla diminuzione dell'inquinamento marino nel litorale laziale. Rispetto al totale raccolto, si evidenzia che circa il 70% è composto da rifiuti dannosi per l'ambiente, soprattutto plastiche (bottiglie, tappi, cannuce, bicchieri, contenitori alimentari, cellophane), microplastiche (frammenti fino a 2 mm di diametro), lattine e mozziconi di sigarette. Il 20% è composto da massa organica umida contaminata (legno, foglie, rami, pezzi di legno e alghe) da rifiuti dannosi quali idrocarburi e frammenti di plastica rimasti intrappolati, soprattutto nel materiale algale. Il restante 10% invece è composto da massa organica umida non contaminata.

L'adesione annuale al progetto PlasticLess rappresenta per doValue una tappa importante nel percorso di sostenibilità intrapreso da anni per ridurre le plastiche nei mari e promuovere un impegno concreto per il territorio e la collettività.



LIFEGATE - Zero Impact® Web

doValue ha rinnovato la propria adesione all'iniziativa a Zero Impact® Web, il progetto di Lifegate nato per calcolare, ridurre e compensare le emissioni di CO2 prodotte navigando su internet. In tal modo il Gruppo compensa le emissioni di anidride carbonica derivanti dalle visite sui propri siti web, riducendo l'impatto ambientale prodotto dalle visite web e contribuendo alla creazione e alla tutela di foreste in crescita.

Questa iniziativa, nel 2022, ha consentito la creazione nonché la tutela di circa 8.640 mq di aree boschive in crescita nel Parco del Ticino, equivalenti a 4.320 kg di CO2 compensati.

La Partnership con Lifegate rappresenta per doValue l'impegno concreto in un progetto di riforestazione per contrastare il riscaldamento globale.

Partner certificati per servizi e produzione di materiale

Il Gruppo si affida a Partner certificati che garantiscono elevati standard qualitativi, quali catering con prodotti biologici e km0 che utilizzano materiale eco compostabile, e prediligendo, per la produzione di gadget, materiali certificati o riciclati nel rispetto dell'ambiente.

Per migliorare le proprie performance ambientali, il Gruppo ha quindi integrato metodologie di selezione di fornitori e Partner che consentono una loro valutazione anche dal punto di vista ambientale; per approfondimenti si rimanda al par. 5.5 La gestione sostenibile della catena di fornitura

Adesione al FAI

Nel 2022 doValue ha scelto di sostenere il FAI (Fondo per l'Ambiente Italiano) attraverso l'adesione al programma di membership aziendale Corporate Golden Donor.

Il FAI è una Fondazione senza scopo di lucro con il fine di tutelare e valorizzare il patrimonio storico, artistico e paesaggistico italiano.

In Italia, l'adesione al FAI significa sostenere un grande progetto di tutela culturale per proteggere e promuovere la bellezza del nostro Paese, oltre che sensibilizzare la collettività alla conoscenza, al rispetto e alla cura dell'arte e della natura.



FAI

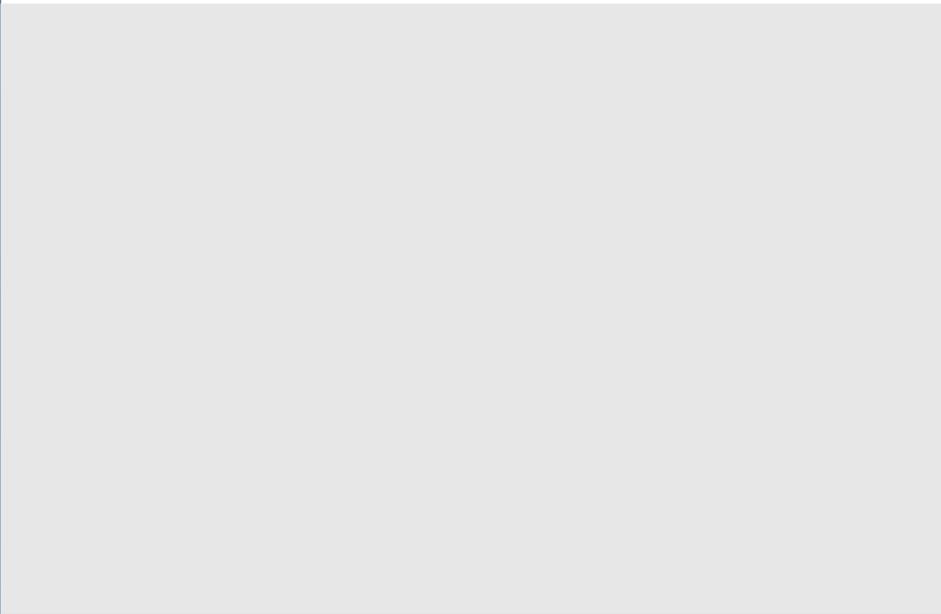
CORPORATE
GOLDEN
DONOR

Noi sosteniamo il FAI





NOTA METODOLOGICA



Nota metodologica

Da anni il Gruppo doValue si è posto l'obiettivo di diffondere, nonché condividere con tutti gli Stakeholder la propria cultura della Sostenibilità dando evidenza dei risultati conseguiti in un documento strutturato e onnicomprensivo, consapevole della crescente importanza che le tematiche ambientali e sociali rivestono nell'economia globale.

La Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2022, relativa all'esercizio 1° gennaio 2022 - 31 dicembre 2022¹⁴, identifica le principali scelte intraprese dal Gruppo doValue e rappresenta la sesta Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria (di seguito anche "DCNF"). Il documento, la cui precedente versione è stata pubblicata nel mese di aprile 2022, è redatto in conformità al D.Lgs. 254/2016 (di seguito anche "Decreto" o "D.Lgs. 254/2016") che attua la Direttiva 2014/95/UE, e al relativo Regolamento Consob di attuazione adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018.

La DCNF 2022 recepisce inoltre, in apposita Appendice, le richieste di informativa ai sensi del Regolamento UE 852/2020 (c.d. "Tassonomia EU") in termini di eligibility e allineamento, a cui non si estendono le attività di Limited Assurance della Società incaricata della revisione della DCNF.

Con l'obiettivo di assicurare la comprensione delle attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dei relativi impatti, sono state rese note ulteriori informazioni in base al principio di massima trasparenza.

La DCNF contiene le informazioni relative ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione attiva e passiva.

doValue nel 2022 ha proseguito il percorso di progressiva integrazione della Sostenibilità nei processi gestionali, attraverso un continuo miglioramento e l'evoluzione della rendicontazione non finanziaria, che rappresenta non solo un reporting di compliance normativa, ma anche una leva strategica nel monitoraggio dei rischi e identificazione delle opportunità.

Ove non diversamente specificato, nelle singole trattazioni e nell'Indice dei contenuti GRI, il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative

e quantitative contenuti nella DCNF si riferisce alla performance della Capogruppo doValue S.p.A. e delle società controllate, consolidate integralmente, così come risultanti dal bilancio consolidato del Gruppo chiuso al 31 dicembre 2022.

Con la precedente DCNF, il perimetro di rendicontazione è stato esteso ad includere nuove Legal entities a seguito di alcune modifiche che hanno interessato i segmenti "Hellenic Region" e "Iberia". Si rimanda alla Nota Metodologica della DCNF 2021 per le relative specificità. Inoltre, si segnala che a inizio 2023 la società spagnola Altamira Asset Management S.A. ha cambiato denominazione in doValue Spain, ed è in tale doppia formulazione riportata all'interno del testo.

I contenuti della DCNF sono stati individuati attraverso un processo di analisi di materialità, che coerentemente con l'evoluzione dello scenario di riferimento e alla luce delle novità introdotte dalla nuova edizione del GRI Standards, è stato oggetto di revisione e affinamento al fine di identificare i temi di sostenibilità più rilevanti per il Gruppo e per i suoi Stakeholder in considerazione degli impatti ad essi associati. Il nuovo ciclo è stato condotto grazie ad un processo strutturato di ingaggio e confronto con una pluralità di Stakeholder, secondo le modalità descritte nei paragrafi 2.2 L'Analisi di Materialità e 2.3 Il dialogo con gli Stakeholder.

A seguito di tale analisi, rispetto ai temi previsti dall'Articolo 3 del D.Lgs. 254/2016, l'impiego di risorse idriche non è stato ritenuto significativo ai fini della rappresentazione all'interno della presente DCNF. Le caratteristiche del Gruppo e dei servizi erogati non sono infatti associate a consumi idrici rilevanti.

Ove non diversamente riportato, i dati consolidati sono da intendere come riferiti alle LEs dei Paesi Italia, Grecia, Cipro, Spagna e Portogallo.

La Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria è stata redatta in conformità ai Global Reporting Initiative Standards (d'ora in poi "GRI Standards"¹⁴) definiti dalla Global Reporting Initiative, e segue secondo l'opzione "in accordance" i principi definiti dal manuale "GRI Standards: 1 Principi Fondamentali".

In particolare, è stata utilizzata la nuova edizione pubblicata nel 2021 (GRI 1, GRI 2 e GRI 3) ed entrata

¹⁴ Per gli eventi di rilievo successivi al 31 dicembre 2022, tra cui si cita l'intenzione dell'Amministrato Delegato Andrea Mangoni di rassegnare le dimissioni dalla sua carica con efficacia dal 27 aprile 2023, si rimanda al paragrafo "Fatti di rilievo intervenuti dopo la chiusura del periodo" presente nella Relazione sulla gestione del Gruppo 2022.

in vigore il 1° gennaio 2023 e tutti gli altri GRI 2016 applicabili.

Gli indicatori di performance rendicontati sono quelli previsti dagli standard di rendicontazione. Gli standard adottati sono rappresentativi dei diversi ambiti di sostenibilità e coerenti con l'attività svolta e gli impatti prodotti. In particolare, la scelta degli indicatori è stata effettuata sulla base dell'analisi di materialità e delle tematiche richiamate dal Decreto. Alla fine del documento è presente l'"Indice dei contenuti GRI"¹⁵, con il dettaglio dei contenuti rendicontati in conformità agli standard di rendicontazione sopra menzionati.

Inoltre, alla fine del documento è presente un'appendice contenente dati e informazioni relativi a doValue Spain, e in particolare alla società spagnola doValue Spain, alla società cipriota Altamira Asset Management Cyprus Limited e alla società portoghese doValue Portugal, Unip. Lda.. Tale appendice è stata realizzata per rispondere ai requisiti aggiuntivi che la legge spagnola 11/2018 - di recepimento della Direttiva 95/2014/UE - prevede rispetto al Decreto Legislativo 254/2016. Rispetto alla struttura presentata nei precedenti periodi di rendicontazione, l'appendice ex Ley 11/2018 è stata snellita attraverso una razionalizzazione degli indicatori e una parziale estensione della rendicontazione di alcuni KPI a livello di Gruppo.

Per restituire un quadro esaustivo e completo degli andamenti del Gruppo, laddove possibile, i dati pubblicati sono presentati in forma comparativa. Le informazioni quantitative per le quali è stato fatto ricorso a stime sono debitamente segnalate. Si precisa inoltre che le riesposizioni dei dati comparativi precedentemente pubblicati sono chiaramente indicati come tali all'interno del documento.

Con l'obiettivo di evitare un'informativa ridondante rispetto ad altri documenti pubblici già redatti e contenenti le medesime informazioni, nella redazione della DCNF si è fatto ricorso al principio dell'incorporazione attraverso riferimenti.

La presente DCNF è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di doValue S.p.A. in data 23 marzo 2023, contestualmente al Bilancio di Esercizio, e preventivamente sottoposta al Comitato Rischi,

Operazioni con Parti Correlate e Sostenibilità.

Ai sensi dell'art. 3, comma 10 del Decreto, la DCNF è stata oggetto di specifica attestazione di conformità a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards da parte di EY S.p.A., riportata in allegato al presente documento.

Ai fini di agevolare la lettura del documento, si segnala che al suo interno si è fatto ricorso alle seguenti dizioni:

- "Gruppo" o "doValue" per indicare l'insieme delle attività facenti capo a doValue S.p.A., doNext S.p.A., doData S.r.l., doValue Spain, Adsolum Real Estate SL, Altamira Asset Management Cyprus Limited, doValue Cyprus Limited, doValue Portugal, Unip. Lda., doValue Greece Loans and Credits Claim Management Société Anonyme, doValue Greece Real Estate Services single member Société Anonyme;
- "Capogruppo" per indicare l'insieme delle attività facenti capo a doValue S.p.A.;
- doValue Spain, per indicare l'insieme delle attività facenti capo a doValue Spain, Altamira Asset Management Cyprus Limited e doValue Portugal Unip. Lda., Zarco STC;
- "Italia" per indicare l'insieme delle attività facenti capo a doValue S.p.A., doNext S.p.A. e doData S.r.l.;
- "Grecia" per indicare l'insieme delle attività facenti capo a doValue Greece Loans and Credits Claim Management Société Anonyme e doValue Greece Real Estate Services single member Société Anonyme;
- "Spagna" per indicare l'insieme delle attività facenti capo a doValue Spain, Adsolum Real Estate SL;
- "Portogallo" per indicare l'insieme delle attività facenti capo a doValue Portugal, Unip. Lda., Zarco STC;
- "Cipro" per indicare l'insieme delle attività facenti capo ad Altamira Asset Management Cyprus Limited e doValue Cyprus Limited.

Il documento viene diffuso mediante pubblicazione sul sito web istituzionale, in concomitanza con il Bilancio Consolidato.

Contatti: csr@dovalue.it

¹⁵ La Global Reporting Initiative (GRI) è un ente senza scopo di lucro nato con l'obiettivo di fornire supporto concreto nella rendicontazione delle performance di sostenibilità ad aziende e istituzioni di qualsiasi dimensione e in qualsiasi luogo del mondo, ai fini della misurazione dell'impatto ambientale, sociale ed economico generato dalle proprie attività. Gli Standard GRI - di natura universale e specifica, ossia inerente alle dimensioni di sostenibilità - sono di applicazione volontaria e riconosciuti a livello mondiale come principale riferimento nella rendicontazione di natura non finanziaria. Per ulteriori informazioni si consulti il sito www.globalreporting.org.



INDICE DEI CONTENUTI GRI



Indice dei contenuti GRI

Dichiarazione d'uso		Il Gruppo doValue ha redatto la Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario in conformità agli Standard GRI per il periodo 01/01/2022 – 31/12/2022.				
GRI 1 utilizzato		GRI 1: Principi fondamentali 2021				
GRI Sector Standard applicabili		N/A				
GRI Standard	Informativa	Ubicazione	Omissione			N. di Ref. GRI Sector Standard
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione	
GRI 1: Principi Fondamentali 2021						
Informativa generale						
GRI 2: Informativa Generale 2021	2-1 Dettagli organizzativi	Nota metodologica				
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota metodologica 1.2 La composizione del Gruppo doValue 1.5 Forma legale e azionariato				
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica				
	2-4 Revisione delle informazioni	Nota metodologica				
	2-5 Assurance esterna	Nota metodologica Relazione della società di revisione indipendente				
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1.1 doValue: una storia di crescita e diversificazione 1.2 La composizione del Gruppo doValue 1.6 Modello operativo e creazione di valore				
	2-7 Dipendenti	4.1 doValue e le sue Persone 4.2 Tutela della diversità e rispetto dei diritti umani				
	2-8 Lavoratori non dipendenti	4.1 doValue e le sue Persone				
	2-9 Struttura e composizione della governance	4.2 Tutela della diversità e rispetto dei diritti umani				

GRI 2: Informativa Generale 2021	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo				<p>Il Consiglio di Amministrazione è stato nominato dall'Assemblea del 29 aprile 2021 e rimane in carica per tre esercizi, fino all'Assemblea che sarà convocata nel 2024 per l'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2023. Il Consiglio è composto da dieci membri, tra cui 5 indipendenti incluso il Presidente.</p> <p>Due quinti dei membri del nuovo Consiglio di Amministrazione (4 su 10) appartengono al genere meno rappresentato (femminile) in conformità alla normativa vigente in materia di equilibrio tra i generi.</p> <p>Per ulteriori informazioni si rimanda al Regolamento del Consiglio di Amministrazione presente sul sito corporate.</p>	
	2-11 Presidente del massimo organo di governo				<p>Il Presidente del Consiglio di Amministrazione è eletto tra i componenti non Esecutivi del Consiglio. Per ulteriori informazioni si rimanda all'Art. 4 del Regolamento del Consiglio di Amministrazione presente sul sito corporate.</p>	
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	1.3 Purpose, Vision, Mission e Strategy 2.2 L'Analisi di materialità				
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	2.2 L'Analisi di materialità 3.1 Etica ed integrità aziendale 3.2 Il governo e la gestione dei rischi				
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Nota metodologica				
	2-15 Conflitti d'interesse	3.1 Etica ed integrità aziendale 3.2 Il governo e la gestione dei rischi				
	2-16 Comunicazione delle criticità	3.1 Etica ed integrità aziendale 3.2 Il governo e la gestione dei rischi				
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	1.3 Purpose, Vision, Mission e Strategy 2.2 L'Analisi di materialità				

GRI 2: Informativa Generale 2021	2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo	3.1.3 Policy di remunerazione					
	2-19 Norme riguardanti le remunerazioni	3.1.3 Policy di remunerazione					
	2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	3.1.3 Policy di remunerazione					
	2-21 Annual total compensation ratio		b.)	Informazione indisponibile/incompleta	Per questo primo anno di rendicontazione si riporta un ratio pari a 57,7, calcolato come prime linee Group CEO + prime linee Country Manager (numeratore) / Media della retribuzione fissa 2022 (escluso STI+LTI) di tutta la popolazione aziendale (escluse prime linee CEO e Country Manager) (denominatore). Si faccia inoltre riferimento alle disclosure ex Ley 11/2018.		
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera del CEO					
	2-23 Impegno in termini di policy	1.3 Purpose, Vision, Mission e Strategy					
	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	1.3 Purpose, Vision, Mission e Strategy					
	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	3.2 Il governo e la gestione dei rischi					
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	3.1 Etica ed integrità aziendale					
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	3.1 Etica ed integrità aziendale 3.2 Il governo e la gestione dei rischi					
	2-28 Appartenenza ad associazioni	5.8 Partecipazione ad associazioni e fondazioni					
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	2.3 Il dialogo con gli Stakeholder					
	2-30 Contratti collettivi	2.2 L'Analisi di materialità 2.3 Il dialogo con gli Stakeholder					

GRI 3: Temi materiali 2021	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	2.2 L'Analisi di materialità 2.3 Il dialogo con gli Stakeholder				
	3-2 Elenco di temi materiali	2.2 L'Analisi di materialità				
TEMI MATERIALI						
PERFORMANCE ECONOMICA, RISK MANAGEMENT E SOLIDITÀ FINANZIARIA DEL GRUPPO						
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	1.5 Modello operativo e creazione di valore				
GRI 201: Performance economiche 2016	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	5.5 Valore economico generato, distribuito e trattenuto				
POLITICHE E PROCEDURE ANTICORRUZIONE						
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	3.1 Etica ed integrità aziendale				
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	3.1 Etica ed integrità aziendale				
	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	3.1 Etica ed integrità aziendale				
CYBERSECURITY E TUTELA DELLA PRIVACY						
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	5.2 Privacy, sicurezza dei dati e innovazione digitale				
GRI 418 Privacy dei clienti 2016	418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	5.2 Privacy, sicurezza dei dati e innovazione digitale				
INNOVAZIONE E DIGITAL STRATEGY						
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	5.2 Privacy, sicurezza dei dati e innovazione digitale				
Indicatore autonomo	Formazione in ambito digital, security e privacy	5.2 Privacy, sicurezza dei dati e innovazione digitale				

RESPONSABILITÀ NELLA FORNITURA DEI SERVIZI

GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	1.6 Modello operativo e creazione di valore 1.3 Purpose, Vision, Mission e Strategy				
GRI 417 Marketing ed etichettatura 2016	417-2 Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	5.1 Trasparenza, correttezza e responsabilità nell'erogazione dei servizi				

FORMAZIONE, SVILUPPO DELLE COMPETENZE E VALORIZZAZIONE DEI TALENTI

GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	4.3 Formazione e sviluppo delle competenze				
GRI 404 Formazione e istruzione 2016	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	4.3 Formazione e sviluppo delle competenze				

WELL-BEING DEI DIPENDENTI

GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	4.4 Valorizzazione dei talenti 4.5 Well-being dei dipendenti				
GRI 401 Occupazione 2016	401-1 Nuove assunzioni e turnover	4.1 doValue e le sue Persone				
	401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part time o con contatto a tempo determinato	4.5 Well-being dei dipendenti				
GRI 402 Relazioni tra lavoratori e management 2016	402-1 Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	4.5 Well-being dei dipendenti				

SALUTE, BENESSERE E SICUREZZA SUL LAVORO

GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	4.7 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro				
GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	4.7 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro				
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	4.7 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro				
	403-3 Servizi di medicina del lavoro	4.7 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro				

GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	4.7 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro				
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	4.3 Formazione e sviluppo delle competenze 4.7 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro				
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	4.7 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro				
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	4.7 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro				
	403-9 Infortuni sul lavoro	4.7 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro				
	403-10 Malattie professionali		b)	Informazione indisponibile	Non si registrano casi di malattie professionali tra i dipendenti, né pericoli sul lavoro di rilevanza tale da costituire significativi rischi di malattie professionali. Il requisito b) non è stato rendicontato in quanto i dati non risultano disponibili poiché non sotto il diretto controllo del Gruppo.	
DIVERSITÀ, INCLUSIONE E PARI OPPORTUNITÀ						
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	4.2 Tutela della diversità e rispetto dei diritti umani				
GRI 405 Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità degli organi di governo e tra i dipendenti	4.2 Tutela della diversità e rispetto dei diritti umani				
GRI 406 Non discriminazione 2016	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	4.2 Tutela della diversità e rispetto dei diritti umani				
ETICA E INTEGRITÀ AZIENDALE						
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	1.3 Purpose, Vision, Mission e Strategy				
GRI 206 Comportamenti anticoncorrenziali 2016	206-1 Azioni legali per comportamenti anticoncorrenziali, antitrust e pratiche monopolistiche	3.1 Etica ed integrità aziendale				

IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI

GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	6.1 Consumi di materiali 6.2 Consumi energetici ed emissioni di gas serra 6.3 Produzione e smaltimento di rifiuti				
GRI 301 Materiali 2016	301-1 Materiali utilizzati per peso o volume	6.2 Consumi energetici ed emissioni di gas serra			Come da nota metodologica, fare riferimento alla nota a piè di pagina della tabella di riferimento.	
GRI 302 Energia 2016	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	6.2 Consumi energetici ed emissioni di gas serra			Come da nota metodologica, fare riferimento alle note a piè di pagina della tabella di riferimento.	
	302-3 Intensità energetica	6.2 Consumi energetici ed emissioni di gas serra				
	302-4 Riduzione del consumo di energia	6.2 Consumi energetici ed emissioni di gas serra				
GRI 306 Rifiuti 2020	306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	6.3 Produzione e smaltimento di rifiuti				
	306-2 Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	6.3 Produzione e smaltimento di rifiuti				
	306-3 Rifiuti prodotti	6.3 Produzione e smaltimento di rifiuti			Come da nota metodologica, fare riferimento alle note a piè di pagina della tabella di riferimento.	

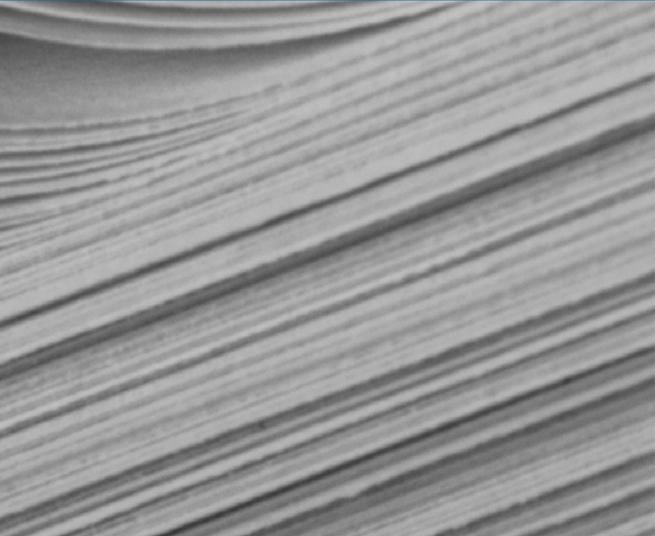
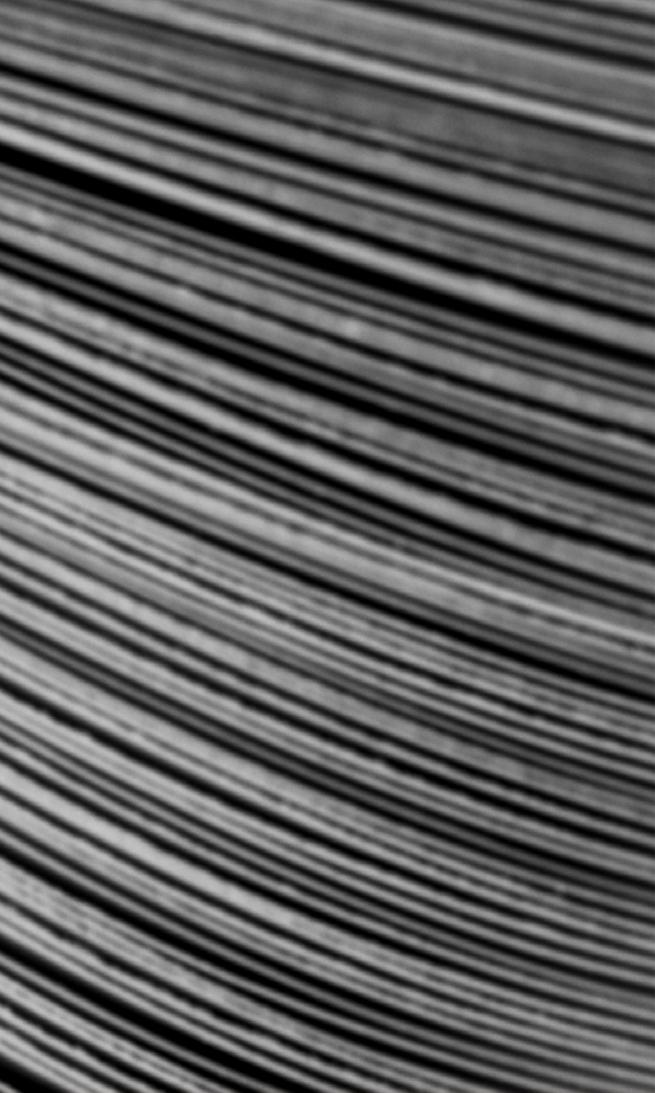
MITIGAZIONE DEI RISCHI CLIMATICI E AMBIENTALI

GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	6.2 Consumi energetici ed emissioni di gas serra 6.4 Progetti e iniziative ambientali				
GRI 305 Emissioni 2016	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	6.2 Consumi energetici ed emissioni di gas serra			Come da nota metodologica, fare riferimento alle note a piè di pagina della tabella di riferimento.	
	305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	6.2 Consumi energetici ed emissioni di gas serra			Come da nota metodologica, fare riferimento alle note a piè di pagina della tabella di riferimento.	
	305-3 Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	6.2 Consumi energetici ed emissioni di gas serra				
	305-4 Intensità delle emissioni di GHG	6.2 Consumi energetici ed emissioni di gas serra				

GRI 307 Compliance ambientale 2016	307-1 Non conformità con leggi e normative in materia ambientale				Si registra l'assenza, anche nel 2022, di pene pecuniarie e sanzioni non monetarie legate al rispetto di leggi e normative ambientali.	
GESTIONE SOSTENIBILE DELLA CATENA DI FORNITURA						
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	5.4 La gestione sostenibile della catena di fornitura				
GRI 204 Pratiche di approvvigionamento 2016	204-1 Proporzione di spesa verso fornitori locali	5.4 La gestione sostenibile della catena di fornitura				
GRI 308 Valutazione ambientale dei fornitori 2016	308-1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	5.4 La gestione sostenibile della catena di fornitura				
GRI 414 Valutazione sociale dei fornitori 2016	414-1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri sociali	5.4 La gestione sostenibile della catena di fornitura				
EQUILIBRIO ECONOMICO E INCLUSIONE FINANZIARIA						
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	1.3 Purpose, Vision, Mission e Strategy				
Indicatore autonomo	Gross Book Value (GBV)	1.1 doValue: una storia di crescita e diversificazione				
IMPEGNO VERSO LE COMUNITÀ LOCALI						
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	5.6 Impegno verso le comunità locali				
GRI 413: Comunità locali	413-2 Attività con impatti negativi, potenziali e attuali, significativi sulle comunità locali				Alla luce delle numerose iniziative portate avanti dal Gruppo a beneficio delle comunità e delle tipologie di business, anche nel corso del 2022 si evidenzia l'assenza di impatti negativi, potenziali attuali, sulle comunità locali.	
DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER						
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.3 Il dialogo con gli Stakeholder 5.4 Monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti				
Indicatore autonomo	% dei clienti soddisfatti sul totale degli intervistati	5.3 Monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti				



**APPENDICE - REQUISITI AGGIUNTIVI
PREVISTI DALLA LEGGE SPAGNOLA
11/2018 DEL 28 DICEMBRE, CHE
MODIFICA IL CÓDIGO DE COMERCIO
SPAGNOLO**



1 doValue Spain e Società Controllate

1.1 Il 2022 in numeri

	2022	2021	2020
Importo netto del fatturato (migliaia di euro)	159.145	208.760	176.020
Numero di dipendenti (FTE)	1.071	1.124	1.189

1.2 La struttura di doValue Spain e le controllate

doValue Spain è la capogruppo delle seguenti società:

- doValue Spain, partecipata all'85% da doValue SpA e situata in Calle José Echegaray 6 (Las Rozas, Madrid);
- doValue Portugal, Unip. Lda (già Altamira Asset Management Portugal, Unip. Lda), con sede in Portogallo e interamente di proprietà di doValue Spain.;
- Altamira Asset Management (Cyprus) LTD, con sede a Cipro e posseduta al 100% da doValue Spain;
- Adsolum Real Estate, S.L.U.;
- Zarco STC, S.A.

doValue Spain, è stata costituita a Madrid ed è registrata a fini commerciali e fiscali presso Paseo de la Castellana 143, 28046 Madrid.

L'oggetto sociale di doValue Spain, comprende gli investimenti e la gestione amministrativa ed esecutiva, per conto proprio o di terzi, di tutti i tipi di prestiti, crediti, strumenti di debito e beni immobili e l'erogazione di altri servizi accessori.

In particolare, doValue Spain, eroga i seguenti servizi:

- consulenza e gestione del portafoglio, anche rispetto alla vendita e acquisto di portafogli, che si sostanzia nella definizione di metodologie di gestione dei patrimoni e in attività di analisi (ad esempio, due diligence e valutazioni immobiliari);
- gestione dei prestiti, ovvero attività connesse all'amministrazione e recupero del debito in via giudiziale e stragiudiziale;
- commercializzazione di beni immobili, sia attraverso la loro valorizzazione sia mediante la creazione e l'implementazione di adeguati piani di vendita, includendo piani operativi di gestione patrimoniale e locazione di immobili commerciali e residenziali;
- sviluppo e promozione immobiliare, attraverso l'ottimizzazione e la gestione dei portafogli dei terreni, l'analisi economica e finanziaria del potenziale di sviluppo degli stessi, la realizzazione di attività di progettazione e sviluppo di costruzioni interrotte e lo sviluppo di progetti di costruzione propri e subappaltati;
- sviluppo internazionale, con una metodologia commerciale che preveda processi di vendita differenziati per i paesi in cui è presente.

Paesi di operatività	Spagna, Cipro e Portogallo
Settore servito	Real estate servicing
Clienti e beneficiari	Clienti e beneficiari di vendite e prestazioni di servizi che riguardano principalmente la gestione, l'esecuzione e il recupero di crediti in via giudiziale e stragiudiziale e la gestione, l'amministrazione e la vendita di beni immobili

1.3 Obiettivi e linee strategiche

doValue Spain, la sua posizione di gestore di primaria rilevanza in Sud Europa per attività finanziarie e immobiliari, grazie al suo modello di gestione integrato basato su leadership, eccellenza operativa, orientamento ai risultati e lavoro di squadra.

1. Crescita sostenibile: diversificazione dei portafogli e dei clienti per incrementare il volume d'affari e ridurre il livello di dipendenza da un singolo cliente, migliorando la redditività e la sostenibilità del business.

2. Attrazione e fidelizzazione dei talenti:

- consolidamento e rafforzamento dell'immagine della società, promuovendo la creazione di valore per i dipendenti;
- attrazione e retention dei talenti attraverso attività di recruiting che premiano competenze e comportamenti in linea con la cultura aziendale e mediante piani di formazione, sviluppo e pianificazione della carriera;
- offerta di una retribuzione competitiva e di un sistema di benefit legato al conseguimento degli obiettivi individuali e societari;
- implementazione di adeguati programmi per favorire l'equilibrio vita-lavoro.

3. Marketing digitale e vendite: attraverso le seguenti attività e canali:

- Altamira Singularity, linea di business specializzata nella commercializzazione di nuovi immobili, anche realizzabili su misura;
- accordi pubblicitari con Amazon per la realizzazione di banner che riportino al sito di doValue Spain,

relativi a una selezione di nuove abitazioni ubicate in zone attrattive;

- canali digitali, quali il sito web di doValue Spain, e portali di proprietà come Idealista e Fotocasa;
- tour virtuale a 360° delle abitazioni e possibilità di visualizzare l'arredamento virtuale sul sito web di doValue Spain, per garantire una migliore user experience.

4. Innovazione ed efficienza, attraverso:

- intelligenza artificiale applicata al settore immobiliare, per migliorare la customer experience e la qualità del servizio offerto;
- potenziamento degli strumenti di gestione operativa interna per i processi e le procedure di lavoro;
- creazione di sinergie tra i gruppi di lavoro per migliorare la produttività aziendale.

La strategia di doValue Spain, nei prossimi anni continuerà a focalizzarsi sulla crescita nazionale e internazionale, nella gestione delle attività immobiliari e finanziarie, nonché sul miglioramento della qualità del servizio mediante la considerazione degli obiettivi di gestione patrimoniale stabiliti dai clienti in ogni momento.

2 Personale

Nelle pagine successive sono riportate informazioni relative alla gestione e alle caratteristiche del personale di doValue Spain, che vanno ad aggiungersi a quelle riportate all'interno della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria di doValue.

2.1 Informazioni sui dipendenti

Nel corso del 2022, i dipendenti di doValue Spain e Controllate, risultano 1.071, in lieve diminuzione rispetto ai 1.160 del 2021.

Contratti medi¹⁶

Le tabelle sotto riportate mostrano l'andamento annuale medio dei contratti a tempo determinato, indeterminato e part-time per le società spagnola, portoghese e cipriota. I dati sono presentati per categoria professionale, genere e fascia d'età dei dipendenti.

Spagna - Numero medio di contratti a tempo indeterminato, a tempo determinato e part-time		2022						2021					
		Donne			Uomini			Donne			Uomini		
		≤29	30-50	≥50	≤29	30-50	≥50	≤29	30-50	≥50	≤29	30-50	≥50
Numero medio di contratti a tempo indeterminato	Top management	0,51	11,07	3,32		27,74	16,39	1	2	17,4	-	16,8	33,4
	Middle management	2,11	101,67	23,92	8,64	111,86	38,09	4	22,1	120,4	7,8	34,8	132,5
	Staff	15,06	149,16	28,60	7,56	98,51	22,83	18,8	31,1	155	16,8	37,2	101,9
Numero medio di contratti a tempo determinato	Top management							-	-	-	-	-	-
	Middle management					0,02		-	-	-	-	-	-
	Staff	0,24						-	-	-	-	-	-
Numero medio di contratti part-time	Top management							-	-	-	-	-	-
	Middle management					0,83		-	-	0,5	-	0,3	1,7
	Staff							1	-	-	-	-	-
Totale		17,93	261,90	55,85	16,20	238,96	77,31	24,8	55,1	293,3	24,6	89,1	269,4

¹⁶ La media dei contratti è calcolata sulla base dei giorni in cui ciascun dipendente è stato effettivamente impiegato, la cui somma è stata riproporzionata per 365 giorni.

Portogallo - Numero medio di contratti a tempo indeterminato, a tempo determinato e part-time		2022						2021					
		Donne			Uomini			Donne			Uomini		
		≤29	30-50	≥50	≤29	30-50	≥50	≤29	30-50	≥50	≤29	30-50	≥50
Numero medio di contratti a tempo indeterminato	Top management		3,42			4,92	2,00	-	1,8	-	-	7,8	-
	Middle management	1,00	10,00	6,00		4,92	2,83	1	9,6	4,4	0,8	3,8	1
	Staff	0,75	37,17	3,42	0,25	9,75	8,00	0,3	39,8	3,2	1,6	13,9	7,4
Numero medio di contratti a tempo determinato	Top management							-	-	-	-	-	-
	Middle management							-	-	-	-	-	-
	Staff		1	0,33		1,42		-	3,2	-	-	3,1	-
Numero medio di contratti part-time	Top management							-	-	-	-	-	-
	Middle management							-	-	-	-	-	-
	Staff							-	-	-	-	-	-
Totale		1,75	51,92	9,75	0,25	21,01	12,83	1,3	54,3	7,6	2,4	28,6	8,4

Cipro - Numero medio di contratti a tempo indeterminato, a tempo determinato e part-time		2022						2021					
		Donne			Uomini			Donne			Uomini		
		≤29	30-50	≥50	≤29	30-50	≥50	≤29	30-50	≥50	≤29	30-50	≥50
Numero medio di contratti a tempo indeterminato	Top management			2,00		5,00		-	-	1	-	2	-
	Middle management	1,00	44,00	1,00		34,00	7,00	3	42	3	-	32	9
	Staff	37,00	98,00	13,00	12,00	46,00	5,00	39	93	7	11	56	4
Numero medio di contratti a tempo determinato	Top management							-	-	-	-	-	-
	Middle management							-	-	-	-	-	-
	Staff							-	-	-	-	-	-
Numero medio di contratti part-time	Top management							-	-	-	-	-	-
	Middle management							-	-	-	-	-	-
	Staff							-	-	-	-	-	-
Totale		38,00	142,00	16,00	12,00	85,00	12,00	56	42	135	11	11	90

Licenziamenti

Nel corso del 2022 si sono registrati 284 licenziamenti, suddivisi tra Spagna (269) e Portogallo (15), mentre Cipro non registra licenziamenti nell'anno di rendicontazione. Nelle tabelle successive, i dati sono presentati con una suddivisione per genere, categoria professionale e fascia d'età.

Licenziamenti (n.)		2022		2021	
		Donne	Uomini	Donne	Uomini
Spagna	Top management	5	19	2	5
	Middle management	59	87	7	8
	Staff	47	52	11	16
Portogallo	Top management	-	1	-	1
	Middle management	-	1	-	-
	Staff	8	5	6	6
Cipro	Top management	-	-	-	-
	Middle management	-	-	-	-
	Staff	-	-	3	1
Totale		119	165	29	36

Licenziamenti (n.)		2022		2021	
		Donne	Uomini	Donne	Uomini
Spagna	<=29	9	8	1	-
	30-50	23	52	12	12
	>=50	79	98	7	17
Portogallo	<=29	-	-	-	-
	30-50	7	7	5	5
	>=50	1	-	1	1
Cipro	<=29	-	-	-	-
	30-50	-	-	3	1
	>=50	-	-	-	-
Totale		119	165	29	36

Retribuzione¹⁷

doValue Spain, garantisce parità di trattamento retributivo a tutti i suoi lavoratori. Differenze di retribuzione tra uomini e donne, categorie professionali e fasce d'età sono quindi imputabili ai ruoli ricoperti e all'andamento del mercato e non sono in alcun modo legate al genere o a qualsiasi altra caratteristica dei dipendenti.

Retribuzione media annua dei dipendenti (salario base + retribuzione variabile) (€)	2022			Divario salariale	2021			Divario salariale
	Donne	Uomini	%		Donne	Uomini	%	
Spagna	50.199	69.034	27,3		48.944	65.699	25,5	
Portogallo	36.841	49.238	25,2		36.138	49.987	27,7	
Cipro	34.353	50.902	32,5		32.511	45.058	27,8	

Retribuzione media annua dei dipendenti (salario base + retribuzione variabile) (€)	2022			2021		
	Top management	Middle management	Staff	Top management	Middle management	Staff
Spagna	173.424,96	64.516,71	42.628,80	148.446	59.604	39.406
Portogallo	100.991	52.090	29.701	100.000	46.981	28.462
Cipro	221.039	67.711	31.209	365.170	62.436	29.533

Retribuzione media annua dei dipendenti (salario base + retribuzione variabile) (€)	2022			2021		
	<=29 anni	30-50	>=50	<=29 anni	30-50	>=50
Spagna	40.287	55.555	81.809	37.457	54.763	75.429
Portogallo	29.000	41.624	43.053	36.200	41.648	39.626
Cipro	21.008	44.365	57.639	21.625	38.315	51.498

¹⁷ La percentuale relativa al divario salariale è calcolata come segue: (remunerazione media annua maschile – remunerazione media annua femminile) / remunerazione media annua maschile.

Divario salariale ¹⁸ rispetto al salario base e alla remunerazione (%)		2022		2021	
		Salario base	Remunerazione	Salario base	Remunerazione
Spagna	Top management	35%	40%	20%	23%
	Middle management	7%	5%	7%	6%
	Staff	14%	13%	15%	15%
Portogallo	Top management	-25%	-32%	-35%	-44%
	Middle management	23%	21%	14%	11%
	Staff	23%	22%	23%	22%
Cipro	Top management	16%	22%	22%	17%
	Middle management	5%	6%	6%	9%
	Staff	11%	12%	7%	8%

Di seguito si riporta la retribuzione media del Top Management (inclusi remunerazione variabile, indennità, pagamento a sistemi di previsione del risparmio a lungo termine e ogni altra percezione) suddivisa per genere.

Retribuzione media del Top Management (€)	2022	
	Donne	Uomini
Spagna	124.120	173.424
Portogallo	101.758	80.878
Cipro	183.842	240.374

Tasso della retribuzione totale annua	2022	2020
Spagna	10,1	13
Portogallo	5,3	3,9
Cipro	16,2	13,8

¹⁸ La percentuale relativa al divario salariale è calcolata come segue: (remunerazione media annua maschile – remunerazione media annua femminile) / remunerazione media annua maschile.

Congedo parentale¹⁹

Nel corso del 2022, in Spagna hanno usufruito del congedo parentale 56 dipendenti , mentre in Portogallo e Cipro i congedi si sono attestati in entrambi i Paesi a 9 dipendenti.

Spagna	2022			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	25	31	56	28	28	56
Di cui						
Numero di dipendenti tornati al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del congedo parentale	24	27	51	27	27	54
Numero di dipendenti ancora in congedo parentale alla data indicata	4	4	8	6	4	10
Numero totale di dipendenti che sono tornati al lavoro dopo aver usufruito del congedo parentale e che sono ancora dipendenti dell'organizzazione nei 12 mesi successivi al rientro	21	16	37	26	25	51

Portogallo	2022			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	6	3	9	7	2	9
Di cui						
Numero di dipendenti tornati al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del congedo parentale	6	3	9	3	2	5
Numero di dipendenti ancora in congedo parentale alla data indicata	-	-	-	4	-	4
Numero totale di dipendenti che sono tornati al lavoro dopo aver usufruito del congedo parentale e che sono ancora dipendenti dell'organizzazione nei 12 mesi successivi al rientro	5	3	8	2	1	3

¹⁹ Il numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale nel corso dell'anno potrebbe non coincidere con il numero dei dipendenti che sono rientrati al lavoro nel corso del medesimo anno né con la somma di questi ultimi più il numero dei dipendenti ancora in congedo alla fine del periodo di rendicontazione, in quanto in alcuni casi il congedo potrebbe essere stato avviato e concluso in due diversi esercizi di rendicontazione

Cipro	2022			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	8	1	9	34	-	34
Di cui						
Numero di dipendenti tornati al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del congedo parentale	-	-	17	34	-	34
Numero di dipendenti ancora in congedo parentale alla data indicata	-	-	-	-	-	-
Numero totale di dipendenti che sono tornati al lavoro dopo aver usufruito del congedo parentale e che sono ancora dipendenti dell'organizzazione nei 12 mesi successivi al rientro	1	-	1	1	-	1

Spagna	2022			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Tasso di rientro al lavoro (%)	96	87	92	96	96	96
Tasso di retention (%)	84	52	68	89	93	91

Portogallo	2022			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Tasso di rientro al lavoro (%)	100	100	100	100	100	100
Tasso di retention (%)	83	100	91	20	100	60

Cipro	2022			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Tasso di rientro al lavoro (%)	100	N/A	100	100	100	100
Tasso di retention (%)	100	N/A	100	0	2,5	1,25

2.2 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro

La tutela della salute e della sicurezza, anche nel 2022, è risultata tra le priorità di doValue Spain, in particolare in virtù della ripartenza delle attività in regime post-pandemico, sebbene sia da tenere in considerazione che nello svolgimento ordinario del business non vi sono lavoratori o luoghi di lavoro coinvolti in attività che hanno un'alta incidenza o rischi di infortuni o malattie specifiche.

Di seguito si riportano le ore di assenza e l'indice di gravità degli infortuni, a integrazione di quanto già riportato precedentemente all'interno del documento a livello consolidato:

Spagna	2022			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Ore di assenza	21.688	13.008	34.696	16.736	11.216	27.952
Indice di gravità	0,03	0,02	0,02	0,1	-	0,06

Portogallo	2022			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Ore di assenza	13.659	3.925	17.584	7.064	2.092	9.156
Indice di gravità ²⁰	0,1	0,06	0,08	-	-	-

Cipro	2022			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Ore di assenza	6.521	2.000	8.521	9.749	1.465	11.214
Indice di gravità	0,02	-	0,01	-	-	-

²⁰ L'indice di gravità è calcolato come rapporto tra le ore di assenza e le ore lavorabili nell'anno suddivise per genere.

3 Questioni sociali e sviluppo sostenibile

3.1 Salute e sicurezza dei clienti

La salute e la sicurezza dei clienti costituiscono un aspetto significativo per doValue Spain, nonostante la sua attività non presenti un rischio materiale in relazione agli effetti attuali e potenziali sulla salute e sicurezza dei clienti.

I principali aspetti legati alla sicurezza dei clienti sono legati a due aree: il trattamento dei dati personali o sensibili e la loro circolazione; la gestione delle attività di real estate. Per quanto riguarda il primo aspetto, l'organizzazione si impegna per una piena e costante conformità alla legislazione sulla protezione dei dati, come dimostrano – a titolo di esempio - le clausole inserite nei contratti con i fornitori e i clienti e la presenza di disclaimer sui siti web corporate. Con riferimento al secondo aspetto, attraverso i fornitori incaricati della conservazione del patrimonio immobiliare, doValue Spain, assicura l'esecuzione di lavori di manutenzione preventiva degli immobili per garantire l'assenza di rischi per i terzi che potrebbero risiedere o lavorare in essi, ed effettua visite periodiche con cadenza almeno annuale per verificare il corretto svolgimento dei piani di manutenzione.

Considerate la natura e le caratteristiche delle proprie attività, doValue Spain, non effettua ulteriori analisi dell'impatto sulla salute e la sicurezza dei clienti rispetto ai servizi offerti, se non negli ambiti sopra descritti. Di conseguenza, non si rilevano nel 2022 casi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e la sicurezza dei clienti rispetto ai servizi erogati.

Per le stesse ragioni, non sono previste procedure in materia di informazione ed etichettatura dei prodotti e servizi che riguardano l'approvvigionamento dei componenti, la segnalazione della presenza di sostanze che possano generare un impatto ambientale o sociale, l'utilizzo sicuro dei prodotti e dei servizi e le corrette metodologie di smaltimento degli stessi.

Customer service

doValue Spain, ha un servizio clienti che si occupa di risolvere eventuali incidenti e reclami notificati dai clienti. Nel 2022 sono pervenute le seguenti segnalazioni, gestite mediante i vari sistemi attivi a tal fine e spesso gestiti operativamente anche con l'ausilio della Rete Esterna.

Portfolio – Spagna 2022	In lavorazione	Totale
Call Center + Portal Web1	-	8.632
Altri canali	-	11.458
Totale	-	20.090

Portfolio – Portogallo 2022	In lavorazione	Totale
Totale	1	16

Portfolio – Cipro 2022	In lavorazione	Totale
Totale	4	41

3.2 Informazioni fiscali

Informazioni fiscali	2022			2021		
	Profitti ottenuti	Imposte sul reddito della società	Contributi pubblici	Profitti ottenuti	Imposte sul reddito della società	Contributi pubblici
Spagna	-24.471.906	0	0	-1.600.000,00	0	0
Portogallo	-2.683.827	-26.979	7.543	-3.281.407,72	-26.388,28	4.198,00
Cipro	20.787.027	2.591.109	N/A	9.210.631	1.036.200	N/A

4 Ambiente

Consapevole della necessità di un impegno sempre maggiore nello sviluppo sostenibile, doValue Spain, gestisce responsabilmente il patrimonio immobiliare collegato al proprio business, stabilendo termini e requisiti contrattuali con i fornitori per garantire minimizzare l'impatto ambientale.

I fornitori interessati sono chiamati a sviluppare un piano di manutenzione personalizzato specifico per ciascun bene e le sue strutture. In particolare, il piano di manutenzione personalizzato prevede l'analisi e la gestione dei rischi per persone e terzi, la conservazione del valore dell'attività e la verifica di compliance dei beni con le normative applicabili, in particolare quelle il cui inadempimento potrebbe comportare sanzioni, e la sua predisposizione è sempre avviata attraverso una visita ispettiva. I piani di manutenzione sono finalizzati e consegnati al Cliente unitamente a una valutazione economica di eventuali azioni correttive necessarie per rendere l'immobile abitabile o in condizioni adeguate all'utilizzo o alla vendita.

I fornitori provvedono anche alla manutenzione preventiva delle proprietà ed effettuano un'analisi dei rischi. Nel caso si rilevino criticità, i fornitori procedono alla manutenzione correttiva per mettere in atto adeguate misure o adattamenti per mitigare i rischi identificati. Come già accennato in altra sede, almeno una volta all'anno, sono effettuate visite ispettive di verifica degli immobili sulla base di quanto delineato nel piano di manutenzione.

Allo stato attuale, doValue Spain, ancora non effettua ulteriori valutazioni delle implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità legati al cambiamento climatico;

in ragione degli sviluppi normativi in merito, e in particolar modo della rinnovata sensibilità manifestata dal regolatore comunitario, non si esclude in futuro di avviare approfondimenti volti a valutare l'opportunità di estendere le analisi in ambito rischi e impatti di climate change.

4.1 Utilizzo sostenibile delle risorse

Consumi idrici

La società spagnola si impegna il più possibile nel consumo responsabile delle risorse idriche, che riguardano il consumo di acqua all'interno degli uffici.

Di conseguenza, il business dell'organizzazione non presenta rischi materiali in relazione ai consumi di acqua, né impatta in modo significativo su alcuna fonte idrica.

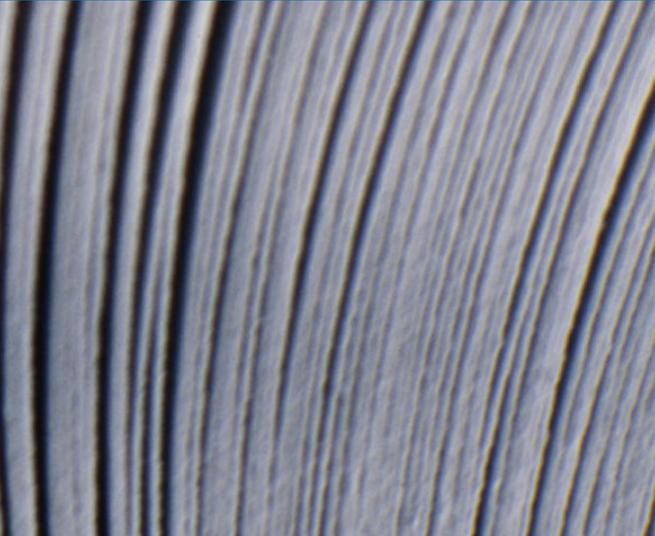
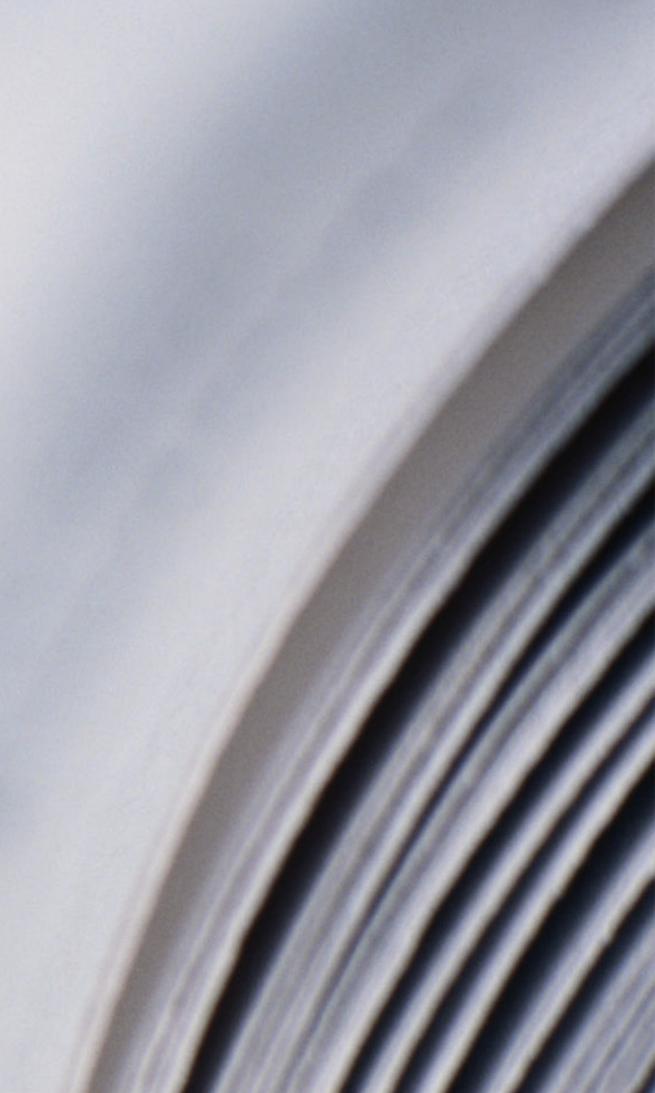
Nel corso del 2022 i consumi idrici ammontano a 998 litri di acqua acquistata dalla rete, a fronte dei 1.493 litri del 2021. doValue Spain, non effettua prelievi idrici, né utilizza acque provenienti da riciclo o da riuso. Oltretutto, le attività dell'organizzazione non hanno impatti su bacini idrici e relativi habitat e gli scarichi idrici possono essere considerati non materiali.

Il consumo di acqua è stato stimato a partire dal prezzo medio al m³ per la regione di Madrid (€1,97 per m³ per il 2022) e include i soli uffici per cui è possibile accedere alla voce di costo dei consumi idrici: tutti gli uffici di doValue Spain, sono infatti in affitto e in molti casi i consumi idrici risultano inclusi all'interno del canone mensile che doValue Spain, paga ai proprietari degli edifici.



The background of the image shows the pages of a book, slightly out of focus, with a blue gradient overlay on the right side. A solid blue rounded rectangle is positioned in the lower half of the image, containing white text.

**INDICE DEI CONTENUTI
AGGIUNTIVI PREVISTI
DALLA LEY 11/2018**



8



Informazioni richieste dalla L. 11/2018 sulle informazioni non finanziarie e sulla diversità ²¹	Corrispondenza con Disclosure GRI	Indicatori richiesti dalla legge 11/2018	Ubicazione	Requisiti omessi - Ragione - Spiegazione
MODELLO DI BUSINESS				
Breve descrizione del modello di business del gruppo, incluso ambiente di business, organizzazione e struttura, mercati in cui opera, obiettivi e strategie e fattori e tendenze che possono influenzare la sua evoluzione futura	GRI 2-6 (2021) GRI 2-1 (2021)	-	1.1 Il 2022 in numeri 1.2 La struttura di Altamira 1.3 Obiettivi e linee strategiche	
QUESTIONI SOCIALI E RELATIVE AL PERSONALE				
Occupazione				
Media annuale dei contratti a tempo indeterminato, determinato e part-time per genere, età e categoria professionale	-	Media annuale dei contratti a tempo indeterminato, determinato e part-time per genere, età e categoria professionale	2.1 Informazioni sui dipendenti	
Retribuzione media e sua evoluzione per genere, età e categoria professionale	GRI 405-2 (2016) GRI 2-21(2021)	-	2.1 Informazioni sui dipendenti	
Divario salariale, retribuzione a parità di livello o media dell'organizzazione	-	Divario salariale Retribuzione media annua dei dipendenti (salario base + retribuzione variabile)	2.1 Informazioni sui dipendenti	
Retribuzione media per consiglieri e dirigenti, includendo la retribuzione variabile, indennità, contributi previdenziali a lungo termine e qualsiasi altra retribuzione percepita suddivisa per genere	GRI 201-3 (2016)	Retribuzione media per consiglieri e dirigenti	2.1 Informazioni sui dipendenti	Le informazioni sulla remunerazione degli amministratori per il 2022 sono presentate nei prospetti consolidati annuali di doValue Spain.
Politiche di disconnessione lavorativa	GRI 3-3 (2021)	-	4.5 Well-being dei dipendenti	
Numero di licenziamenti per genere, età e categoria professionale	-	Numero di licenziamenti per genere, età e categoria professionale	2.1 Informazioni sui dipendenti	
Dipendenti con disabilità	GRI 3-3 (2021)	Numero di dipendenti con disabilità	2.1 Informazioni sui dipendenti	

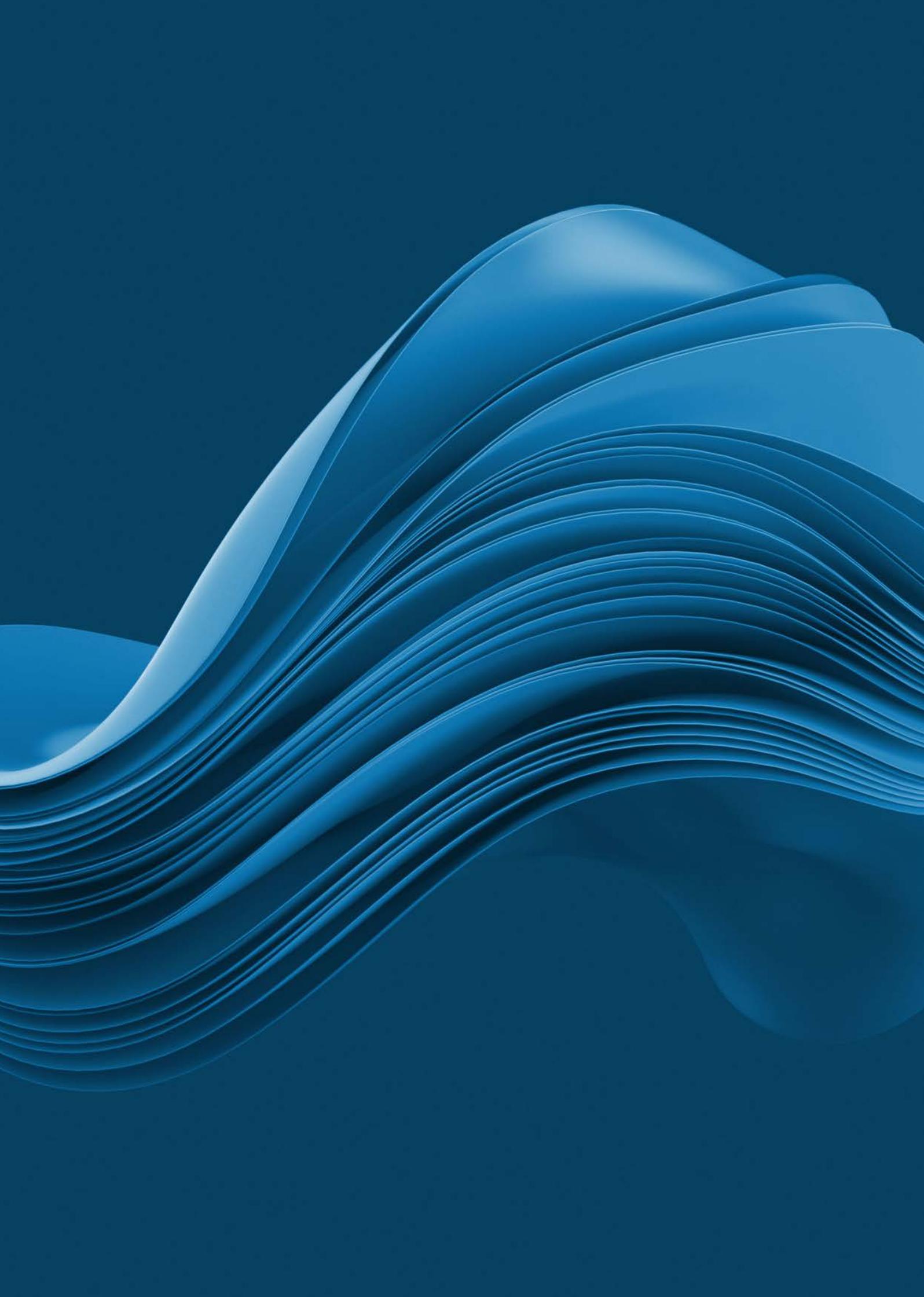
²¹ La presente tabella non deve essere intesa come un GRI Content Index sulla base delle previsioni del GRI 1; rappresenta una tabella di riconciliazione utile a specificare la metodologia di copertura dei requisiti aggiuntivi previsti dalla L. 11/2018 per doValue Spain e Società Controllate.

Informazioni richieste dalla L. 11/2018 sulle informazioni non finanziarie e sulla diversità	Corrispondenza con Disclosure GRI	Indicatori richiesti dalla legge 11/2018	Ubicazione	Requisiti omessi - Ragione - Spiegazione
Organizzazione del lavoro				
Organizzazione dell'orario di lavoro	-	Misure per incoraggiare la disconnessione	4.5 Well-being dei dipendenti	Si faccia riferimento al par. 4.5 a livello di Gruppo.
Misure destinate a facilitare la conciliazione e a incoraggiare la co-genitorialità	GRI 401-3 (2016)	-	2.1 Informazioni sui dipendenti	
Salute e sicurezza				
Condizioni di salute e sicurezza sul luogo di lavoro	-	Ore di assenza e indice di gravità degli infortuni per genere	.2 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	
Relazioni sociali				
Organizzazione del dialogo sociale, inclusi i procedimenti per informare e consultare il personale e negoziare con i lavoratori	GRI 407-1 (2016) GRI 403-4 (2018)	-	4.6 Relazioni industriali e rapporti con i sindacati	Si faccia riferimento al par. 4.6 a livello di Gruppo.
Equilibrio dei contratti collettivi, con particolare riferimento al tema della salute e sicurezza sul luogo di lavoro	GRI 403-4 (2018)	-	4.5 Well-being dei dipendenti 4.6 Relazioni industriali e rapporti con i sindacati	Si faccia riferimento ai par. 4.5 e 4.6 a livello di Gruppo.
Formazione				
Politiche implementate nel campo della formazione	GRI 404-2 (2016)	-	4.3 Formazione e sviluppo delle competenze	Si faccia riferimento al par. 4.3 a livello di Gruppo.
Pari opportunità				
Accessibilità universale delle persone con disabilità	GRI 3-3 (2021)	-	4.2 Tutela della diversità e rispetto dei diritti umani	Si faccia riferimento al par. 4.2 a livello di Gruppo.
Misure adottate per promuovere l'occupazione	GRI 404-2 (2016)	-	4.2 Tutela della diversità e rispetto dei diritti umani	Si faccia riferimento al par. 4.2 a livello di Gruppo.
Misure adottate per l'integrazione e accessibilità universale delle persone con disabilità	GRI 3-3 (2021)	-	4.2 Tutela della diversità e rispetto dei diritti umani	Si faccia riferimento al par. 4.2 a livello di Gruppo.

Informazioni richieste dalla L. 11/2018 sulle informazioni non finanziarie e sulla diversità	Corrispondenza con Disclosure GRI	Indicatori richiesti dalla legge 11/2018	Ubicazione	Requisiti omessi - Ragione - Spiegazione
LOTTA CONTRO LA CORRUZIONE				
Controllo dei contributi a fondazioni ed enti senza scopo di lucro	GRI 2-28 (2021)	-	5.8 Partecipazione ad associazioni e fondazioni	Si faccia riferimento al par. 5.8 a livello di Gruppo.
SOCIETÀ E SVILUPPO SOSTENIBILE				
Impegno della società per lo sviluppo sostenibile				
Impatto delle attività della società sull'occupazione e sullo sviluppo locale	GRI 203-1 (2016) GRI 203-2 (2016) GRI 413-1 (2016) GRI 413-2 (2016)	-	5.8 Partecipazione ad associazioni e fondazioni	Si faccia riferimento al par. 5.8 a livello di Gruppo.
Impatto delle attività della società sulle popolazioni locali e sul territorio	GRI 203-1 (2016) GRI 203-2 (2016) GRI 413-1 (2016) GRI 413-2 (2016)	-	5.8 Partecipazione ad associazioni e fondazioni	Si faccia riferimento al par. 5.8 a livello di Gruppo.
Impegno della società per lo sviluppo sostenibile				
Azioni di associazione e patrocinio	GRI 2-28 (2021)	-	5.8 Partecipazione ad associazioni e fondazioni	Si faccia riferimento al par. 5.8 a livello di Gruppo.
Subfornitori e fornitori				
Inclusione nelle politiche di approvvigionamento di questioni sociali, pari opportunità, di genere e ambientali	GRI 3-3 (2021)	-	5.5 La gestione sostenibile della catena di fornitura	Si faccia riferimento al par. 5.5 a livello di Gruppo.
Considerazione della responsabilità sociale e ambientale nelle relazioni con fornitori e subfornitori	GRI 308-2 (2016) GRI 414-2 (2016)	-	5.5 La gestione sostenibile della catena di fornitura	Si faccia riferimento al par. 5.5 a livello di Gruppo.
Sistema di supervisione e audit e relativi risultati	GRI 3-3 (2021) GRI 308-2 (2016) GRI 414-2 (2016)	-	5.5 La gestione sostenibile della catena di fornitura	Si faccia riferimento al par. 5.5 a livello di Gruppo.
Consumatori				
Misure per la salute e sicurezza dei consumatori	GRI 416-1 (2016) GRI 416-2 (2016) GRI 417-1 (2016)	-	3.1 Salute e sicurezza dei clienti	
Sistema di gestione reclami, reclami ricevuti e risoluzioni	GRI 3-3 (2021)	-	3.1 Salute e sicurezza dei clienti	
Informazioni fiscali				
Sovvenzioni pubbliche ricevute	GRI 201-4 (2016)	-	3.2 Informazioni fiscali	c)

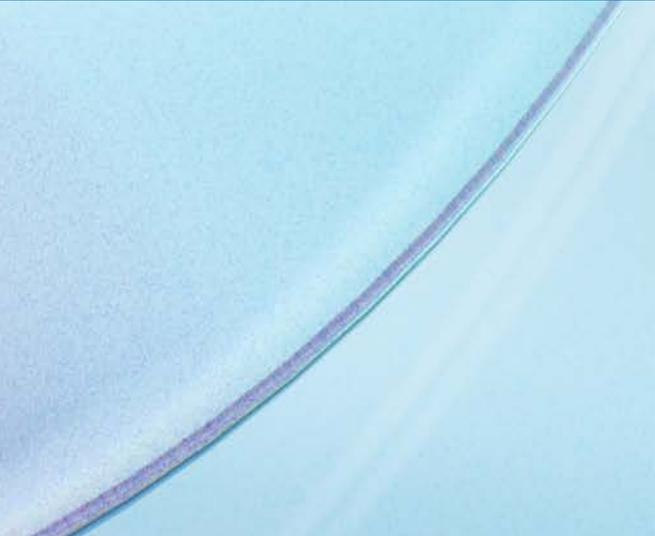
Informazioni richieste dalla L. 11/2018 sulle informazioni non finanziarie e sulla diversità	Corrispondenza con Disclosure GRI	Indicatori richiesti dalla legge 11/2018	Ubicazione	Requisiti omessi - Ragione - Spiegazione
AMBIENTE				
Descrizione delle politiche applicate	GRI 3-3 (2021)	-	Cap. 6 Valore ambientale	Si precisa che le informazioni relative alle LEs portoghesi e cipriote non risultano materiali sia in riferimento al criterio dimensionale che in virtù del business caratteristico; sono state quindi integrate solo in via eccezionale ove rilevanti.
Principali rischi	GRI 2-23 (2021)	-	Cap. 6 Valore ambientale	
Gestione ambientale				
Risorse dedicate alla prevenzione dei rischi ambientali	GRI 201-2 (2016)	-	-	doValue Spain e le sue controllate non sono in possesso di assicurazioni ambientali o personale dedicato alla prevenzione dei rischi ambientali. Oltre a ciò, non vi è un controllo specifico sulle risorse economiche dedicate al miglioramento degli edifici per aumentarne l'efficienza poiché di proprietà di terzi. doValue Spain realizza azioni volte alla riduzione dei consumi, ma non sono attività sistematiche. Ad oggi, doValue Spain e controllate non hanno implementato procedimenti sistematici di valutazione ambientale.
Procedimento di valutazione o certificazione ambientale	-	-	-	
Applicazione del principio di precauzione, importo degli accantonamenti a garanzia dei rischi ambientali	GRI 2-23 (2021)	-	-	
Economia circolare, prevenzione e gestione dei rifiuti				
Misure di prevenzione, riciclo, riutilizzo e altre forme di recupero e smaltimento dei rifiuti	GRI 301-2 (2016) GRI 301-3 (2016)	-	6.3 Produzione e smaltimento di rifiuti	Si precisa che le informazioni relative alle LEs portoghesi e cipriote non risultano materiali sia in riferimento al criterio dimensionale che in virtù del business caratteristico; sono state quindi integrate solo in via eccezionale ove rilevanti. Si faccia riferimento al par. 6.3 a livello di Gruppo.
Azioni per combattere lo spreco alimentare	-	-	-	Non applicabile. La mensa di cui si avvale doValue Spain è gestita da terzi e le sue strutture sono condivise con altre aziende. doValue Spain non ha il controllo sulla gestione degli sprechi alimentari.

Informazioni richieste dalla L. 11/2018 sulle informazioni non finanziarie e sulla diversità	Corrispondenza con Disclosure GRI	Indicatori richiesti dalla legge 11/2018	Ubicazione	Requisiti omessi - Ragione - Spiegazione
Uso sostenibile delle risorse				
Consumo di acqua e approvvigionamento idrico in conformità con le limitazioni locali	GRI 303-1 (2016) GRI 303-2 (2016) GRI 303-3 (2016) GRI 306-1 (2016) GRI 306-5 (2016)	-	4.1 Utilizzo sostenibile delle risorse	Si precisa che le informazioni relative alle LEs portoghesi e cipriote non risultano materiali sia in riferimento al criterio dimensionale che in virtù del business caratteristico; sono state quindi integrate solo in via eccezionale ove rilevanti.
Cambiamento climatico				
Misure adottate per l'adattamento al cambiamento climatico, incluse quelle per contrastare l'inquinamento acustico e luminoso	GRI 3-3 (2021) GRI 305-6 (2016) GRI 305-7 (2016)	Misure e iniziative adottate per la riduzione delle emissioni GHG	-	In ragione del tipo di attività svolte da doValue Spain e le sue controllate, la società non prevede misure specifiche per la prevenzione, riduzione o mitigazione dell'inquinamento acustico e luminoso, trattandosi di temi non rilevanti per la società.
Protezione della biodiversità				
Misure adottate per preservare o restaurare la biodiversità	GRI 3-3 (2021)	-	-	In ragione del tipo di attività svolte da doValue Spain, non si registrano impatti sulla biodiversità né operazioni rilevanti in aree protette.
Impatti causati dalle attività o operazioni in aree protette	GRI 304-2 (2016) GRI 304-3 (2016)	-	-	
DIRITTI UMANI				
Descrizione delle politiche applicate	GRI 410-1 (2016)	-	4.2 Tutela della diversità e rispetto dei diritti umani	Si faccia riferimento al par. 4.2 a livello di Gruppo.
Applicazione di procedure di due diligence in materia di diritti umani	GRI 3-3 (2021)	-	4.2 Tutela della diversità e rispetto dei diritti umani	Si faccia riferimento al par. 4.2 a livello di Gruppo.
Prevenzione dei rischi di violazione dei diritti umani ed eventuali misure per mitigare, gestire e risolvere possibili abusi commessi	GRI 412-1 (2016) GRI 410-1 (2016) GRI 412-3 (2016)	-	4.2 Tutela della diversità e rispetto dei diritti umani	Si faccia riferimento al par. 4.2 a livello di Gruppo.
Denunce per casi di violazione dei diritti umani	GRI 3-3 (2021) GRI 2-26 (2021) GRI 411-1 (2016) GRI 419-1 (2016)	-	4.2 Tutela della diversità e rispetto dei diritti umani	Si faccia riferimento al par. 4.2 a livello di Gruppo.
Promozione e applicazione delle disposizioni delle convenzioni fondamentali dell'ILO in relazione al rispetto della libertà di associazione e del diritto di negoziazione collettiva	GRI 3-3 (2021)	-	4.2 Tutela della diversità e rispetto dei diritti umani	Si faccia riferimento al par. 4.2 a livello di Gruppo.
Eliminazione del lavoro forzato	GRI 409-1 (2016)	-	4.2 Tutela della diversità e rispetto dei diritti umani	Si faccia riferimento al par. 4.2 a livello di Gruppo.
Abolizione del lavoro minorile	GRI 408-1 (2016)	-	4.2 Tutela della diversità e rispetto dei diritti umani	Si faccia riferimento al par. 4.2 a livello di Gruppo.





**APPENDICE
INFORMATIVA AI SENSI
DELLA TASSONOMIA EU**



Introduzione alla Tassonomia EU

La Tassonomia UE è stata introdotta dal Regolamento UE/2020/852 come parte del piano d'azione della Commissione Europea per riorientare i flussi di capitale verso un sistema economico più sostenibile. La Tassonomia si propone di rappresentare, infatti, un sistema di classificazione volto a stabilire quali attività economiche possano essere considerate sostenibili dal punto di vista ambientale nel contesto comunitario. Lo scopo della norma è quello di proteggere gli investitori privati dal *greenwashing*, aiutando allo stesso tempo le aziende a capire quali tipologie di investimento siano necessarie per rendere le loro attività economiche sostenibili dal punto di vista ambientale.

Per quanto riguarda la DCFN 2021, la Tassonomia richiedeva alle imprese che rientravano nell'ambito di applicazione di valutare esclusivamente il livello di ammissibilità delle loro attività economiche. Ciò significava che le organizzazioni dovevano dichiarare solo la percentuale di attività economiche che potevano essere potenzialmente considerate sostenibili in base all'Atto Delegato UE/2021/2139 (noto anche come "Atto Delegato sul clima"), che elenca le attività economiche rilevanti per contribuire agli obiettivi ambientali legati al cambiamento climatico.

La Tassonomia UE, infatti, stabilisce che le attività economiche possono essere considerate sostenibili dal punto di vista ambientale ("allineate") solo se possiedono caratteristiche specifiche che permettano di contribuire sostanzialmente ad almeno uno dei seguenti obiettivi ambientali:

- 1) Mitigazione dei cambiamenti climatici;
- 2) Adattamento ai cambiamenti climatici;
- 3) Uso sostenibile delle risorse idriche e marine;

- 4) Transizione verso un'economia circolare;
- 5) Prevenzione e controllo dell'inquinamento;
- 6) Protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi.

A partire dalle relazioni relative all'esercizio finanziario 2022, le società non finanziarie sono tenute ad ampliare le loro analisi, fornendo disclosure sul livello di allineamento delle loro attività economiche alla Tassonomia UE. Per essere classificate come allineate le attività ammissibili devono:

- contribuire in modo sostanziale al raggiungimento di almeno uno dei sei obiettivi ambientali;
- non danneggiare significativamente (DNSH) nessuno degli altri obiettivi ambientali;
- rispettare i criteri minimi di salvaguardia relativi ai diritti umani e del lavoro, alla corruzione, alla tassazione e alla concorrenza leale;

Per valutare la conformità delle attività ammissibili a tali requisiti, la Commissione Europea ha definito una serie di criteri tecnici di screening specifici per ogni attività economica menzionata nell'Atto Delegato sul clima.

Alla data di pubblicazione, i criteri tecnici di screening sono stati pubblicati solo in riferimento agli obiettivi ambientali di mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici; di conseguenza, l'informativa del Gruppo doValue 2022 ai fini del Regolamento UE/2020/852 si baserà solo sui requisiti stabiliti per i due suddetti obiettivi. Nel corso dei prossimi anni, si prevede che la Commissione europea integrerà il Regolamento sulla Tassonomia UE con atti delegati incentrati sui quattro obiettivi ambientali residuali.

Analisi di eleggibilità

Il perimetro del Gruppo doValue soggetto ai requisiti del Regolamento UE 2020/852 coincide con il perimetro di consolidamento. Per l'anno 2022, risulta così composto:

- doValue S.p.A.;
- doValue Greece Real Estate Services;
- doValue Spain;
- doNext S.p.A.;
- doValue Greece;
- Adsolum Real estate;
- doData S.r.l.;
- doValue Cyprus;
- Altamira Asset Management Cyprus Limited;
- doValue Portugal;
- Zarco STC.

In continuità con le attività svolte per la disclosure Tassonomia 2021, doValue ha condotto la valutazione di eleggibilità 2022 associando le attività economiche della Società alle descrizioni delle attività ammissibili previste dall'Atto Delegato sul clima (Allegati I e II) e ai codici di attività della Classificazione Statistica delle Attività Economiche nella Comunità Europea (codici

NACE). In questa fase è stata valutata solo la possibilità di inclusione delle attività economiche del Gruppo tra quelle elencate dall'Atto Delegato, indipendentemente dal fatto che tali attività fossero idonee a soddisfare uno dei criteri tecnici di screening stabiliti dalla stessa normativa.

Dalle analisi effettuate tramite comparazione delle attività economiche svolte dalle singole società del Gruppo con le attività mappate dagli Atti Delegati relativi agli obiettivi di Climate Change, si riportano le seguenti società del Gruppo che svolgono attività economiche eleggibile:

- doData S.r.l.: "8.1 Data processing, hosting and related activities";
- doValue Greece Real Estate Services, doValue Spain, Altamira Asset Management Cyprus Limited, Adsolum e doValue Portugal: "7.7 Acquisition and ownership of buildings".

Attività ammissibili ai sensi della Tassonomia Europea				
Attività	Descrizione	Codici NACE	Mitigazione del cambiamento climatico	Adattamento al cambiamento climatico
7.7. Acquisto e proprietà di edifici	"Acquisto di immobili ed esercizio della proprietà su tali immobili"	L68	✓	✓
8.1. Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	"Memorizzazione, manipolazione, gestione, movimento, controllo, visualizzazione, commutazione, interscambio, trasmissione o elaborazione di dati attraverso i centri di dati compreso l'edge computing"	J63.11	✓	✓

Oltre le sopracitate attività, sono stati identificati importi riconducibili all'acquisto in termini di Capex di prodotti da Attività economiche allineate alla Tassonomia e misure individuali che rendono possibile alle attività target di diminuire l'impatto ambientale o che riducono le emissioni GHG. In particolare si segnalano Capex riconducibili all'attività 7.3. Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica e 7.4. Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e negli spazi adibiti a parcheggio di pertinenza degli edifici).

Si sottolinea che le attività che non sono emerse come Taxonomy eligible – e che costituiscono pertanto la % "Taxonomy non-eligible" - risultano al momento non contemplate tra i settori oggetto di analisi dalla Tassonomia UE ma potrebbero rientrare all'interno degli ulteriori 4 obiettivi ambientali previsti dal Regolamento e attualmente in via di normazione.

Analisi di allineamento

Come anticipato, a partire dalla presente DCNF, doValue è tenuta a estendere le analisi Tassonomia per valutare l'allineamento delle proprie attività economiche ammissibili.

Il Gruppo ha condotto tali analisi valutando la conformità ai criteri tecnici di screening stabiliti nell'ambito dell'Atto Delegato sul clima come descritto nel paragrafo precedente, identificando le aree già in linea con i criteri di vaglio tecnico e quelle con margini di integrazione, su cui concentrare il proprio impegno e implementare presidi. In virtù dei gap identificati allo stato attuale rispetto alle previsioni dei Criteri di vaglio tecnico, ad oggi, il Gruppo doValue non presenta attività allineate, ma si impegna a cogliere gli spunti dei Criteri stessi per migliorare sempre più le proprie performance di sostenibilità nell'accezione più ampia del termine. Di seguito ci si sofferma su alcuni elementi rilevanti nella valutazione di allineamento delle attività eligibile alla Tassonomia.

Contributo sostanziale e Do No Significant Harm (DNSH) Climate change adaptation

Rileva citare il fatto che l'analisi dei criteri di Contributo sostanziale e di DNSH all'obiettivo di adattamento ai cambiamenti climatici per tutte le attività economiche preveda lo svolgimento, sul piano consolidato, analisi di rischio climatico con un livello di granularità ad oggi non effettuato da doValue, che proprio nella seconda metà del 2022 ha strutturato una funzione ERM di Gruppo.

Tale funzione assicurerà un coordinamento nella gestione dei rischi strategici, operativi, reputazionali, legali e finanziari cui sono esposte le attività del Gruppo, tenendo in considerazione anche rischi e impatti ambientali rilevanti per il business caratteristico.

Clausole minime di salvaguardia

La conformità ai criteri relativi alle garanzie minime è stata valutata sulla base dell'Art. 18 del Regolamento 852/2020 e della "Relazione finale sulle Clausole minime di salvaguardia" pubblicata nell'ottobre 2022 dalla Platform on Sustainable Finance (PSF), l'organo consultivo costituito dalla Commissione Europea per coordinare lo sviluppo e l'attuazione della Tassonomia EU. L'analisi si è quindi concentrata sul modo in cui il Gruppo rispetta le Linee guida dell'OCSE per le imprese multinazionali (OECD Guidelines for Multinational Enterprises) e i Principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani (UNGP), compresi i principi e i diritti stabiliti nelle otto convenzioni fondamentali identificate nella Dichiarazione dell'Organizzazione internazionale del lavoro sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro e nella Carta internazionale dei diritti umani. La valutazione di conformità di doValue si è basata su quattro aree di analisi: diritti dei lavoratori e diritti umani, corruzione, fiscalità, concorrenza leale. Per i dettagli si rimanda a quanto già approfondito nel par. 3.1 Etica e integrità aziendale.

KPI e accounting policies

Di seguito si riportano i KPI richiesti dall'Art. 8 del Regolamento UE sulla Tassonomia e dettagliati dal dedicato Atto Delegato di supporto ("Atto delegato Art. 8"). Il Regolamento richiede alle imprese non finanziarie di divulgare tali informazioni riportando la percentuale del loro fatturato, delle spese in conto capitale (CapEx) e delle spese operative (OpEx) associate all'esecuzione di attività economiche allineate con tutti i rispettivi criteri tecnici di selezione. In conformità con le istruzioni fornite dal Regolamento UE sulla Tassonomia per evitare double counting (Sez. 1.2.2.2 (c) dell'Annex I all'Atto Delegato Art. 8), le attività identificate come allineate sono state attribuite a un unico obiettivo ambientale.

Turnover

La percentuale del fatturato è stata calcolata, sulla base di dati puntuali, in linea con le previsioni dell'Atto delegato Art. 8.

Con riferimento alle attività della società doData, sono stati estratti i dati relativi al totale del fatturato registrato nel 2022, essendo la principale attività economica della società riconducibile all'attività eligible 8.1. Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse.

Con riferimento alle attività real estate sono state considerate eligible solo le attività strettamente connesse al management degli asset immobiliari (e.g. gestione e compravendita degli immobili, definizione di interventi di riqualificazione e subappalto), gestiti dal Gruppo per conto dei Clienti all'interno dei servizi integrati offerti in ambito NPL.

Per ulteriori dettagli sulle politiche contabili relative al fatturato netto consolidato, cfr. pagina xxx del Bilancio Consolidato 2022. Per il calcolo dell'indicatore sono stati selezionati i ricavi delle operazioni, derivabili dai prospetti di bilancio del Gruppo doValue.

Per individuare i ricavi eligible e quindi elaborare il relativo indicatore è stato attivato un processo di analisi delle singole voci utilizzate per la contabilità del Gruppo, selezionate con il massimo livello di granularità possibile.

Laddove il livello di granularità disponibile non fosse

risultato sufficiente per le analisi, è stato fatto ricorso ad approssimazioni, seppur attraverso un approccio conservativo e prudentiale.

CapEx

La percentuale di attività economiche ammissibili/allineate alla Tassonomia in termini di spesa in conto capitale è definita come Capex allineato alla Tassonomia (numeratore) diviso per Capex totale (denominatore).

Gli investimenti totali sono costituiti dalle aggiunte alle immobilizzazioni materiali e immateriali effettuate durante l'esercizio, al lordo di ammortamenti e rideterminazioni di valore, comprese quelle derivanti da rivalutazioni e svalutazioni, ed escludendo le variazioni di fair value. I valori includono le acquisizioni di immobilizzazioni materiali (IAS 16), immobilizzazioni immateriali (IAS 38), diritti d'uso (IFRS 16) e investimenti immobiliari (IAS 40). L'avviamento non è incluso nel Capex, in quanto non è definito come attività immateriale ai sensi dello IAS 38. cfr. pagina xxx del Bilancio Consolidato 2022.

Il numeratore è costituito da "Investimenti in beni o processi associati ad attività economiche ammissibili alla Tassonomia" (categoria A, sezione 1.2.1, lettera a), dell'Annex I all'Atto Delegato Art. 8).

OpEx

La percentuale di attività economiche ammissibili/allineate alla Tassonomia in termini di spese operative è definita come Opex ammissibile o allineato alla Tassonomia (numeratore) diviso per Opex totale (denominatore). Il denominatore è limitato ai seguenti elementi: costi non capitalizzati relativi a ricerca e sviluppo, costi di riparazione e manutenzione, costi del personale legati alla manutenzione, costi di riparazione e pulizia, misure di ristrutturazione degli edifici e locazioni a breve termine.

Le spese operative sono selezionate da 2022 conti economici gestionali del Gruppo. Il numeratore include la parte delle voci contabili sopra citate legate alle attività economiche ammissibili.

Percentuale di fatturato derivante da prodotti o servizi associati ad attività economiche allineate alla Tassonomia - disclosure relativa all'anno 2022

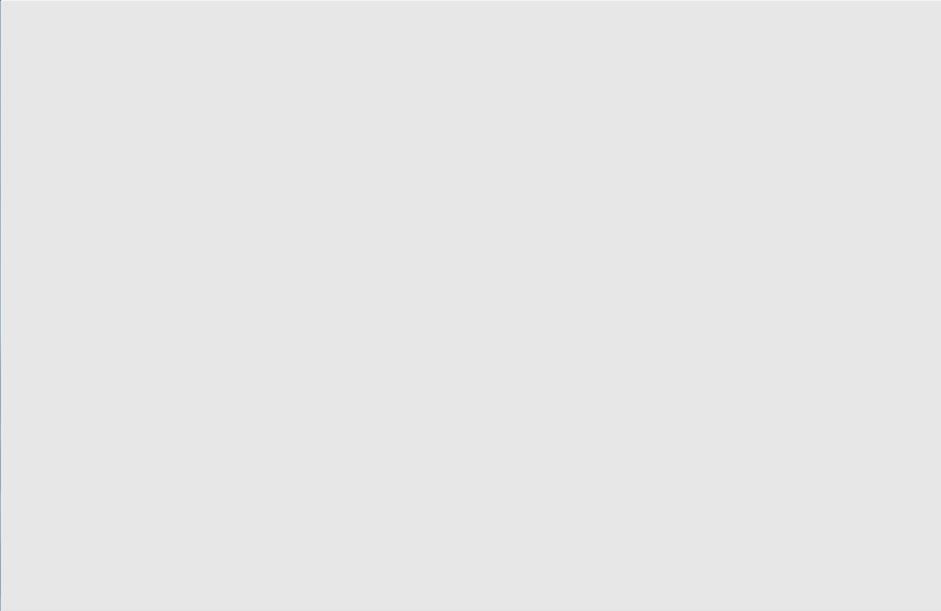
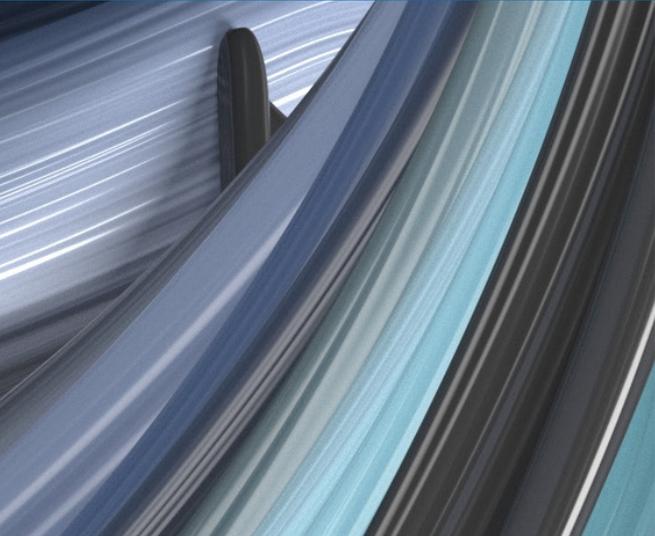
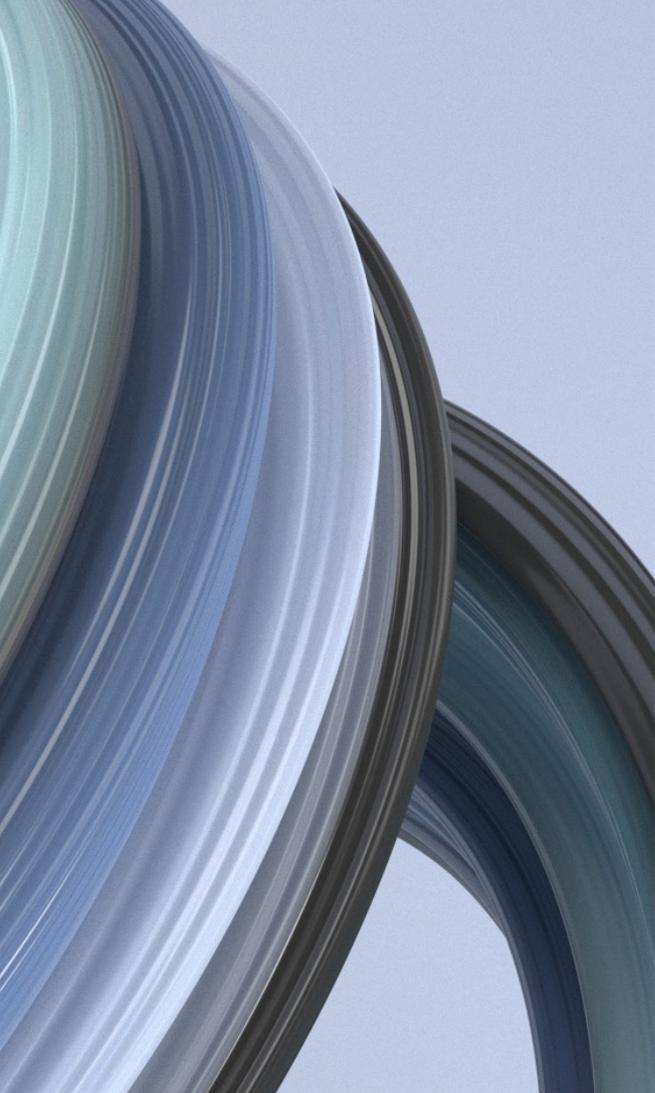
Economic activities	Code	Substantial contribution criteria		DNSH Criteria										Category (enabling/transitional activity)								
		Absolute turnover	Proportion of turnover	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(1)	(2)	(3)	(4)		(5)	(6)	MS	Taxonomy aligned proportion of turnover 2022				
																			€	%	%	%
A. TAXONOMY-ELIGIBLE ACTIVITIES																						
A.1. Environmentally sustainable activities (Taxonomy-aligned)																						
Acquisto e proprietà di edifici	7.7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	N	N	N/A	N/A	0%	-	
Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	8.1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	N/A	N/A	N/A	N/A	0%	0%	-	
Turnover of environmentally sustainable activities (Taxonomy-aligned) (A.1)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	
A.2 Taxonomy-Eligible but not environmentally sustainable activities (not Taxonomy-aligned activities)																						
Acquisto e proprietà di edifici	7.7	57.597.158	10,35	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	8.1	366.598	0,07	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Turnover of Taxonomy-eligible but not environmentally sustainable activities (not Taxonomy-aligned activities) (A.2)		58.323.757	10,42	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0								
Total Turnover of Taxonomy eligible activities (A.1 + A.2) (A)		58.323.757	10,42	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0								
B. TAXONOMY-NON-ELIGIBLE ACTIVITIES																						
Turnover of Taxonomy-non-eligible activities (B)		501.456.421	89,58																			
Total (A + B)		559.780.179	100																			

Templates: Ai fini della rappresentazione tabellare, si applica la seguente legenda Obiettivi: (1) Mitigazione dei Cambiamenti climatici; (2) Adattamento ai cambiamenti climatici; (3) Uso sostenibile delle risorse idriche e marine; (4) Transizione verso un'economia circolare; (5) Prevenzione e controllo dell'inquinamento; (6) Protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi; MS - Clausole di salvaguardia minime.



The background features several thick, glossy, three-dimensional ribbons that flow and curve across the frame. The colors range from light cyan to dark charcoal grey, with highlights and shadows that give them a metallic or liquid appearance. The ribbons are layered, creating a sense of depth and movement.

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE



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

Al Consiglio di Amministrazione di doValue S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di doValue S.p.A. e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 23 marzo 2023 (di seguito "DNF").

L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo "Appendice informativa ai sensi della Tassonomia EU" della DNF, richieste dall'art.8 del Regolamento europeo 2020/852.

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2021 (di seguito "GRI Standards") da essi individuato come standard di rendicontazione.

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

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

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

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

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel bilancio Consolidato del Gruppo;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a).

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.
In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di doValue S.p.A. e con il personale della stessa e delle controllate doValue Spain e doValue Greece e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la

trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

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

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

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo doValue relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Le nostre conclusioni sulla DNF del Gruppo doValue non si estendono alle informazioni contenute nel paragrafo "Appendice informativa ai sensi della Tassonomia EU" della DNF della stessa, richieste dall'art.8 del Regolamento europeo 2020/852.

Roma, 30 marzo 2023

EY S.p.A.



Wassim Abou Said
(Revisore Legale)

La Sostenibilità è uno dei cinque pilastri del Piano Industriale 2022-2024 di doValue.

Il Gruppo continua ad integrare i temi ESG nella propria strategia di business e ad agire in modo responsabile per favorire la creazione di valore sostenibile nel medio-lungo termine nell'interesse di tutti gli Stakeholder.



doValue

Leading the evolution of the servicing industry