

# Dichiarazione Consolidata non Finanziaria

AI SENSI DEL D.LGS. 254/2016

---

**AL 31 DICEMBRE 2019**

**doValue**

# 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 CCIAA di Verona CCIAA/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](mailto:infodvl@dovalue.it) - [dovalue.pec@actaliscertymail.it](mailto:dovalue.pec@actaliscertymail.it) - Sito web: [www.dovalue.it](http://www.dovalue.it)

MESSAGGIO DEL CEO AGLI STAKEHOLDER	5
IL 2019 IN NUMERI	6
NOTA METODOLOGICA	7
<b>1 IL GRUPPO DOVALUE</b>	<b>11</b>
1.1 DOVALUE: UNA STORIA DI CRESCITA E DIVERSIFICAZIONE	
1.2 LA COMPOSIZIONE DEL GRUPPO DOVALUE	
1.3 VISION, MISSION E MODELLO OPERATIVO	
1.4 FORMA LEGALE E AZIONARIATO	
1.5 OBIETTIVI STRATEGICI E CREAZIONE DI VALORE	
1.6 ETICA E INTEGRITÀ AZIENDALE	
1.6.1 CODICE ETICO E NORME AZIENDALI	
1.6.2 MODELLO 231 E WHISTLEBLOWING	
1.6.3 LOTTA ALLA CORRUZIONE	
1.6.4 ANTIRICICLAGGIO	
1.6.5 FORMAZIONE MODELLO 231 E AML	
1.7 IL GOVERNO E LA GESTIONE DEI RISCHI	
1.7.1 IDENTIFICAZIONE E GESTIONE DEI RISCHI	
1.7.2 PRINCIPALI RISCHI LEGATI AI TEMI NON FINANZIARI	
<b>2 VALORE SOSTENIBILE</b>	<b>37</b>
2.1 APPROCCIO ALLA SOSTENIBILITÀ	
2.2 L'ANALISI DI MATERIALITÀ	
2.3 IL SISTEMA DI COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDERS	
2.4 VALORE ECONOMICO GENERATO, DISTRIBUITO E TRATTENUTO	
<b>3 VALORE PER I DIPENDENTI</b>	<b>47</b>
3.1 CARATTERISTICHE DELLA FORZA LAVORO	
3.2 TUTELA DELLA DIVERSITÀ E RISPETTO DEI DIRITTI UMANI	
3.3 FORMAZIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE	
3.4 VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE	
3.5 BENEFIT, INCENTIVI E WELFARE AZIENDALE	
3.6 RAPPORTI CON I SINDACATI	
3.7 SALUTE, SICUREZZA E BENESSERE DEI DIPENDENTI	
<b>4 LA RESPONSABILITÀ DI BUSINESS DEL GRUPPO DOVALUE</b>	<b>69</b>
4.1 QUALITÀ DEL SERVIZIO	
4.2 PRIVACY E SICUREZZA DEI DATI	
4.3 LA CATENA DI FORNITURA	
<b>5 VALORE AMBIENTALE</b>	<b>79</b>
5.1 CONSUMI DI MATERIALI	
5.2 CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI DI GAS SERRA	
5.3 PRODUZIONE E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI	
5.4 PROGETTI E INIZIATIVE	
<b>6 VALORE SOCIALE</b>	<b>89</b>
6.1 INIZIATIVE DI CSR	
6.2 PARTECIPAZIONE AD ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA	
INDICE DEI CONTENUTI GRI	95
<b>7 APPENDICE - ALTAMIRA (REQUISITI AGGIUNTIVI DELLA LEGGE SPAGNOLA 11/2018)</b>	<b>105</b>
RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE	135

Il Gruppo doValue intende diffondere e condividere con tutti gli stakeholder la propria cultura orientata ai valori di integrità e rispetto delle persone.

La costruzione di un futuro sostenibile e la creazione di valore sociale, ambientale e per i propri dipendenti sono i pilastri su cui si fondano le iniziative di sostenibilità del Gruppo.

**doValue**

# Messaggio del CEO agli stakeholder

Il 2019 ha rappresentato per il Gruppo un anno ricco di novità, un anno in cui il processo di trasformazione e internazionalizzazione avviato nel 2018 si è concretizzato, portando doValue alla leadership in cinque mercati del Sud Europa.

Tra i principali traguardi ricordiamo l'acquisizione in Spagna della Società Altamira Asset Management, operazione che ha consentito un'espansione anche in Portogallo, Grecia e Cipro. La presenza del Gruppo in Grecia, avviata nel 2018, si è poi rafforzata con la sottoscrizione a dicembre 2019 di un accordo di partnership con Eurobank, una delle banche sistemiche locali, che prevede l'acquisizione della piattaforma di servicing FPS. E il nostro obiettivo è continuare a crescere, come abbiamo dichiarato nel nuovo Business Plan 2019-2022.

In un contesto così dinamico è importante non perdere mai di vista i valori che da sempre hanno caratterizzato l'essenza del nostro Gruppo e lo hanno reso così forte e coeso: tra questi vi è la Sostenibilità intesa come crescita responsabile, driver di continuo sviluppo e innovazione, volta a creare valore per tutti gli Stakeholder.

Quanto fatto nell'ambito dello sviluppo sostenibile nel corso dell'anno, trova espressione nella nostra terza Dichiarazione Consolidata non Finanziaria relativa all'esercizio 2019. Con questo documento vogliamo dare risalto alle iniziative e agli obiettivi raggiunti grazie all'impegno di tutto il personale del Gruppo ma, soprattutto, intendiamo manifestare come la Sostenibilità continuerà a rappresentare un elemento sempre più imprescindibile per il nostro business.

Nel 2019, il nostro impegno volto a diffondere la cultura di sostenibilità si è declinato in diversi progetti e iniziative, a beneficio delle nostre persone, del territorio, della comunità e dell'ambiente.

A livello aziendale il Diversity & Inclusion Committee ha continuato a tradurre in progetti le diverse proposte ed esigenze raccolte in azienda su diversità e inclusione, elementi fondamentali della nostra identità.

In ambito sociale, abbiamo confermato il nostro impegno nei territori in cui operiamo, per sostenere la diffusione di una cultura ambientale ed etica circolare, promuovendo progetti innovativi e campagne di sensibilizzazione interne a favore di Onlus e organizzazioni benefiche.

Il Gruppo da anni è partner di Save the Children e sostiene in esclusiva il progetto Spazio Mamme nel quartiere di Torre Maura a Roma, per offrire supporto mamme e bambini che vivono in condizioni di disagio sociale.

Sempre maggiore è anche la nostra attenzione alle tematiche ambientali: oltre a monitorare i nostri impatti in tal senso, nel corso del 2019 abbiamo reso il nostro impegno ancora più tangibile attraverso l'adesione all'iniziativa LifeGate PlasticLess®, supportando l'installazione presso il Porto Turistico di Roma di un dispositivo tecnologico in grado di raccogliere dal mare rifiuti plastici galleggianti, plastiche e microplastiche, contribuendo alla diminuzione dell'inquinamento dei nostri mari.

Abbiamo fatto dell'eccellenza il nostro principale punto di forza e attiriamo talenti che trovano nel Gruppo un ambiente stimolante, in cui sviluppare le proprie capacità.

Continuiamo inoltre a destinare grande attenzione alle nostre persone valorizzando le competenze attraverso percorsi formativi sia tecnico-specialistici che manageriali, sviluppando le migliori condizioni per conciliare la vita privata e la vita lavorativa e consentire l'accesso a modalità di lavoro più agili ed ecosostenibili.

Considerando i risultati raggiunti nel 2019, non possiamo che definirci soddisfatti della strategia attuata, ma siamo consapevoli che il nostro percorso di sostenibilità è in continua evoluzione. Attraverso il forte impegno di tutte le nostre persone verso l'eccellenza e la volontà di continuare a mantenere rapporti trasparenti con i nostri stakeholder, non possiamo che accrescere il nostro contributo per la costruzione di un futuro sempre più sostenibile, che oggi, come domani, ci guida verso un cambiamento consapevole.

**L'Amministratore Delegato  
Andrea Mangoni**

# Il 2019 in numeri

€131,5 miliardi



Gross Book Value - Portafoglio gestito

€69,1 milioni



Utile netto (esclusi oneri non ricorrenti)

## VALORE PER I DIPENDENTI

~2.350



Numero dei dipendenti

56%



Dipendenti di genere femminile

99%



Contratti a tempo indeterminato

oltre 47.000



Numero di ore di formazione erogate

## VALORE SOCIALE

905



Numero di beneficiari dello Spazio Mamme di Save the Children in Italia

## VALORE AMBIENTALE

500+ kg



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

1.384 mq



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

3.456 kg



CO2 compensate grazie al Progetto Zero Impact® Web

46%



Energia rinnovabile sul totale di energia consumata

# Nota metodologica

Il Gruppo doValue prosegue nel percorso di rendicontazione annuale delle proprie performance negli ambiti di sostenibilità, per dare evidenza dei risultati conseguiti nello sviluppare le proprie attività in un'ottica di creazione di valore nel lungo periodo.

La Dichiarazione Consolidata non Finanziaria 2019, relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019, identifica le principali scelte intraprese dal Gruppo doValue e rappresenta la terza Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria (di seguito anche "DNF"), redatta in conformità al Decreto Legislativo 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.

Il Gruppo doValue ha avviato una progressiva integrazione della sostenibilità nei processi gestionali, per intraprendere un percorso di miglioramento e di evoluzione della rendicontazione non finanziaria considerandola non solo come un reporting di compliance normativa ma come una leva strategica nel monitoraggio dei rischi e identificazione delle opportunità.

La DNF contiene, nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotto, le informazioni relative ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione.

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 DNF 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 2019.

A seguito dell'operazione di acquisizione perfezionata nel mese di giugno 2019, il perimetro di rendicontazione include per la prima volta Altamira Asset Management S.A., con le sue controllate in Portogallo, Cipro e Grecia, la cui acquisizione è stata perfezionata nel mese di giugno 2019. Eventuali limitazioni di perimetro alla sola società spagnola e alle sue controllate sono riportate nelle singole sezioni del documento e nell'indice dei contenuti GRI.

I contenuti della DNF sono stati individuati attraverso un processo di analisi di materialità, che ha permesso di identificare le tematiche di sostenibilità più rilevanti per il Gruppo e i suoi 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 DNF. Le caratteristiche del Gruppo e dei servizi erogati non sono infatti associate a consumi idrici rilevanti.

Inoltre, i dati relativi agli aspetti ambientali non includono le società portoghese e cipriota (18% degli headcount del Gruppo), le cui attività si focalizzano sul recupero di debiti relativi a beni immobili e sulla loro commercializzazione da parte di terzi e per le quali pertanto gli impatti ambientali non rappresentano un aspetto rilevante.

La Dichiarazione Non Finanziaria è stata redatta secondo l'opzione GRI-Referenced, prevista dai Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito anche "GRI Standards"), utilizzando tali standard di rendicontazione secondo i principi definiti dal "GRI Stan-

dards: 101 Principi di rendicontazione”, e in particolare quelli di materialità, inclusività degli stakeholder, contesto di sostenibilità e completezza.

Gli indicatori di performance rendicontati sono quelli previsti dagli standard di rendicontazione adottati, rappresentativi dei diversi ambiti di sostenibilità e coerenti con l’attività svolta e gli impatti da essa prodotti. In particolare, la scelta di tali indicatori è stata effettuata sulla base dell’analisi di materialità e delle tematiche richiamate dal Decreto. Alla fine del documento è presente la “Tabella degli indicatori GRI”, 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 ad Altamira e in particolare alla società spagnola Altamira Asset Management S.A., alla società cipriota Altamira Asset Management Cyprus Limited e alla società portoghese Proteus Asset Management Unipessoal 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.

Al fine di restituire un quadro esaustivo e completo degli andamenti del Gruppo, laddove possibile, i dati pubblicati vengono presentati in forma comparativa. Le informazioni quantitative per le quali è stato fatto ricorso a stime sono debitamente segnalate. Si segnala 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 del

documento si è fatto ricorso al principio dell’incorporazione attraverso riferimenti.

La presente DNF è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di doValue S.p.A. in data 20 marzo 2020.

Ai sensi dell’art. 3, comma 10, del Decreto, la DNF è stata oggetto di specifica attestazione di conformità a quanto richiesto dal Decreto 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., Italfondario S.p.A., doData S.r.l., doSolutions S.p.A., doValue Hellas Credit and Loan Servicing S.A., Altamira Asset Management S.A., Altamira Asset Management Cyprus Limited e Proteus Asset Management Unipessoal Lda;
- “Capogruppo” per indicare l’insieme delle attività facenti capo a doValue S.p.A.;
- “Altamira” per indicare l’insieme delle attività facenti capo a Altamira Asset Management S.A., Altamira Asset Management Cyprus Limited e Proteus Asset Management Unipessoal Lda.
- “Italia” per indicare l’insieme delle attività facenti capo a doValue S.p.A., Italfondario S.p.A., doData S.r.l., doSolutions S.p.A.;
- “Grecia” per indicare l’insieme delle attività facenti capo a doValue Hellas Credit and Loan Servicing S.A.;
- “Spagna” per indicare l’insieme delle attività facenti capo ad Altamira Asset Management S.A.;
- “Portogallo” per indicare l’insieme delle attività facenti capo a Proteus Asset Management Unipessoal Lda;
- “Cipro” per indicare l’insieme delle attività facenti capo ad Altamira Asset Management Cyprus Limited.

**Contatti:** [csr@dovalue.it](mailto:csr@dovalue.it)







## **IL GRUPPO DOVALUE**

# 1.1

## doValue: una storia di crescita e diversificazione

€ 3 bn

2000

UniCredit acquisisce Mediovenezie Banca e Fortress entra in Italfondionario

2003

Mediovenezie Banca è nominata UGC Banca

2004

Fortress acquisisce il 100% di Italfondionario

€ 38 bn

2006

Italfondionario incorpora la società che ha in gestione i crediti non performing del Gruppo Intesa SanPaolo

€ 58 bn

2008

UGC Banca si fonde con Capitalia Service e viene creata UCCMB (Unicredit Credit Management Bank)

€ 85 bn

2014

Italfondionario acquisisce una partecipazione del 45% in BCC Gestione Crediti

€ 85 bn

2015

Fortress acquisisce il 100% di UCCMB da UniCredit

€ 81 bn

2016

doBank (già Uccmb) acquisisce Italfondionario

€ 77 bn

2017

doBank è quotata alla borsa di Milano a 9€/azione

€ 82bn

2018

doBank entra nel mercato greco del servicing e annuncia l'acquisizione di Altamira Asset Management, attiva in Spagna, Portogallo e Cipro

€ 131,5bn

2019

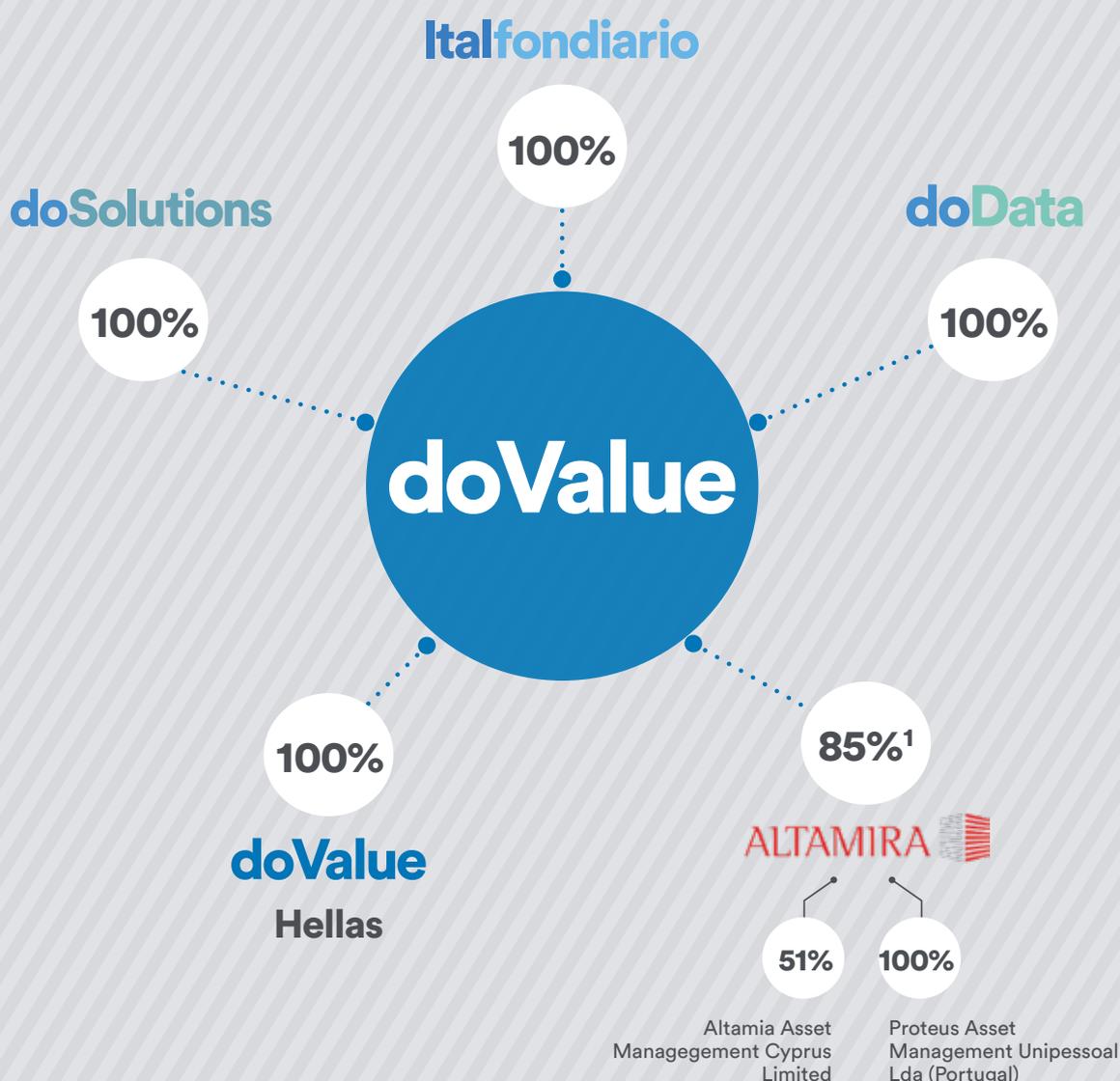
**giugno:** doBank rinuncia alla licenza bancaria e prende il nome di doValue, perfeziona l'acquisizione di Altamira e diventa leader di mercato in Sud Europa

**dicembre:** doValue annuncia l'acquisizione del servicer greco FPS Loans and Credits Claim management (perfezionamento entro maggio 2020)

# 1.2

## La composizione del Gruppo doValue

Al 31 dicembre 2019, il Gruppo risulta così composto:



Protagonista del 2019 è stata un'importante operazione perfezionata nel mese di giugno, l'acquisizione di una partecipazione corrispondente all'85% nel capitale di Altamira Asset Management S.A., con le sue controllate in Portogallo, Cipro e Grecia. Con questa operazione doValue si è affermata quale principale operatore in Sud Europa nella gestione dei crediti e degli asset immobiliari, con un portafoglio in gestione di oltre 130 miliardi di euro.

<sup>1</sup>Altamira detiene inoltre il 100% delle azioni di classe "B" di Altamira Asset Management Cyprus Limited e il 100% di Altamira Asset Management Hellas Single-Member Company.

# 1.3

---

## Vision, mission e modello operativo

La **vision** strategica di doValue è orientata all'innovazione di prodotto nell'ambito della gestione dei crediti, durante l'intero ciclo di vita, e degli asset real estate. Con il più alto livello di specializzazione, expertise diversificate e complementari acquisite nel corso di solide collaborazioni con i principali istituti bancari e investitori internazionali, doValue è in grado di anticipare i cambiamenti del mercato e di semplificare i processi svolgendo il ruolo di problem solver nei confronti dei clienti, contribuendo così a sviluppare soluzioni per il sistema finanziario.

La **mission** di doValue è creare valore per banche e investitori e contribuire alla crescita favorendo uno sviluppo sostenibile del sistema finanziario. Attraverso strategie diversificate e definite in stretta collaborazione con il cliente, garantendone la reputazione, doValue ricerca, ove possibile, soluzioni stragiudiziali di recupero crediti, per garantire tempestività, massimizzare la redditività e ottimizzare il rapporto costo-performance.

Forte delle competenze di oltre 2.350 persone, doValue è il **primo operatore del Sud Europa attivo nei servizi di gestione di crediti e asset immobiliari ("Servicing"), prevalentemente derivanti da crediti non-performing**, con un GBV (Gross Book Value – Asset in gestione) pari ad oltre 130 miliardi di euro a fine 2019, rispetto a € 82 miliardi a fine 2018 (€ 138,6 miliardi il dato 2018 di Gruppo, inclusivo di Altamira Asset Management).

Includendo nel portafoglio gestito il mandato siglato a ottobre 2019 con Alpha Bank a Cipro, pari a circa € 4,3 miliardi ed attualmente in fase di on-boarding, il GBV del Gruppo raggiungerebbe i € 135,8 miliardi.

Il Gruppo vanta circa 20 anni di esperienza nei servizi per la gestione dei crediti e degli asset immobiliari, i più alti servicer rating del mercato riconosciuti dalle princi-

pali agenzie internazionali e una solida reputazione nel mercato.

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 perseguito negli ultimi 24 mesi, un'evoluzione significativa sia per linee organiche che esterne.

Nel 2018 è stato infatti intrapreso un rilevante processo di riorganizzazione societaria che ha visto il Gruppo, a giugno 2019, prendere la forma di una società di Servicing regolata dall'articolo 115 T.U.L.P.S., cessando di essere considerato un Gruppo bancario. L'attuale organizzazione riflette la focalizzazione delle attività di doValue, interamente dedicate al Servicing, e permette una più ottimale gestione del capitale a supporto della crescita. Nel 2019 doValue ha rafforzato la propria leadership perfezionando l'acquisizione dell'85% di Altamira Asset Management e sottoscrivendo, a dicembre 2019, un accordo per l'acquisizione dell'80% di Eurobank Financial Planning Services (in avanti "FPS").

L'acquisizione di Altamira, uno dei principali Servicer di Non Performing Loans e Real Estate assets, Leader in Spagna, Cipro, Portogallo e Grecia, è un importante passo nel percorso di crescita delineato dal Business Plan 2018-2020, che fa di doValue il principale operatore del settore in sud Europa. FPS completa il posizionamento del Gruppo nell'area, con la leadership nel promettente mercato greco, atteso in significativa crescita nel medio termine.

**Il 2019 è stato quindi un anno fondamentale per doValue che ha trasformato il suo profilo aziendale, revocato la licenza bancaria ed effettuato acquisizioni internazionali, con vantaggi a lungo termine per tutti gli stakeholder.** Il Gruppo chiude il 2019 consolidan-

do la propria leadership e rafforzando il proprio ruolo di partner strategico di lungo termine, acquisendo una posizione rilevante nel mercato del Servicing di NPE più promettente in Europa.

Un ulteriore potenziale di crescita in Italia e Grecia nel corso dei prossimi anni è rappresentato dallo sviluppo del mercato dei servizi REO (Real Estate Owned Assets), in quanto è atteso che banche e investitori convertano in beni immobili una percentuale significativa delle proprie esposizioni NPE (Non Performing Exposures). L'esperienza di doValue e Altamira in questo settore completerà la piattaforma FPS per offrire ai suoi clienti un set completo di servizi immobiliari.

Nel mercato italiano lo sviluppo di doValue è proseguito con l'acquisizione di nuovi mandati di gestione da parte di banche e investitori, in particolare con la leadership nel servicing di cartolarizzazioni assistite da garanzia statale "GACS".

**Nel corso del 2019 è stato inoltre presentato l'aggiornamento del Business Plan 2019-2022, per definire il nuovo profilo di doValue alla luce dell'integrazione di Altamira e tracciare i futuri sviluppi del Gruppo nel prossimo triennio, caratterizzato da:**

- maggiore diversificazione geografica: da principale player italiano a leader in cinque mercati in Sud Europa;
- maggiore diversificazione di prodotto: dagli NPL (Non Performing Loans), ai servizi di gestione di NPL, UTP (unlikely-to-pay), performing loans e assets Real Estate;
- crescita del portafoglio clienti: da circa 40 nel 2017 a oltre 75 nel 2019, inclusi tre principali contratti "flusso" per la gestione in esclusiva della futura produzione di NPL e asset Real Estate di primarie banche europee. A tali contratti si aggiungerà il contratto flusso decennale con Eurobank, al completamento dell'acquisizione di FPS.

La diversificazione di prodotto, il maggiore portafoglio clienti e la solidità patrimoniale di doValue sono particolarmente importanti nell'attuale scenario di mercato, caratterizzato da diversi cicli macroeconomici e di prodotto in grado di compensarsi nel più ampio mercato sud europeo, una maggiore focalizzazione dei clienti sul servicing di asset immobiliari e di crediti UTP e, infine, da possibili scenari di consolidamento tra operatori del settore del servicing che facilitano opportunità di M&A.

I punti distintivi del business model di doValue sono confermati anche a seguito della crescita dimensionale e della maggiore diversificazione: una piattaforma di servicing indipendente e "asset-light" che non prevede l'acquisto di portafogli di crediti e si basa su contratti di gestione di lungo termine con primarie istituzioni finanziarie e investitori specializzati.

L'aggiornamento del Business Plan al 2022 presenta importanti obiettivi economico-finanziari e prevede per doValue ricavi in crescita grazie a:

- nuovi mandati di gestione di asset NPL, UTP e Real Estate per € 4-5 miliardi l'anno in Italia, € 1-2 miliardi l'anno in Spagna e Portogallo, oltre € 1 miliardo l'anno in Grecia e nuovi mandati a Cipro;
- lo sviluppo dell'attività di Real Estate soprattutto in Italia e Grecia, facendo leva sul track record nello sviluppo internazionale di Altamira e su maggiori potenzialità nell'attività di asset repossession in Italia quale strategia di asset management;
- maggiore efficienza nell'attività di recupero, con aumento del collection rate di Gruppo;
- l'espansione dei servizi ancillari per la sempre maggiore adozione da parte dei clienti dei servizi di data quality e governance, oltre ai servizi legali, di due diligence e Master Servicing.

La lunga esperienza operativa di doValue nel territorio nazionale ed internazionale ha permesso al Gruppo di costruire un vasto e capillare patrimonio informativo che rappresenta un chiaro e sostenibile vantaggio competitivo. Queste informazioni sono raccolte tramite l'attività di gestione dei crediti sia diretta, attraverso gli asset manager e le società e divisioni che si occupano di prodotti ancillari, sia indiretta ovvero attraverso il network esterno di consulenti, avvocati e professionisti. Opportunamente organizzati, i dati raccolti costituiscono la base dell'infrastruttura tecnologica proprietaria del Gruppo che permette di analizzare nel dettaglio ciascuna pratica e di prendere decisioni in modo rapido ed efficiente, massimizzando il valore per i clienti.

Al 31 dicembre 2019, il Gruppo si avvale di una rete di professionisti esterni che include oltre 1.000 avvocati e 300 professionisti con comprovata esperienza nei rispettivi settori di operatività e più di 60 società di recupero crediti. Tale struttura, 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 una efficace riscossione dei crediti.

**doValue mette a disposizione di banche e investitori un modello operativo efficiente e modulabile a seconda delle esigenze del cliente, sulla base di quattro fattori chiave: esperienza, track record storico di lungo periodo, sistemi e processi, risorse professionali.**

## Esperienza

Facendo leva sull'alto livello di specializzazione e sulla professionalità delle persone e del Management di doValue, unitamente a una forte propensione all'innovazione e a una consolidata esperienza maturata nel mercato dei NPE, il Gruppo è in grado di garantire a banche e investitori un'offerta completa e integrata di servizi lungo l'intero ciclo di vita del credito.

## Strong & Long Dated Track Record

doValue vanta un modello operativo di eccellenza, un ottimo track record per l'intero ciclo di vita del credito e del Real Estate e i massimi servicer rating a livello europeo. Il Gruppo è in grado di offrire una consulenza specialistica per individuare la strategia di recupero e valorizzazione di asset più adeguata, avvalendosi di una piattaforma di gestione scalabile e modulabile.

## System and operations

doValue si avvale di un sistema informativo con un database costruito in oltre venti anni di attività e sviluppato per gestire elevati volumi di crediti, ottimizzando i pro-

cessi e rendendo più efficace la gestione del credito. Grazie a questa potente infrastruttura, lo sviluppo di reporting dettagliati rendono più puntuale il monitoraggio del processo di gestione.

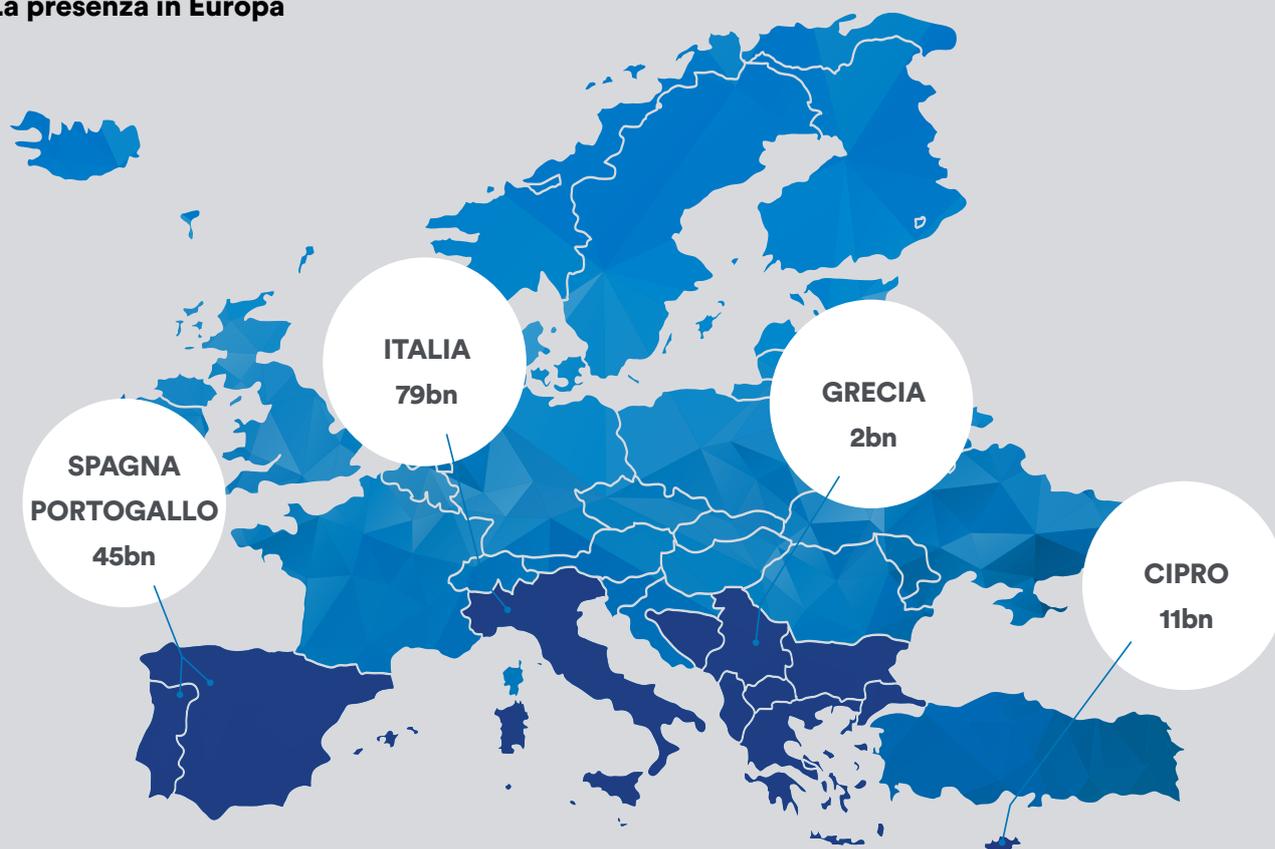
## Risorse professionali

Le persone rappresentano un patrimonio fondamentale per doValue. La loro valorizzazione e lo sviluppo delle professionalità, alla base della crescita del Gruppo, sono elementi essenziali per affrontare le sfide di un mercato sempre più competitivo.

Alla luce della crescente internazionalizzazione, doValue assicura percorsi formativi di qualità in coerenza con le scelte strategiche e le esigenze organizzative.

Il Gruppo può contare su un Management di consolidata esperienza e collaboratori altamente qualificati, con competenze e skill costantemente aggiornate attraverso un'offerta formativa continua e multicanale, dall'e-learning al learning-by-doing e alle sessioni formative in aula.

## La presenza in Europa



# 1.4

## Forma legale e azionariato

doValue S.p.A. è una società per azioni il cui capitale sociale è costituito da n. 80.000.000 di azioni ordinarie, inclusive di n. 1.164.174 azioni proprie.

Al 15 gennaio 2020, in base alle comunicazioni Consob relative a partecipazioni rilevanti, l'azionariato di doValue è così composto:

### AZIONISTI ALLA DATA DEL 15 GENNAIO 2020

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%	21.502.079	26,88%
	Altri investitori riconducibili a Softbank Group Corp. (*)	1.462.079	1,83%		
EJF Capital LLC	EJF Debt Opportunities Master Fund, L.P (**)	6.812.243	8,52%	8.589.304	10,74%
	EJF Debt Opportunities Master Fund II, L.P (**)	1.777.061	2,22%		
Jupiter Asset Management Ltd	Nortrust Nominees Ltd (***)	4.108.697	5,14%	6.165.978	7,71%
	Altri investitori riconducibili a Jupiter Asset Management Ltd (***)	2.057.281	2,57%		
	doValue (azioni proprie)	1.164.174	1,45%	1.164.174	1,45%
	Altri Soci	42.578.465	53,22%	42.578.465	53,22%
	<b>TOTALE</b>	<b>80.000.000</b>	<b>100,00%</b>	<b>80.000.000</b>	<b>100,00%</b>

(\*) Azionisti riconducibili a Softbank Group Corp., come risultante dalla comunicazione Mod120A del 27 dicembre 2019.

(\*\*) Azionisti riconducibili a EJF Capital LLC, come risultante dalla comunicazione Mod120A del 15 gennaio 2019.

(\*\*\*) Azionisti riconducibili a Jupiter Asset Management Ltd, come risultante dalla comunicazione Mod120A del 18 ottobre 2017.

L'azionariato di doValue conta i principali investitori istituzionali e asset manager internazionali, a riprova dell'interesse del mercato per il settore del Servicing e dell'elevato standing della società presso gli stakeholder finanziari. Per ulteriori dettagli sulla struttura del Gruppo si rimanda alla sezione dedicata in Relazioni e Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2019.

# 1.5

## Obiettivi strategici e creazione di valore

**Le attività del Gruppo doValue sono concentrate esclusivamente sulla fornitura di servizi a banche e investitori attraverso l'intero ciclo di vita dei crediti e degli asset Real Estate ("Servicing").**

Con oltre 130 miliardi di asset in gestione e circa 20 anni di track record, doValue è il principale servicer in sud Europa ed è caratterizzato da un modello di business indipendente, rivolto a tutte le banche e gli investitori sul mercato, e "asset light", che non prevede investimenti diretti in portafogli di crediti.

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.

I servizi forniti dal Gruppo si possono classificare nelle seguenti categorie:

- "NPL Servicing": attività relative all'amministrazione, alla gestione e al 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": complesso di attività relative alla 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 per 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 relative all'amministrazione, alla gestione e alla 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";
- "early Arrears e performing loans servicing": attività relative alla gestione di crediti performing o in arretrato inferiore ai 90 giorni, non ancora classificati come non-performing, per conto e su mandato di terzi, per supportare il creditore e favorire una rapida transizione allo status di "performing";
- dati e servizi ancillari: raccolta, elaborazione e fornitura di informazioni commerciali, immobiliari e legali aventi 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, nonché 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, regolate dalla legge 130/1999, oltre all'esercizio del ruolo di "soggetto incaricato" nell'ambito di operazioni di cartolarizzazione;

- "Master legal": servizi preparatori e di coordinamento di attività a supporto del recupero del credito in via giudiziale, ivi incluse l'analisi documentale, la preparazione di opinioni legali e l'assistenza nella preparazione di azioni legali;
- "Co-investimento": attività di co-investimento in portafogli di crediti con primari investitori finanziari, ove tale attività sia strumentale all'ottenimento di contratti di servicing. L'attività viene svolta sottoscrivendo, in quote di minoranza, titoli emessi da veicoli di cartolarizzazione disciplinati dalla legge 130/1999.

Sia doValue e sia Italfondario, in qualità di special servicer, hanno ricevuto i seguenti giudizi di rating: "RSS1- / CSS1-" da Fitch Ratings e "Strong" da Standard & Poor's. I giudizi di Servicer Rating di doValue e di Italfondario costituiscono i più elevati giudizi di Servicer Rating tra quelli assegnati agli operatori italiani del settore. Inoltre, tali giudizi sono stati attribuiti alle due società sin dal 2008 prima di ogni altro operatore del settore in Italia. Nel 2017 a doValue è stato assegnato anche il Master Servicer Rating di RMS2/CMS2/ABMS2 da Fitch Ratings, oltretutto migliorato nel corso del 2019 di un livello.



**131,5**

miliardi di asset  
in gestione

**20**

anni di track record

# 1.6

## Etica e integrità aziendale

### 1.6.1 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 da parte di tutta l'organizzazione dei comportamenti etici e della normativa vigente ha un ruolo fondamentale in tutti i paesi in cui il Gruppo opera.**

Le società italiane e la società greca si avvalgono dal luglio 2016 di un **Codice Etico** che definisce l'insieme dei principi deontologici, dei doveri e delle responsabilità assunte nei confronti di tutti i soggetti che collaborano con il Gruppo per il raggiungimento degli obiettivi aziendali, al fine di garantire che i comportamenti dei soggetti destinatari siano sempre ispirati a criteri di correttezza, collaborazione, lealtà, trasparenza e reciproco rispetto, nonché ad evitare che siano poste in essere condotte non idonee. I destinatari sono tutti i soggetti interni alle società e i soggetti esterni che in forza di rapporti contrattuali prestano la propria collaborazione per la realizzazione della propria attività. In particolare, nella scelta dei propri partner commerciali, le società verificano che i principi etici su cui si basano le attività degli stessi risultino allineati a quelli del Codice Etico, contribuendo alla creazione di una cultura etica condivisa.

Nel corso del 2018 e del 2019 il Gruppo ha esteso il perimetro geografico di operatività con doValue Hellas e l'acquisizione di Altamira. Per tale motivo a livello italiano è stata avviata la revisione del Codice Etico, la cui conclusione è prevista entro il primo semestre del 2020.

Anche Altamira ha adottato un proprio **Code of Conduct** destinato al Consiglio di Amministrazione, alla direzione e al personale, in cui sono definite le regole per una buona corporate governance. 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 relativa all'evitamento di qualsivoglia condotta criminosa, la Politica globale sui conflitti di interesse e le transazioni con parti correlate, il protocollo sulla Politica degli omaggi, una guida sulla prevenzione dell'antiriciclaggio, la procedura di approvazione e contrattualizzazione dei fornitori, la Politica sul corretto uso dei sistemi informativi e alcune note informative sul GDPR (General Data Protection Regulation).

A conferma della solidità dei presidi in atto a favore di etica ed integrità, si evidenzia che, anche nel corso del 2019, il Gruppo non è stato coinvolto in azioni legali, né ha ricevuto sanzioni per comportamenti anticoncorrenziali, antitrust e di pratiche monopolistiche e non ha ricevuto pene pecuniarie o sanzioni per non conformità a leggi o normative in materia sociale ed economica.

## 1.6.2 Modello 231 e Whistleblowing

Le società italiane nel biennio 2017-18 hanno definito il proprio «framework 231» nell'ottica di gestire, secondo logiche di raccordo e coordinamento tra le società del Gruppo, i rischi in materia di responsabilità amministrativa ai sensi del D.Lgs. 231/2001. La Capogruppo e tutte le società italiane hanno adottato e attuano propri Modelli di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001 («Modelli 231»).

Nel dicembre 2019 è stato avviato un progetto volto all'aggiornamento dei Modelli 231 di doValue e Italfondario, con parallelo fine tuning del Modello 231 di doData, e all'analisi degli eventuali profili di rischio di risalita verso la Capogruppo della responsabilità per reati rilevanti ex D.Lgs. 231/2001 potenzialmente commissibili dalle società estere.

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»), al quale è affidato il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello 231 e curarne l'aggiornamento. L'OdV, che opera senza soluzione di continuità, supervisiona sul funzionamento e sull'osservanza dei Modelli 231 e monitora e valuta lo stato di implementazione delle misure di prevenzione, relazionando periodicamente il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale.

**In coerenza con i principi del D.Lgs. 231/2001, i Modelli 231 del Gruppo prevedono un canale di segnalazione delle violazioni, anche in forma anonima.** Le segnalazioni si possono effettuare direttamente verso l'OdV, o, in alternativa, verso il proprio responsabile, che è tenuto a trasmetterla tempestivamente all'OdV.

L'OdV salvaguarda gli autori delle segnalazioni da qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione o qualsivoglia conseguenza derivante dalle stesse, assicurando la riservatezza della loro identità, fatti comunque salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti della società o delle persone accusate erroneamente e/o in mala fede.

Nell'ambito della gestione dei Modelli 231, per le società italiane è previsto uno specifico sistema di rilevazione dei rischi e dei controlli in tema di corruzione.

A livello italiano, è stato inoltre attivo, fino al primo semestre del 2019, il sistema per la segnalazione dei comportamenti Illegittimi ai sensi delle disposizioni su Whistleblowing, fruibile dai dipendenti e dalla rete esterna. Per comportamenti illegittimi si intendono quei comportamenti che possano arrecare danno o pregiudizio, anche solo d'immagine, alla società o ai dipendenti e che si riferisca a:

- illeciti penali, se riconducibili a fatti commessi da un dipendente nell'esercizio delle proprie mansioni (a titolo esemplificativo e non esaustivo: corruzione, furto, estorsione, frode interna, falso, usura, etc.);
- irregolarità amministrative e negli adempimenti contabili e fiscali;
- irregolarità in materia di antiriciclaggio;
- violazioni della disciplina sulla privacy;
- violazioni di Codici di Condotta;
- violazioni della normativa interna;
- casi di potenziale conflitto d'interesse;
- favoreggiamento di una delle casistiche riportate nei punti precedenti.

Sempre a livello italiano è prevista la definizione e l'attuazione di meccanismi di raccordo e coordinamento con il sistema di Whistleblowing ex D. Lgs. 231/2001, che sarà riattivato entro giugno 2020, nonché la definizione di una piattaforma che consentirà a tutti i dipendenti di segnalare in maniera anonima ed efficiente un'eventuale azione illecita.

**Anche Altamira ha previsto misure per agevolare la segnalazione di presunti illeciti rispetto a quanto previsto dal Code of Conduct, attraverso una Whistleblower hotline e un Whistleblower hotline protocol.**

La Whistleblower hotline, che prevede sia canali fisici che digitali, rappresenta uno strumento diretto e confidenziale messo a disposizione dei dipendenti. Questi ultimi 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.

### 1.6.3 Lotta alla corruzione

I Modelli 231 rappresentano solo uno dei molteplici presidi che il Gruppo ha disposto per prevenire e combattere la corruzione attiva e passiva.

Già nel corso del 2018 le società italiane e la società greca del Gruppo hanno adottato di un framework anticorruzione, comprensivo di specifici presidi normativi e di controllo interno e declinato in un Programma Anticorruzione coerente con gli obiettivi strategici del Gruppo.

Inoltre, **nel marzo 2019 è stata approvata una Policy Anticorruzione** che prevede procedure di dettaglio riferite ad importanti aree di rischio corruzione, tra cui:

- la procedura omaggi;
- beneficenze e donazioni;
- sponsorizzazioni e partnership;
- terze parti;
- rapporti con le Autorità di Vigilanza.

La procedura terze parti ha previsto l'inserimento di un presidio anticorruzione in fase di prequalifica e qualifica dei fornitori. La funzione Compliance ha identificato i criteri per la segnalazione di eventuali criticità in atto.

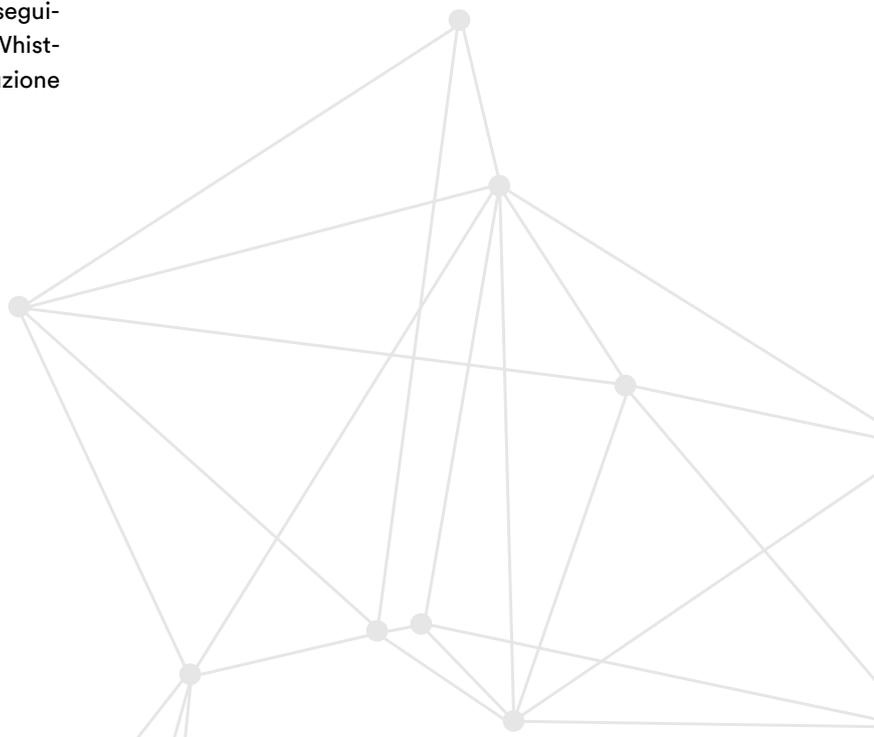
**Il piano di azioni per rafforzare il sistema anticorruzione del Gruppo prevede nel 2020 un'attività di risk assessment per le legal entity italiane e greca, l'integrazione di Altamira nel framework anticorruzione di Gruppo e l'eventuale aggiornamento della Policy Anticorruzione.** Già nel mese di febbraio 2020 si segnala che il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo ha nuovamente approvato la Policy Anticorruzione a seguito dell'introduzione di informazioni sul sistema di Whistleblowing e sul ruolo gestionale del rischio di corruzione nelle controllate italiane e greca.

Infine, doValue intende integrare la Normativa Anticorruzione all'interno della Procedura di selezione e assunzione del personale.

**Relativamente ad Altamira, la società spagnola si è dotata di un Criminal Risk Prevention Model e ha sviluppato 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 sul sistema di gestione anticorruzione 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. Sebbene tale Modello si applichi alla sola società spagnola, Altamira sta lavorando al fine di replicarlo in tutti gli altri paesi in cui è presente.

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.

Anche nel corso del 2019, come per i due precedenti esercizi di rendicontazione, nel Gruppo non sono stati segnalati casi di corruzione.



## 1.6.4 Antiriciclaggio

Nell'ambito del processo di gestione aziendale, e in conformità a quanto richiesto dalla normativa vigente, le società italiane del Gruppo hanno posto in essere delle misure volte a garantire la piena conoscenza del cliente, la tracciabilità delle transazioni finanziarie e l'individuazione delle operazioni sospette.

Trasversalmente ai suddetti obblighi, **il Gruppo prevede 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 Anti-money laundering (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.

Anche Altamira ha implementato alcune misure specifiche per prevenire il riciclaggio di denaro e il finanziamento di attività terroristiche ("Financing of terrorism", FT), andando anche oltre i requisiti previsti dall'Articolo 2.1 b) della Legge 10/2010 of 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 e TF e le procedure di due diligence, informazione, conservazione dei documenti, controllo interno, gestione e valutazione dei rischi, conformità legale e comunicazione.

Inoltre Altamira ha nominato: (i) un rappresentante dinanzi al SEPBLAC, responsabile della conformità ai requisiti di segnalazione stabiliti dalla Legge AML/TF; (ii) un Comitato per il controllo interno ("ICC") responsabile dell'applicazione delle procedure AML/TF che riporta direttamente al Consiglio di amministrazione di Altamira e che delega il rappresentante a riportare un eventuale caso al SEPBLAC (iii) un'unità tecnica per l'elaborazione e l'analisi delle informazioni ("Unità tecnica AML").

In base al Decreto Regio 304/2014, le misure AML/FT devono essere applicate a tutte le controllate di Altamira. 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 Altamira. A Cipro, la conformità AML è gestita da Cyprus Cooperative Bank LTD come concordato dalle parti. Tuttavia, la società cipriota sta attualmente lavorando alla predisposizione del proprio manuale AML e TF.

### 1.6.5 Formazione Modello 231 e AML

**Per quanto riguarda il Modello 231, l'Italia ha previsto un ampio piano di formazione per il 2020, a seguito della revisione del modello organizzativo dovuto al nuovo assetto societario. Il piano prevede l'erogazione di circa venti sessioni destinate a tutti i dipendenti.** Per questo motivo, per il 2019, con il Responsabile Compliance è stato concordato di non pianificare ulteriori sessioni formative in materia.

Analogamente, con il Responsabile AML non si è ravvisata la necessità di erogare formazione ai dipendenti nel 2019, in assenza di aggiornamenti normativi specifici. Sono stati però organizzati tre corsi interaziendali di aggiornamento tecnico professionale destinati alle tre risorse della Funzione AML focalizzati su:

- Novità Antiriciclaggio: adeguata verifica, procedure e controlli;
- Annual Antiriciclaggio - Novità normative, impatti organizzativi e prospettive future;
- Antiriciclaggio adeguata verifica della clientela: analisi impatti operazioni nuove disposizioni.

In Grecia nel corso del 2019 sono state effettuate sessioni di formazione in ambito AML, che hanno coinvolto 24 dipendenti, pari al 75% della forza lavoro, suddivisi in 4 middle manager e 20 staff.

Quanto ad Altamira, tutti i dipendenti della società spagnola nel corso del 2019 hanno ricevuto formazione e comunicazione in materia di Anticorruzione. Le controllate cipriota e portoghese non hanno invece svolto tali attività nel corso dell'anno.

Infine, per la rete esterna stragiudiziale (professionisti persone fisiche e società di recupero crediti), nel 2019 non sono stati erogati corsi specifici sulla normativa Antiriciclaggio. Va rilevato però che, trattandosi di soggetti iscritti ad albi o muniti di licenza ex 115 TULPS, questi sono tenuti anche autonomamente a partecipare a corsi formativi in materia.

Il Gruppo è impegnato  
nel rispettare  
i più alti standard etici  
e morali in tutti i paesi  
in cui opera

# 1.7

## Il governo e la gestione dei rischi

### 1.7.1 Identificazione e gestione dei rischi

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

Gli obiettivi sono perseguiti attraverso l'adozione di un insieme di strumenti, strutture organizzative, norme e regole aziendali a supporto dei processi di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei rischi aziendali. In particolare, il Gruppo ha strutturato il proprio modello organizzativo dei controlli interni per garantire l'integrazione e il coordinamento tra gli attori coinvolti, nel rispetto dei principi di integrazione, proporzionalità ed economicità.

Nel primo semestre del 2019 l'assetto del sistema dei controlli interni e di gestione dei rischi del Gruppo è stato interessato da un'attività di revisione volta a riflettere gli impatti derivanti dal progetto di riorganizzazione del Gruppo doValue e dal mutato contesto normativo di riferimento, i cui elementi essenziali sono rappresentati da:

- trasformazione della Capogruppo bancaria in società di gestione dei crediti autorizzata ai sensi dell'art. 115 TULPS;
- scioglimento del preesistente Gruppo bancario;
- permanere della controllata Italfondario, intermediario finanziario iscritto all'albo 106 TUB, quale destinataria della normativa di Vigilanza ex Circ. 288 del 3 aprile 2015 di Banca d'Italia.

Questi elementi hanno guidato l'attività di revisione dell'assetto del sistema dei controlli interni e di gestione dei rischi che ha visto le seguenti principali modifiche:

- ridefinizione del modello di direzione, coordinamento e controllo di Gruppo e del ruolo ricoperto in tale modello dalla Capogruppo, attraverso il superamento dell'impostazione principalmente fondata sui requisiti delle disposizioni di Vigilanza di Banca d'Italia e la sua declinazione nei termini previsti dal Codice Civile per i gruppi economici;
- estensione della mission della Funzione Internal Audit con l'integrazione dell'esecuzione di campagne di controlli periodici di conformità agli ambiti normativi rilevanti per la Capogruppo e le controllate non vigilate;
- revisione dell'articolazione e della mission delle altre Funzioni Aziendali di Controllo che ha determinato i) la costituzione nella controllata Italfondario di un'unica Funzione Risk Management, Compliance e AML a presidio della gestione e monitoraggio di tutti i rischi in conformità ai requisiti della Circolare n. 285/2013 di Banca d'Italia; ii) la focalizzazione nella Capogruppo delle U.O. Operational Risk Management e Compliance & DPO sul presidio di specifici ambiti normativi/di rischio applicabili/rilevanti; iii) la conferma di un modello di governance accentrato a livello di Gruppo del framework normativo e procedurale volto alla prevenzione del fenomeno del riciclaggio, in linea con il dettato della IV Direttiva Comunitaria in materia, con la riconduzione, tuttavia, del perimetro di operatività della Funzione Antiriciclaggio di doValue alla Capogruppo e alle controllate non vigilate e l'istituzione nell'ambito delle strutture organizzative di Italfondario e doValue Hellas di autonome Funzioni Antiriciclaggio;
- revisione e aggiornamento dei flussi informativi relativi al sistema dei controlli interni, al fine di rendere il modello coerente con il nuovo assetto organizzativo della Capogruppo, nonché quelli verso l'Autorità di Vigilanza.

Al netto delle suddette modifiche organizzative, il Sistema dei Controlli Interni e di gestione dei rischi continua ad essere così strutturato:

- 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 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 Autodisciplina. È compito invece del Collegio Sindacale vigilare sulla completezza, adeguatezza e funzionalità del sistema, accertandosi dell'adeguatezza delle funzioni aziendali coinvolte, del corretto svolgimento dei compiti e dell'adeguato coordinamento delle medesime, promuovendo anche eventuali interventi correttivi;
- i controlli di primo livello sono diretti ad assicurare il corretto svolgimento delle operazioni e sono in capo alle funzioni aziendali cui competono le attività di business/operative che sono chiamate, nell'ambito dell'operatività giornaliera, a identificare, misurare, monitorare e mitigare i rischi derivanti dall'ordinaria 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 dell'operatività 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 sono mirati 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, alla Funzione Internal Audit della Capogruppo è attribuita la gestione diretta delle attività di revisione interna, in un'ottica di controllo di terzo livello, per conto sia della Capogruppo sia delle società controllate, ferme restando le competenze e le responsabilità degli Organi Aziendali di queste ultime.

Le attività della Funzione sono mirate 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).

Al fine di assolvere ai propri compiti e responsabilità, la Funzione si occupa di:

- assicurare un'azione di sorveglianza costante e indipendente sul regolare andamento dell'operatività e dei processi della Capogruppo e delle controllate, 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 (sia presso le società del Gruppo sia presso le loro succursali/branch estere), 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 che 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, con riferimento alla controllata vigilata Italfondario, l'adeguatezza delle funzioni di controllo di secondo livello 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, anche attraverso accertamenti (anche dei piani di continuità operativa), presso i fornitori terzi ed i fornitori critici, predisponendo annualmente la relazione sulle funzioni operative

- importanti esternalizzate dalla controllata Italfondario;
- 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 specifiche irregolarità;
  - predisporre annualmente la relazione sulla revisione del processo ICAAP (Internal Capital Adequacy Assessment Process), della controllata vigilata Italfondario;
  - 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;
  - 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.

La transizione della preesistente Funzione Risk Management della Capogruppo all'attuale U.O. Operational Risk Management è stata guidata dall'esigenza di attribuire ad essa un ruolo maggiormente operativo e contiguo ai processi di business nella gestione dei principali rischi derivanti dal nuovo scenario di Gruppo (ad esempio rischi operativi e reputazionali).

L'U.O. Operational Risk Management ha dunque il compito di presiedere la gestione dei rischi rilevanti a cui sono esposte le attività della Capogruppo, con particolare riferimento ai rischi operativi, attraverso la definizione delle relative linee guida nonché l'identificazione e il monitoraggio dei predetti rischi, avvalendosi di approcci metodologici, procedure e strumenti idonei e garantendo l'opportuna Informativa agli Organi Aziendali.

In particolare 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;
- contribuire alla fissazione dei limiti operativi all'assunzione delle varie tipologie di rischio rilevanti, con particolare riferimento a quelli operativi;
- 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, attraverso la predisposizione di relazioni, resoconti e reportistica, 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).

L'attività svolta dall'U.O. Operational Risk Management è volta anche a mitigare il rischio reputazionale, nei casi in cui quest'ultimo "derivi" dal rischio operativo, in considerazione della stretta interconnessione dei due rischi e dell'opportunità di avere una gestione unitaria delle azioni da intraprendere per la loro gestione o mitigazione.

Nell'ambito della Funzione Risk Management, Compliance & AML di Italfondario è collocata invece 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 struttura si occupa di:

- identificare, misurare, monitorare, prevenire o attenuare nonché comunicare ai livelli gerarchici appropriati i rischi a cui è esposta la società, avvalendosi di approcci metodologici, tecniche, procedure, applicativi e strumenti affidabili e coerenti con il grado di complessità dell'operatività della società;

- collaborare alla definizione, attuazione e verifica di adeguatezza del processo di gestione e delle relative politiche di governo dei rischi ivi compresa la fissazione dei limiti operativi all'assunzione delle varie tipologie di rischio;
- garantire una visione integrata, in termini attuali e prospettici, del contesto di rischiosità e dell'adeguatezza patrimoniale e organizzativa, coordinando le attività di attuazione operativa del processo di autovalutazione dell'adeguatezza patrimoniale ICAAP di Italfondario e curandone la relativa formalizzazione in uno specifico documento annuale (Resoconto ICAAP);
- garantire lo sviluppo e il mantenimento dei sistemi di misurazione e controllo dei rischi rilevanti sia a fini regolamentari che gestionali, identificando e applicando indicatori in grado di evidenziare situazioni di anomalia e di inefficienza dei sistemi di misurazione e controllo dei rischi;
- verificare l'adeguatezza e l'efficacia delle misure adottate per rimediare alle carenze riscontrate nel processo di gestione dei rischi presidiati direttamente;
- verificare il corretto svolgimento del monitoraggio andamentale del credito;
- analizzare i rischi dei nuovi prodotti e servizi e di quelli derivanti dall'ingresso in nuovi segmenti operativi e di mercato;
- fornire un'adeguata informativa sui rischi agli Organi Aziendali, alle altre Funzioni di Controllo ed altre funzioni eventualmente interessate;
- con riferimento alle attività di gestione e monitoraggio dell'andamento del patrimonio cartolarizzato, esaminare con cadenza almeno semestrale l'andamento dell'attività di riscossione e dei servizi di cassa e pagamento, redigendo apposita relazione.

Quanto alla gestione del rischio di conformità, l'approccio 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;
- formazione del personale per garantire la diffusione di una cultura aziendale improntata ai principi di onestà, correttezza e rispetto delle norme aziendali;
- valutazione del livello di adeguatezza dei processi

aziendali, dei sistemi e degli assetti organizzativi per mitigare il rischio di non conformità alla normativa applicabile;

- attività di controllo periodiche e monitoraggio dei piani di remediation per verificare nel continuo il corretto avanzamento delle azioni identificate dal Management;
- predisposizione di adeguati flussi informativi, in relazione alle attività svolte in materia di gestione del rischio di non conformità.

Anche in questo caso, il riassetto del sistema dei controlli interni e di gestione dei rischi che ha interessato il Gruppo nel 2019 ha determinato per la Capogruppo e le controllate non vigilate il venir meno del ruolo centrale della Funzione di Compliance, nell'attuazione dell'approccio e l'attribuzione della responsabilità di presidiare specifici ambiti normativi alle strutture organizzative di volta in volta interessate. Tale ruolo centrale in capo alla Funzione Risk Management, Compliance e AML è invece confermato per la controllata Italfondario in linea con i requisiti della normativa di vigilanza a cui la società è sottoposta.

Con riferimento al presidio del rischio di riciclaggio e finanziamento al terrorismo, la Funzione Antiriciclaggio ha una responsabilità trasversale nello svolgimento delle seguenti macro-attività:

- individuare le norme applicabili e valutare il loro impatto sui processi e sulle procedure interne;
- collaborare alla definizione del sistema dei controlli interni e delle politiche di governo e di gestione del rischio di riciclaggio e finanziamento del terrorismo;
- effettuare attività di consulenza, assistenza e supporto alle strutture operative;
- verificare nel continuo l'adeguatezza del processo di gestione dei rischi di riciclaggio e l'idoneità del sistema dei controlli interni e delle procedure e proporre le modifiche organizzative e procedurali volte ad assicurare un adeguato presidio dei rischi di riciclaggio;
- condurre l'esercizio annuale di autovalutazione dei rischi di riciclaggio e finanziamento del terrorismo;
- eseguire i controlli di secondo livello e definire delle opportune azioni correttive da porre in essere per la mitigazione del rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo;
- prestare supporto e assistenza agli Organi Aziendali e all'alta direzione nonché valutare in via preventiva il rischio di riciclaggio connesso all'offerta di nuovi prodotti e servizi;

- verificare l'affidabilità del sistema informativo per l'adempimento degli obblighi di adeguata verifica della clientela, conservazione dei dati e segnalazione delle operazioni sospette, definendo i requisiti degli strumenti informatici a supporto di tali processi;
- supportare le strutture di linea nello svolgimento degli adempimenti in tema di adeguata verifica della clientela, analizzando gli esiti con particolare riferimento ai processi di rafforzata verifica.
- gestire il processo di valutazione delle operazioni sospette in materia di antiriciclaggio e antiterrorismo, per l'eventuale segnalazione e trasmissione delle stesse all'Unità di Informazione Finanziaria (U.I.F.);
- curare, in raccordo con le altre funzioni aziendali competenti in materia di formazione, la predisposizione di un adeguato piano formativo, finalizzato a conseguire un aggiornamento su base continuativa del personale;
- informare tempestivamente gli organi aziendali di vio-

lazioni o carenze rilevanti riscontrate nell'esercizio dei relativi compiti nonché predisporre flussi informativi periodici diretti agli organi aziendali.

Con specifico riferimento ai rischi di natura non finanziaria, in data 25 gennaio 2019 è stato attribuito al Comitato Rischi l'esame e la supervisione della DNF del Gruppo doValue.

Inoltre, il Comitato supporta 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.

Sistema dei Controlli Interni  
e di Gestione dei Rischi  
per un presidio costante

## 1.7.2 Principali rischi legati ai temi non finanziari

Nella tabella sottostante, per ciascun tema emerso come materiale per il Gruppo doValue e i suoi stakeholder<sup>2</sup>, sono riportati i rischi associati e i relativi presidi e modalità di gestione.

Temi materiali	Rischi associati	Modalità di gestione dei rischi e presidi
<p>Innovazione e tutela della privacy</p>	<p>- Rischio che può scaturire dal trattamento di dati personali e che consiste in uno scenario descrittivo di un evento e delle relative conseguenze sui diritti e le libertà degli interessati.</p> <p>- 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>- Il Modello Privacy di doValue, coerentemente con il GDPR, prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• il “Modello Organizzativo”, che descrive i ruoli e le responsabilità dei soggetti coinvolti per la gestione dei Dati Personali e l’implementazione delle relative misure di protezione;</li> <li>• il “Modello di Gestione dei Dati Personali”, che delinea i principali adempimenti previsti dalla normativa per un corretto governo dei trattamenti dei Dati Personali.</li> </ul> <p>doValue ha adottato una metodologia di valutazione del rischio privacy funzionale ad attuare il principio di Data Protection by Design e by Default e, nel caso in cui sia ritenuto necessario, eseguire un Data Protection Impact Assessment (DPIA).</p> <p>- La sicurezza è di fondamentale importanza per la corretta erogazione dei servizi. 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 proprio 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. 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"> <li>• Sicurezza delle Informazioni (ISO/IEC 2700x);</li> <li>• Continuità Operativa (ISO 27031:2011 e ISO 22301:2012);</li> <li>• GDPR – Nuovo Regolamento Privacy Europeo</li> <li>• Direttiva 285 - Bankit</li> <li>• NIS - Direttiva 2016/1148 sulla sicurezza delle reti e dei sistemi informativi.</li> </ul>

<sup>2</sup> Maggiori informazioni sul processo di identificazione dei temi materiali sono presenti nel capitolo successivo.

Temi materiali	Rischi associati	Modalità di gestione dei rischi e presidi
<p>Trasparenza, correttezza e responsabilità nella fornitura dei servizi erogati dal Gruppo</p>	<p>- Ci si riferisce a tutte le ipotesi in cui i risparmiatori che hanno investito le proprie risorse nei mercati finanziari si trovano a dover subire le conseguenze negative del comportamento di altri soggetti che abbiano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• utilizzato informazioni non accessibili al pubblico a vantaggio proprio o altrui;</li> <li>• divulgato informazioni false e ingannevoli;</li> <li>• manipolato il meccanismo di determinazione del prezzo degli strumenti finanziari.</li> </ul> <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 outsourcers 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>- doValue ha adottato un regulatory framework interno coerente con la normativa esterna 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.</p> <p>- Il Gruppo doValue, nel corso del 2019, ha effettuato una review della Policy di Business Continuity per la Gestione delle Business Continuity e del Piano di BC e Disaster Recovery, che definiscono esattamente le contromisure per gestire situazioni eventuali di emergenza e/o disastro. L'intenso utilizzo della tecnologia dell'informazione e il continuo cambiamento di scenari di rischio hanno comportato l'esigenza di aggiornare la valutazione dei rischi, adeguando le strategie in tema di sicurezza e rafforzando i presidi di emergenza in modo da garantire adeguati livelli di continuità operativa anche a fronte di incidenti di ampia portata.</p> <p>In tale contesto è essenziale adottare un approccio alla continuità operativa che, partendo dall'identificazione dei processi aziendali critici, definisca e documenti per ciascuno di essi i presidi organizzativi e le misure di emergenza commisurate ai livelli 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 "Esternalizzazione delle funzioni aziendali". Tutti gli outsourcers e sub-outsourcers devono compilare e adeguarsi ad una checklist 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. Inoltre, doValue adotta un processo di monitoraggio e continuo miglioramento delle performance e dei livelli di sicurezza degli outsourcers 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 sta anche dotando di un tool automatico di contract management per monitorare costantemente le terze parti, attraverso l'inserimento di regole che permettono l'invio di alert/warning in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi prefissati dal Committente.</p>

Temi materiali	Rischi associati	Modalità di gestione dei rischi e presidi
Formazione del personale e sviluppo delle competenze	La formazione e lo sviluppo delle competenze del Personale indirizzano rischi operativi connessi all'espletamento delle attività.	<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"> <li>- aggiornamenti normativi;</li> <li>- potenziamento delle soft skills;</li> <li>- aggiornamento tecnico-professionale;</li> <li>- formazione manageriale.</li> </ul> <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>
Politiche e procedure anticorruzione	<p>Il Gruppo doValue agisce in ambiti esposti al rischio di corruzione in forme e modalità differenti in base alle attività. I principali ambiti operativi potenzialmente a rischio attengono a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• specifici processi connessi al core business;</li> <li>• ambiti operativi trasversali, tra cui omaggi, donazioni e beneficenze, sponsorizzazioni e partnership, acquisizione di beni e servizi.</li> </ul>	<p>- Il Gruppo si è dotato di un corpo normativo interno (policy e procedure) 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. Infine, il Gruppo si è inoltre dotato del c.d. "Anti Corruption Program", nel quale è rappresentato il framework di controllo e gestione del rischio corruzione e la realizzazione di un'attività di risk assessment. È previsto nel corso del 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- lo svolgimento di attività di Risk Assessment per le le società italiane e greca;</li> <li>- lo svolgimento dell'analisi sul framework normativo in materia di anticorruzione vigente presso Grecia, Spagna, Portogallo e Cipro;</li> <li>- ulteriore rafforzamento del sistema di Whistleblowing a livello italiano e greco, definizione e attuazione di meccanismi di raccordo e coordinamento con il sistema di Whistleblowing ex D.Lgs. 231/2001, nel contesto degli interventi applicativi in programma rispetto a tale ambito normativo.</li> </ul> <p>La società spagnola di Altamira si è dotata di un Criminal Risk Prevention Model e ha sviluppato un adeguato sistema di controlli sui rischi di corruzione. 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.</p> <p>Altamira ha in essere una Whistleblower hotline e un Whistleblower hotline protocol per agevolare la segnalazione di presunti illeciti rispetto a quanto previsto dal Code of Conduct.</p>
Monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rischio di raggiungere un livello inadeguato di ascolto delle esigenze e delle aspettative dei clienti.</li> <li>- Rischio di rilevazione incompleta o tardiva delle esigenze dei clienti.</li> </ul>	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 (email, call, videoconferenze, applicazioni mobile, sistemi di segnalazioni e reclami).
Tutela della stabilità del sistema creditizio	Rischio di inefficienza delle azioni di recupero dei crediti deteriorati e di mancato rispetto dei debitori oggetto delle azioni di recupero.	Definizione di strategie volte alla soddisfazione dei clienti mediante approcci concilianti, sia nei confronti dei clienti banche che investitori.

Temi materiali	Rischi associati	Modalità di gestione dei rischi e presidi
Composizione degli organi di governo e gestione del personale nel rispetto delle Pari Opportunità	La generazione di comportamenti discriminatori in materia di impiego e professione viene considerata un sottolivello del rischio operativo.	Il Codice Etico di doValue e il Code of Conduct di Altamira disciplinano i valori del Gruppo volti al rispetto dei diritti umani e la tutela della diversità. Questi valori sono incorporati e riflessi nel 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.
Etica, integrità aziendale	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).	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: definizione dei principi guida e delle regole metodologiche, pianificazione annuale delle attività, monitoraggio della normativa esterna, risk assessment, attività di verifica/controlli di II livello, monitoraggio dei piani di remediation e predisposizione di reportistica.
Tutela dell'occupazione e benessere delle persone	La salute e la sicurezza, il benessere e la remunerazione delle persone del Gruppo sono considerati all'interno del rischio operativo. Eventi di rischio generati riguardanti la sicurezza sul lavoro, ad esempio esposizione a fattori fisici e non corretto uso di videotermini, ricadono anche tra le ipotesi di reato previste dal Modello 231 delle società italiane.	<p>Il Gruppo è dotato di un modello e organigramma Safety che vede il presidio della Legge 81/2008 accentrato sulla Capogruppo con il supporto di una società esterna specializzata che fornisce il servizio di RSPP. Il corpo normativo, l'organigramma Safety e il DVR sono pubblicati sulla intranet aziendale in una sezione dedicata accessibile a tutto il personale del Gruppo e le informazioni vengono aggiornate costantemente specialmente in relazione alle nomine dei ruoli centrali quali addetti, preposti alla sicurezza e le squadre di emergenza.</p> <p>Le società spagnola e cipriota di Altamira si sono dotate di un Occupational Risk Plan e di una Politica di salute e sicurezza.</p> <p>Il tema della remunerazione è presidiato attraverso la Politica di Remunerazione, approvata ogni anno dall'Assemblea degli Azionisti e da procedure interne specifiche per i vari strumenti di remunerazione variabile e per i benefit individuali.</p>
Valutazioni di performance economica e di solidità finanziaria del Gruppo	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>Il Gruppo segue processi e procedure atte a verificare con periodicità infrannuale le performance operative e finanziarie della Capogruppo e delle controllate. I risultati finanziari sono riportati trimestralmente al Consiglio di Amministrazione e agli investitori attraverso conference call.</p> <p>Il Dirigente Preposto ha il ruolo di verificare che i processi di verifica contabile siano eseguiti attraverso le procedure richieste dal regolatore.</p>

Temi materiali	Rischi associati	Modalità di gestione dei rischi e presidi
Responsabilità ambientale	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rischio di violazione delle normative ambientali in vigore nei paesi in cui il Gruppo opera.</li> <li>- Risposte tardive a eventuali normative più stringenti in ambito ambientale.</li> <li>- Rischio di smaltimento dei rifiuti non conforme alle normative vigenti per la distruzione dei documenti confidenziali e delle apparecchiature elettroniche contenenti dati sensibili.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definizione di azioni volte al contenimento e all'ottimizzazione degli impatti ambientali.</li> <li>- Continuo monitoraggio della compliance alle normative ambientali in vigore nei paesi in cui il Gruppo opera.</li> <li>- Compliance alle normative vigenti in materia di smaltimento di materiali con contenuti confidenziali.</li> <li>- Valutazione dei fornitori anche sulla base di criteri ambientali (è previsto un rafforzamento di tale presidio nel corso del 2020).</li> </ul>
Gestione sostenibile della catena di fornitura	<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Condivisione e accettazione da parte dei fornitori del Codice Etico di doValue e del Code of Conduct di Altamira.</li> <li>- Monitoraggio della condotta dei fornitori per tutta la durata del rapporto commerciale.</li> <li>- Sistemi di valutazione dei fornitori anche sulla base di criteri di sostenibilità (è previsto un rafforzamento di tale presidio nel corso del 2020).</li> </ul>

Oltre ai rischi associati ai temi materiali, il Gruppo ha identificato due tematiche che soggiacciono alle attività di business e che risultano associate a rischi trasversali e derivati da altre tipologie di rischio sopra trattate:

Altre tematiche	Rischi associati	Modalità di gestione dei rischi e presidi
<p><b>Reputazione</b></p>	<p>Rischio di 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. Il rischio reputazionale è definito 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.</p>	<p>La Funzione Operational Risk Management ha il compito di presiedere la gestione dei rischi cui sono esposte le attività della Capogruppo, con particolare riferimento ai rischi operativi, attraverso la definizione delle relative linee guida nonché l'identificazione ed il monitoraggio dei predetti rischi, avvalendosi a tale scopo di approcci metodologici, procedure e strumenti idonei e garantendo l'opportuna informativa agli Organi Aziendali. L'attività svolta dalla funzione Operational Risk Management è volta a mitigare anche il rischio reputazionale, nei casi in cui quest'ultimo sia "derivato" dal rischio operativo, in considerazione della stretta interconnessione dei due rischi e dell'opportunità di avere una gestione unitaria delle azioni da intraprendere al fine della gestione/mitigazione.</p> <p>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.</p>
<p><b>Impegno nella Corporate Social Responsibility</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reati contro la Pubblica Amministrazione e reato di corruzione tra privati.</li> <li>- Reati di criminalità organizzata e transnazionali.</li> <li>- 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.</li> </ul>	<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 della Capogruppo.</p> <p>Il Dipartimento Communication analizza le iniziative da proporre e 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>





**VALORE  
SOSTENIBILE**

# 2.1

---

## Approccio alla sostenibilità

Il Gruppo doValue sta vivendo un periodo di espansione internazionale ed è proprio nell'agire quotidiano che intende diffondere la propria cultura orientata ai valori di integrità e rispetto delle persone. Sono tre i pilastri che declinano le iniziative di sostenibilità che il Gruppo promuove per costruire un futuro sostenibile:

- **Innovazione**, intesa come costante ricerca e miglioramento dei propri servizi;
- **Etica**, agire in modo responsabile perseguendo correttezza, collaborazione, lealtà, trasparenza e reciproco rispetto nello svolgimento di tutte le attività;
- **Attenzione alle persone**, per sviluppare un reciproco rapporto di fiducia, che siano dipendenti, clienti o membri delle comunità locali.

doValue ha intrapreso un percorso per includere sempre di più la sostenibilità nella strategia aziendale promuovendo progetti innovativi e campagne di sensibilizzazione verso tutti gli stakeholder.

In particolare doValue intende rafforzare la propria governance di sostenibilità, sia attraverso la presenza stabile del Diversity & Inclusion Committee della Capogruppo istituito in Italia, sia mediante la definizione di un Piano di Corporate Sociale Responsibility integrato nella strategia di comunicazione.

doValue nel 2020 declinerà il proprio impegno anche nei confronti dei clienti esterni con iniziative volte a misurare la customer satisfaction. Infine, in ambito ambientale, doValue intende continuare a privilegiare l'energia proveniente da fonti rinnovabili, a limitare l'impiego di carta e toner e a sostenere l'iniziativa LifeGate PlasticLess.

## 2.2

---

# L'analisi di materialità

Con il processo di internazionalizzazione del Gruppo, doValue ha aggiornato l'analisi di materialità per individuare i temi rilevanti per il Gruppo e gli stakeholder, ossia quegli aspetti che influiscono in modo significativo sulla capacità di creare valore nel breve, medio e lungo periodo.

In linea con lo scorso anno, le **categorie di stakeholder** con cui la società si interfaccia nello svolgimento delle proprie attività sono le seguenti:



Per l'analisi di materialità è stato svolto un benchmarking del settore che ha portato all'identificazione di diciotto temi rilevanti, valutati poi attraverso una survey sottoposta a tutti i dipendenti del Gruppo, all'Amministratore Delegato, quale espressione del Top Management, e a un gruppo di fornitori rilevanti.

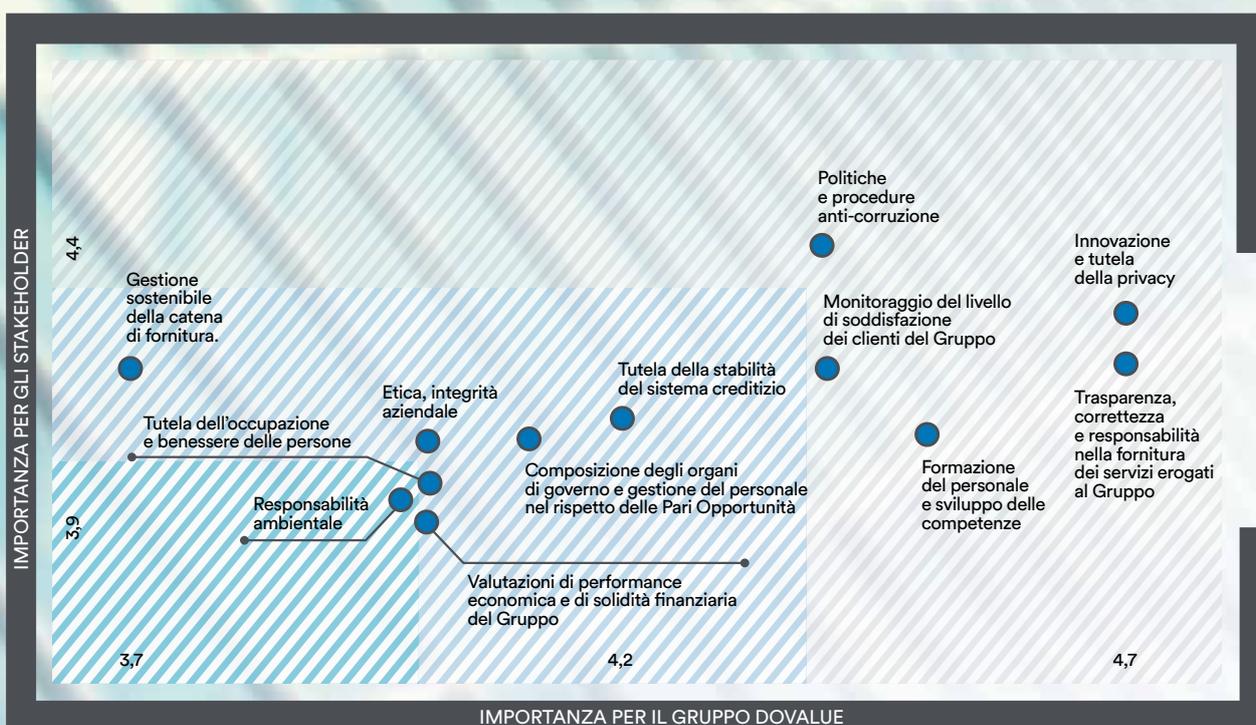
La survey ha rappresentato la prima occasione di coinvolgimento di tutti i dipendenti e ha consentito di fotografare le priorità del Gruppo e degli stakeholder sulle tematiche di sostenibilità etica, sociale e ambientale.

Dall'analisi delle survey sono stati identificati dodici temi materiali, presentati di seguito. I temi materiali, inerenti alle diverse dimensioni della sostenibilità, sono stati suddivisi negli ambiti richiamati dal D.lgs. 254/2016.

<b>Tema materiale</b>	<b>Ambiti di riferimento ex D.Lgs. 254/2016</b>	<b>Capitolo DNF 2019</b>
Innovazione e tutela della privacy	- Sociale - Personale - Ambiente	Privacy e sicurezza dei dati
Trasparenza, correttezza e responsabilità nella fornitura dei servizi scelti dal Gruppo	- Sociale - Lotta alla corruzione attiva e passiva	Mission, vision e modello operativo Qualità del servizio
Formazione del personale e sviluppo delle competenze	- Personale	Formazione e sviluppo del personale Valutazione delle competenze
Politiche e procedure anticorruzione	- Lotta alla corruzione attiva e passiva	Modello 231e Whistleblowing Lotta alla corruzione Antiriciclaggio Formazione Modello 231 e AML
Monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti del Gruppo	- Sociale	Il sistema di coinvolgimento degli stakeholder
Tutela della stabilità del sistema creditizio	- Sociale	Vision, mission e modello operativo
Composizione degli organi di governo e gestione del personale nel rispetto delle Pari Opportunità	- Personale	Caratteristiche della forza lavoro Tutela della diversità e rispetto dei diritti umani
Etica, integrità aziendale	- Sociale	Etica e integrità aziendale Codice etico e norme aziendali
Tutela dell'occupazione e benessere delle persone	- Personale - Rispetto dei diritti umani	Caratteristiche della forza lavoro Rapporti con i sindacati Benefit, incentivi e welfare aziendale Salute, sicurezza e benessere dei dipendenti
Valutazioni di performance economica e di solidità finanziaria del Gruppo	- Sociale	Valore economico generato, distribuito e trattenuto Obiettivi strategici e valore creato
Responsabilità ambientale	- Ambiente	Consumi di materiali Consumi energetici ed emission di gas serra Produzione e smaltimento dei rifiuti Progetti e iniziative
Gestione sostenibile della catena di fornitura	- Ambiente - Sociale	La catena di fornitura

La rappresentazione grafica della matrice di materialità fornisce una visione complessiva delle tematiche risultate maggiormente rilevanti dal processo di analisi condotto nel 2019.

## MATRICE DI MATERIALITÀ



Comparando la matrice di materialità 2019 con quella della precedente DNF, è possibile notare l'aumento di rilevanza per il Gruppo delle tematiche "Innovazione e tutela della privacy" e "Trasparenza, correttezza e responsabilità nella fornitura dei servizi scelti dal Gruppo" e l'ingresso in matrice della tematica "Tutela della stabilità del sistema creditizio": tali novità sono coerenti con il periodo di cambiamento e internazionalizzazione che il Gruppo ha attraversato e continua ad attraversare.

Rimane piuttosto costante la rilevanza delle tematiche relative al personale sia per il Gruppo che per i suoi stakeholder e, allo stesso modo, le tematiche relative all'ambiente continuano ad avere una rilevanza minore.

Infine, si nota come cali lievemente la rilevanza della tematica "Gestione sostenibile della catena di fornitura", che rappresenta per il Gruppo doValue un aspetto a latere rispetto al core business.

# 2.3

---

## Il sistema di coinvolgimento degli stakeholders

### **Comunità finanziaria – mercato**

Un dialogo costante e proficuo con azionisti, investitori istituzionali e altri specifici portatori d'interesse è considerato da doValue un dovere nei confronti del mercato. Il dialogo, secondo le norme e le procedure che disciplinano la divulgazione delle informazioni privilegiate, 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 della Capogruppo prevede, oltre alla pubblicazione sul sito web della società delle informazioni strategiche e finanziarie più rilevanti, una costante interazione con analisti e investitori. In particolare, nel 2019 il Top Management di doValue ha organizzato **oltre duecento incontri con investitori**, nelle sedi italiane di Roma e Milano e attraverso la partecipazione a roadshows e conferenze nelle piazze finanziarie più importanti in Europa e negli Stati Uniti, in coerenza con l'elevato tasso di internazionalità dell'azionariato di doValue.

**Il titolo doValue è seguito da sette analisti di primarie istituzioni finanziarie** che, a marzo 2020, esprimono un giudizio positivo sul titolo con una prevalenza di raccomandazioni "BUY" ed un prezzo obiettivo superiore al prezzo di mercato.

### **Clients**

Il monitoraggio del livello di servizio comporta un'interazione costante e sistematica con i clienti (banche e investitori). Rileva osservare che tra i principali clienti del Gruppo doValue vi sono il gruppo UniCredit, il gruppo Banco Santander, la società spagnola SAREB, il gruppo Intesa Sanpaolo e taluni fondi gestiti da Fortress.

**Tutti i principali contratti che regolano i rapporti tra doValue e i suoi clienti prevedono il rispetto di predefiniti standard qualitativi e livelli di servizio.**

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 attesi, di movimentazione delle posizioni in termini di incasso e di puntuale trasmissione dei flussi informativi.

### **Dipendenti**

Il Gruppo si impegna a mantenere un dialogo continuo e costruttivo con le proprie persone, asset principale per lo svolgimento delle attività quotidiane. **La selezione e la gestione del personale si basano sui principi di oggettività, competenza e professionalità.**

Le modalità di coinvolgimento e interazione con le persone del Gruppo sono molteplici: oltre a un momento di confronto nell'ambito della valutazione delle competenze, doValue realizza mensilmente una newsletter per condividere attività, iniziative, progetti e eventi aziendali. All'interno della newsletter è presente anche una rubrica sulle tematiche di sostenibilità per la condivisione dei progetti in corso; il suo obiettivo è quello di favorire la diffusione della cultura di sostenibilità e promuovere la partecipazione attiva e la condivisione degli obiettivi di sostenibilità da parte dei dipendenti.

Nel corso del 2019 il Gruppo ha inoltre proseguito il progetto di coinvolgimento dei dipendenti in un'iniziativa volta a costruire un'identità aziendale, denominata "Photo Group Contest". Attraverso questo progetto, le persone sono state chiamate a mettere in gioco la loro creatività ed esprimere il proprio punto di vista su molteplici tematiche. Le fotografie, in linea con le categorie tematiche, sono state pubblicate su un'apposita piattaforma.

Il Gruppo favorisce anche l'interazione dei dipendenti con le organizzazioni sindacali, sulla base dei principi di

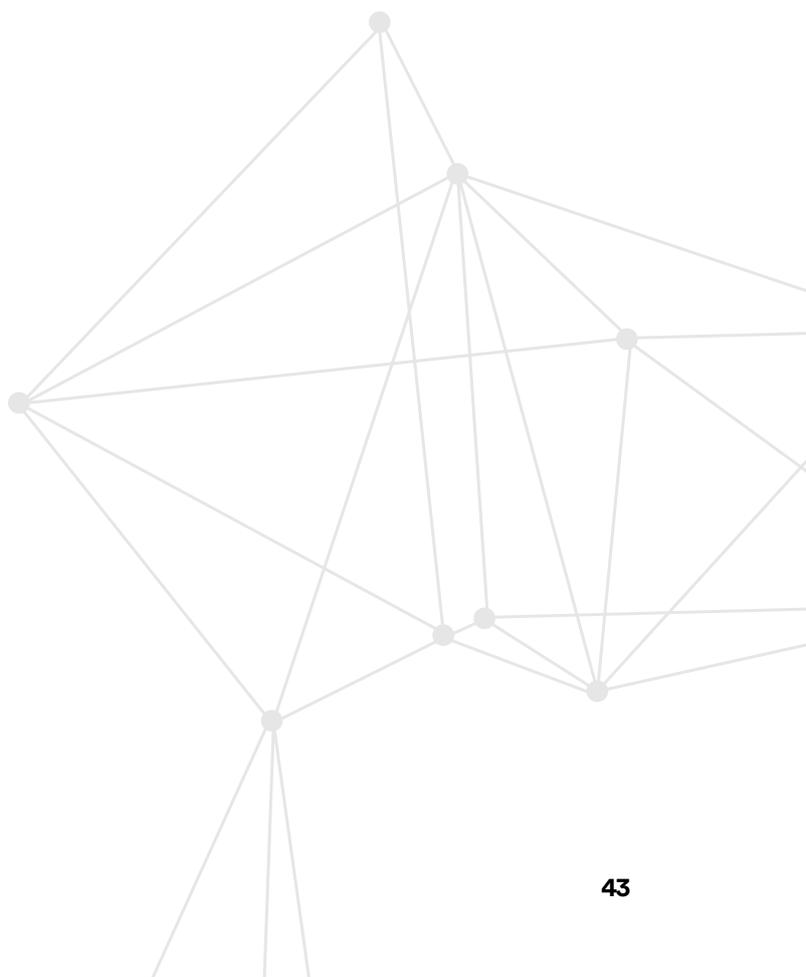
trasparenza, indipendenza e integrità. I rapporti con le organizzazioni sindacali sono improntati a favorire una corretta dialettica, senza alcuna discriminazione o diversità di trattamento, nella ricerca di un corretto sistema di relazioni sindacali, quanto più possibile concertative. Anche in quest'ottica, per valorizzare il rapporto fra l'azienda ed 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.

### **Collettività e debitori**

La collettività si fa portavoce dell'interesse generale per la tutela della stabilità del sistema creditizio, che il Gruppo persegue attraverso la ricerca di soluzioni preferibilmente stragiudiziali per garantire tempestività e massimizzare la redditività nelle azioni di recupero dei crediti deteriorati, nel rispetto dei clienti debitori. doValue ha rafforzato ancora di più il suo ruolo di **opinion leader** nel corso del 2019, consolidando la sua presenza nelle principali occasioni pubbliche di confronto in sede interbancaria e istituzionale.

### **I legali esterni incaricati del recupero dei crediti**

La Capogruppo monitora costantemente il livello dei servizi erogati dalla rete dei legali esterni. Attraverso un **sistema di rating della qualità delle prestazioni**, ciascun professionista può confrontare i propri livelli di qualità con quelli di un benchmark di riferimento. I risultati del processo di rating sono trasmessi in via riservata e personalizzata. Un processo analogo coinvolge anche la rete di Italfondario e le risultanze delle valutazioni sono processate attraverso una reportistica interna.



# 2.4

## Valore economico generato, distribuito e trattenuto

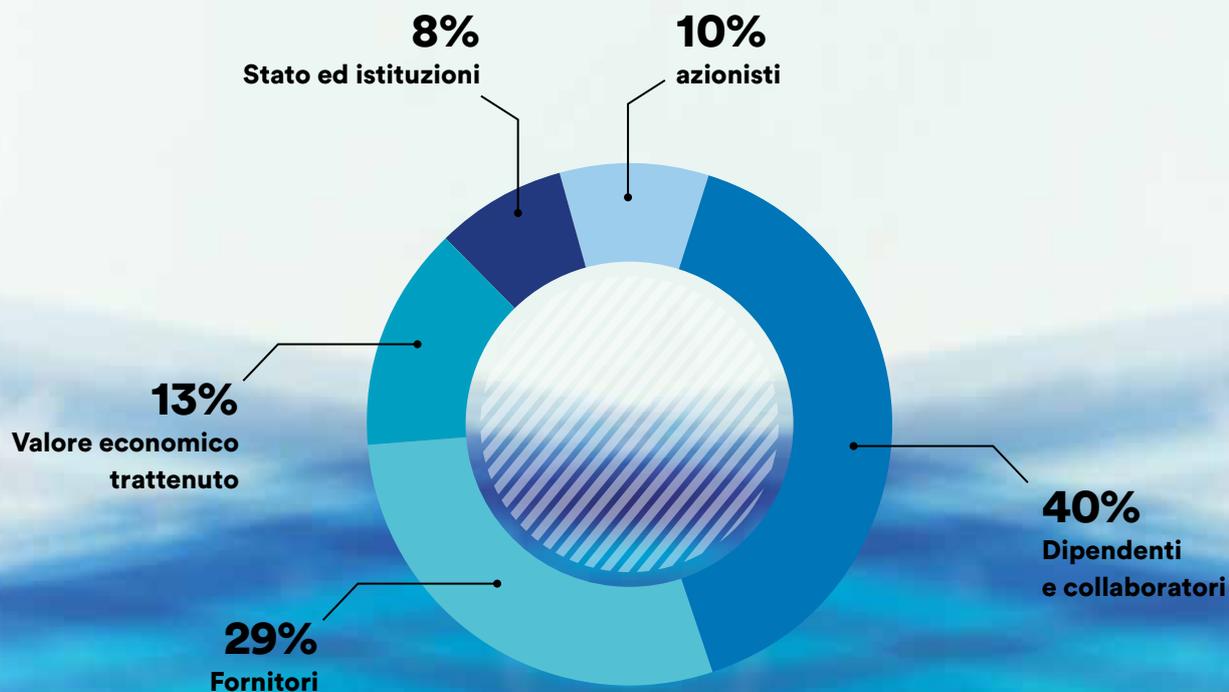
Il prospetto di calcolo del valore economico, generato e trattenuto è costruito aggregando in forma scalare le voci del prospetto di conto economico in linea con il framework normativo previsto dallo IAS 11<sup>3</sup>, con la finalità di evidenziare il processo di formazione del valore aggiunto e la sua distribuzione ai vari stakeholder.

<b>Ripartizione del valore economico (in migliaia di euro)</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
<b>Valore economico generato</b>	<b>359.891</b>	<b>237.848</b>
<b>Valore economico distribuito</b>	<b>(312.888)</b>	<b>(155.350)</b>
Dipendenti e collaboratori	(144.553)	(97.091)
Fornitori	(102.728)	(61.717)
Azionisti - Dividendi distribuiti*	(36.837)	(30.907)
Stato e istituzioni	(28.770)	(27.449)
<b>Valore economico trattenuto</b>	<b>(47.003)</b>	<b>(82.498)</b>

\* La voce dei dividendi distribuiti viene esposta per data di erogazione e non per data di competenza pertanto il dato differisce da quello presente in DNF 2018

<sup>3</sup> A seguito della conclusione del processo di debanking, il Gruppo ha abbandonato gli schemi utilizzati e le connesse regole di compilazione previste dalla Circolare Banca d'Italia n. 262/2005. Anche per questo motivo, i dati 2018 relativi al calcolo del valore economico generato, distribuito e trattenuto pubblicati nella precedente edizione della DNF sono stati riesposti, al fine di rappresentare al meglio le peculiarità del Gruppo.

## RIPARTIZIONE VALORE ECONOMICO GRUPPO DOVALUE



L'incremento del valore economico generato riflette la dinamica positiva dei ricavi caratteristici e in particolare dell'apporto delle società estere acquisite.

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 2019.

Ulteriori informazioni in merito alla performance economica e di solidità finanziaria del Gruppo sono disponibili in Relazioni e Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2019, nel capitolo "Relazione sulla Gestione del Gruppo".





## **VALORE PER I DIPENDENTI**





+86%

di dipendenti  
rispetto al 2018

59%

del totale  
dei dipendenti  
in Italia è di  
genere femminile

99%

dei contratti a tempo  
indeterminato

doValue riconosce la centralità 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.

doValue offre un ambiente di lavoro dove il benessere e la realizzazione professionale dei propri dipendenti rappresentano requisiti essenziali per la costruzione di una relazione basata sulla fiducia e sul reciproco rispetto, che vada oltre il semplice rapporto lavorativo.

Il ruolo delle risorse umane è ancora più importante in questo periodo di trasformazione che il Gruppo sta vivendo: è essenziale promuovere e diffondere una cultura improntata ai valori dell'integrità e del rispetto reciproco, sostenendo comportamenti consapevoli e responsabili.

# 3.1

## Caratteristiche della forza lavoro

Al 31 dicembre 2019 l'organico del Gruppo doValue è composto da 2.393 dipendenti (numero di teste), in consistente aumento (+86%) rispetto al 2018 essenzialmente per l'acquisizione di Altamira Asset Management.

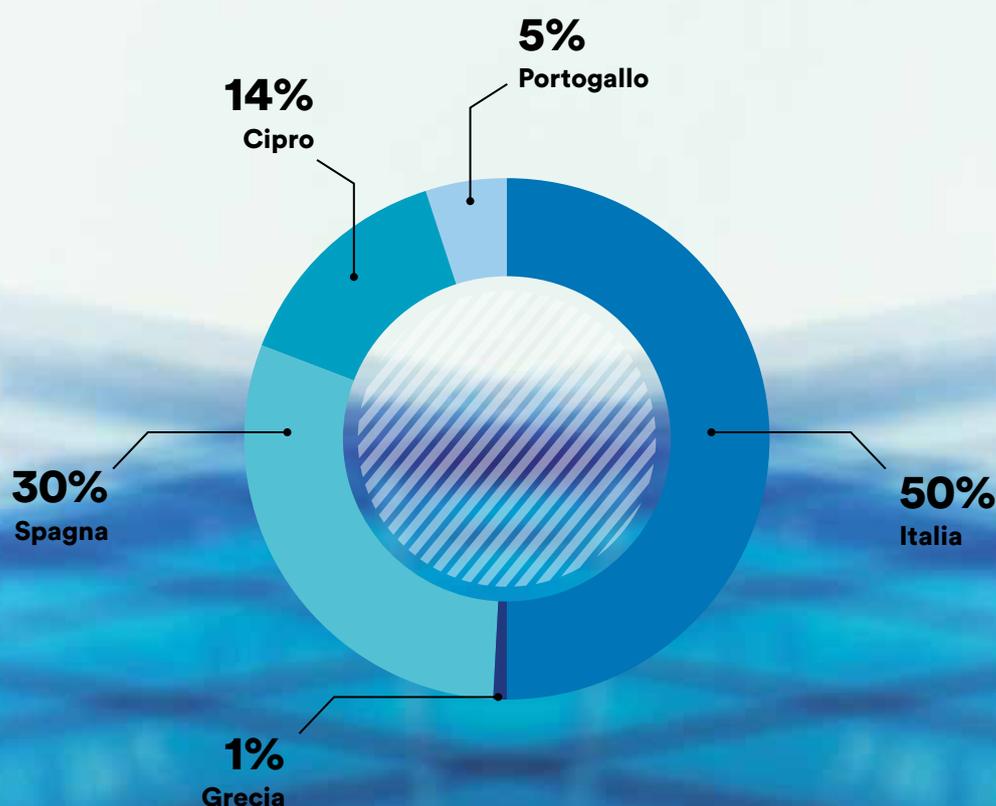
Il 56% del totale dei dipendenti è di genere femminile, percentuale che sale al 59% se si considera solo il perimetro Italia.

Della forza lavoro, 570 persone risultano essere appartenenti alla categoria del middle management. La maggior parte dell'organico complessivo dei dipendenti, circa il 71%, risulta essere di fascia di età 30 - 50 anni, seguita dalla fascia di età > 50 anni (con circa il 21% di dipendenti).

Il 72% del personale del Gruppo è impiegato nelle attività di business, mentre il rimanente 28% in quelle corporate.

L'offerta di un rapporto di lavoro stabile e duraturo nel tempo è per il Gruppo un requisito indispensabile per garantire una crescita costante e innovativa e si concretizza nell'alta percentuale di dipendenti con contratto a tempo indeterminato, pari al 99% nel 2019.

### DIPENDENTI PER PAESE AL 31 DICEMBRE 2019



Totale di dipendenti per categoria professionale	2019			2018			2017		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Top Management	28	91	119	10	30	40	10	22	32
Middle Management	260	310	570	255	272	527	234	255	489
Staff	1.053	651	1.704	490	231	721	482	228	710
<b>Totale</b>	<b>1.341</b>	<b>1.052</b>	<b>2.393</b>	<b>755</b>	<b>533</b>	<b>1.288</b>	<b>726</b>	<b>505</b>	<b>1.231</b>
<b>Totale di dipendenti per età</b>									
<=29 anni	102	82	184	28	28	56	25	22	47
30-50 anni	1.011	694	1.705	536	303	839	540	301	841
>=51 anni	228	276	504	191	202	393	161	182	343
<b>Totale</b>	<b>1.341</b>	<b>1.052</b>	<b>2.393</b>	<b>755</b>	<b>533</b>	<b>1.288</b>	<b>726</b>	<b>505</b>	<b>1.231</b>
<b>Totale di dipendenti per tipo di contratto</b>									
Numero totale di contratti a tempo indeterminato	1.326	1.038	2.364	704	511	1.215	704	496	1.200
<i>di cui in Italia e Grecia</i>	711	502	1.213	704	511	1.215	704	496	1.200
<i>di cui in Spagna</i>	342	370	712	-	-	-	-	-	-
<i>di cui in Portogallo</i>	63	47	110	-	-	-	-	-	-
<i>di cui a Cipro</i>	210	119	329	-	-	-	-	-	-
Numero totale di contratti a tempo determinato o temporanei	15	14	29	51	22	73	22	9	31
<i>di cui in Italia e Grecia</i>	10	11	21	51	22	73	22	9	31
<i>di cui in Spagna</i>	-	3	3	-	-	-	-	-	-
<i>di cui in Portogallo</i>	5	-	5	-	-	-	-	-	-
<i>di cui a Cipro</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>1.341</b>	<b>1.052</b>	<b>2.393</b>	<b>755</b>	<b>533</b>	<b>1.288</b>	<b>726</b>	<b>505</b>	<b>1.231</b>
<b>Totale di dipendenti per tipo di impiego</b>									
Impiego a tempo pieno secondo quanto definito dalle leggi nazionali	1.243	1.047	2.290	657	531	1188	684	505	1189
Impiego part-time secondo quanto definito dalle leggi nazionali	98	5	103	98	2	100	42	-	42
<b>Totale</b>	<b>1.341</b>	<b>1.052</b>	<b>2.393</b>	<b>755</b>	<b>533</b>	<b>1.288</b>	<b>726</b>	<b>505</b>	<b>1.231</b>

Nel corso del 2019 sono entrati a far parte delle società italiane e della società greca del Gruppo 66 nuove persone, mentre quelle in uscita sono state 119. Con riferimento ad Altamira, i dipendenti che sono entrati a far parte delle società spagnola, cipriota e portoghese nell'anno sono stati 369, a fronte di 273 persone in uscita. **Complessivamente, i tassi di nuovi ingressi e di turnover per l'intero Gruppo nel 2019 sono stati rispettivamente 18% e 16%.**

2019										
Assunzioni	<=29 anni		30-50 anni		>=51 anni		totale		Tasso assunzioni	
	donne	uomini	donne	uomini	donne	uomini	donne	uomini	donne	uomini
N. persone										
<i>di cui in Italia e Grecia</i>	6	8	15	37	-	-	21	45	3%	9%
<i>di cui in Spagna</i>	17	24	78	84	2	4	97	112	28%	30%
<i>di cui in Portogallo</i>	2	3	33	21	1	0	36	24	53%	51%
<i>di cui a Cipro</i>	35	16	24	20	3	2	62	38	30%	32%
<b>Totale</b>	<b>60</b>	<b>51</b>	<b>150</b>	<b>162</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>216</b>	<b>219</b>	<b>16%</b>	<b>21%</b>
2019										
Cessazioni	<=29 anni		30-50 anni		>=51 anni		totale		Turnover	
	donne	uomini	donne	uomini	donne	uomini	donne	uomini	donne	uomini
N. persone										
<i>di cui in Italia e Grecia</i>	9	10	36	30	14	20	59	60	8%	12%
<i>di cui in Spagna</i>	4	9	50	43	3	20	57	72	18%	19%
<i>di cui in Portogallo</i>	-	-	20	22	4	5	24	27	35%	57%
<i>di cui a Cipro</i>	3	3	48	25	8	6	59	34	29%	28%
<b>Totale</b>	<b>16</b>	<b>22</b>	<b>154</b>	<b>120</b>	<b>29</b>	<b>51</b>	<b>199</b>	<b>193</b>	<b>15%</b>	<b>18%</b>

2018										
Assunzioni	<=29 anni		30-50 anni		>=51 anni		totale		Tasso assunzioni	
	donne	uomini	donne	uomini	donne	uomini	donne	uomini	donne	uomini
N. persone										
<i>di cui in Italia e Grecia</i>	17	17	42	42	1	4	60	63	8%	12%
2018										
Cessazioni	<=29 anni		30-50 anni		>=51 anni		totale		Turnover	
	donne	uomini	donne	uomini	donne	uomini	donne	uomini	donne	uomini
N. persone										
<i>di cui in Italia e Grecia</i>	4	6	37	36	4	8	45	50	6%	9%

2017										
Assunzioni	<=29 anni		30-50 anni		>=51 anni		totale		Tasso assunzioni	
	donne	uomini	donne	uomini	donne	uomini	donne	uomini	donne	uomini
N. persone										
<i>di cui in Italia e Grecia</i>	10	9	24	22	-	3	34	34	5%	7%
2017										
Cessazioni	<=29 anni		30-50 anni		>=51 anni		totale		Turnover	
	donne	uomini	donne	uomini	donne	uomini	donne	uomini	donne	uomini
N. persone										
<i>di cui in Italia e Grecia</i>	13	6	12	26	2	7	27	39	4%	8%

Cessazioni per tipologia	2019			2018			2017		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Dimissioni volontarie (escluso il pensionamento)	86	95	181	43	42	85	25	30	55
Pensionamento	14	16	30	2	8	10	2	4	6
Termine contratto	80	56	136	-	-	-	-	5	5
<b>Totale</b>	<b>180</b>	<b>167</b>	<b>347</b>	<b>45</b>	<b>50</b>	<b>95</b>	<b>27</b>	<b>39</b>	<b>66</b>

In aggiunta alle tipologie di cessazione presentate nella tabella, per il 2019 si registrano anche 45 licenziamenti (19 donne e 26 uomini).

Gli ingressi registrati nel 2019 delle società italiane e greca del Gruppo rappresentano il frutto dell'accurato lavoro della struttura Resources & Transformation, che ha la missione di definire e gestire il piano di copertura delle posizioni aziendali, in coerenza con lo sviluppo organizzativo e con il budget definito a inizio anno e aggiornato e monitorato costantemente per consentire la corrispondenza con il corretto dimensionamento dell'organico. Il processo di selezione viene governato dalla **Procedura Selezione e Assunzione del personale** e si attiva per effetto di segnalazioni da parte dei Line Manager e/o di esigenze di nuove competenze. La struttura Resources & Transformation provvede quindi a mettere in atto il processo di selezione del personale.

## 3.2

---

# Tutela della diversità e rispetto dei diritti umani

doValue considera la diversità, l'inclusione e il rispetto dei diritti umani elementi fondamentali della propria cultura aziendale e pilastri del proprio sistema valoriale.

L'impegno a favorire comportamenti virtuosi in ambito di diversità e rispetto dei diritti umani trova espressione anche nel Codice Etico delle società italiane e della società greca del Gruppo, dove si ribadisce che i rapporti tra le persone sono basati su **correttezza** e **trasparenza**, evitando e rifiutando ogni diverso approccio che possa risultare discriminante.

Anche Altamira ribadisce l'importanza di questi valori all'interno del Code of Conduct, dove si 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 l'**Equality Plan** predisposto da Altamira ribadisce la rilevanza di valorizzare il personale sulla base di capacità, competenze, impegno e talento, evitando ogni tipo di discriminazione in relazione a razza, genere, religione, idee politiche, nazionalità, età, orientamento sessuale, disabilità, origine etnica o qualsiasi altra caratteristica.

In tema di diversity, il Gruppo ha in essere diverse iniziative, tra cui:

- l'istituzione in Italia nel 2018 del **Diversity & Inclusion Committee**, ossia un luogo di ascolto, nato per supportare le persone a esprimere il proprio potenziale, a prescindere dalle generazioni, dallo status, e dalle diverse dimensioni in cui si declina la diversità. I membri del Committee, composto da dipendenti che rappresentano i diversi target aziendali per localizzazione geografica e società di appartenenza del Gruppo, sono identificati come Ambasciatori con il compito di facilitare la diffusione dei nuovi progetti sui temi di gender diversity & inclusion, work-life balance, leadership femminile, sostenibilità e innovazione. In Spagna è presente un **Equality Committee**, previsto per legge e preposto alla supervisione di tutte le tematiche inerenti alla diversità e alle pari opportunità;
- il rinnovo dell'adesione, in qualità di soci sostenitori, a "**Valore D**", la prima Associazione nata in Italia per promuovere la diversità e l'inclusione all'interno delle aziende. L'Associazione valorizza le diverse caratteristiche dei collaboratori (età, genere, nazionalità, religione, esperienze lavorative), per creare un ambiente di lavoro che enfatizzi la Gender Diversity e la cultura dell'inclusione in azienda;
- l'approvazione, da parte del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo nel marzo 2018, di un documento denominato "**Orientamento sulla composizione qualitativa e quantitativa del Consiglio di Amministrazione ritenuta ottimale**", con i risultati dell'analisi preventiva svolta dal Consiglio di Amministrazione (supportato dal Comitato per le Nomine) circa la composizione qualitativa considerata ottimale al fine del corretto assolvimento delle funzioni che il CdA è chiamato a ricoprire, in conformità, in particolare, alle Disposizioni di Vigilanza sul Governo Societario;
- con riferimento ad Altamira, la presenza di un **Equal Opportunity Plan**, negoziato e concordato con la Rappresentanza Legale dei lavoratori e in compliance con la Legge Costituzionale spagnola 3/2007, del 22 marzo. 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 sono valorizzate;
- sempre per Altamira, la definizione di un **Harassment Prevention Protocol**, un protocollo volto a delineare i comportamenti volti a prevenire le molestie e gestire qualsiasi lamentela o disagio che possa manifestarsi legato agli stessi. 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.

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 2019, il 4% dei dipendenti beneficia di tale tipologia di contratto; di questi, il 95% è rappresentato da donne.

I dati afferenti ad età, sesso, provenienza, data di assunzione, anzianità lavorativa, retribuzione del personale delle società italiane e greca del Gruppo anche nel 2019 sono gestiti attraverso un database centrale, 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 e, su base biennale, anche la rendicontazione sulla parità di genere.

A conferma dell'attenzione del Gruppo per le tematiche di diversità e rispetto dei diritti umani, anche nel 2019, come nei due esercizi precedenti, non sono stati rilevati episodi di discriminazione o violazione dei diritti umani.

## Diversità, inclusione e rispetto dei diritti umani: elementi fondamentali della cultura aziendale

Diversity  
& Inclusion  
Committee

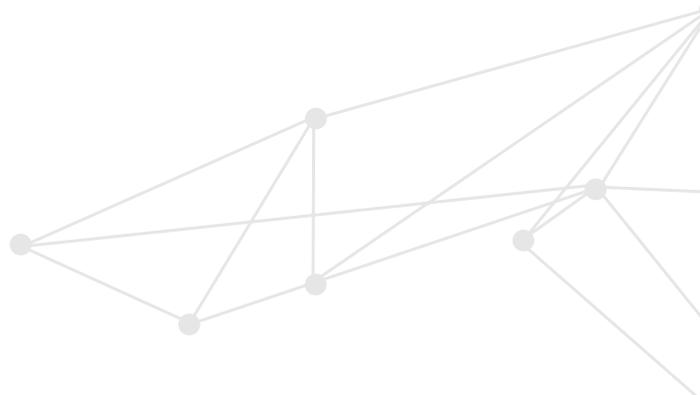
Equal  
Opportunity  
Plan

Equality  
Committee

Harassment  
Prevention  
Protocol

Profilazione membri Consiglio di Amministrazione della Capogruppo	2019		2018		2017	
	N.	%	N.	%	N.	%
<b>Genere</b>						
Donne	2	22%	1	12%	/	/
Uomini	7	78%	7	88%	9	100%
<b>Età</b>						
<=29 anni	-	-	-	-		
30-50 anni	4	44%	3	38%	4	44%
> = 50 anni	5	56%	5	62%	5	56%

Profilazione del Top Management	2019		2018		2017	
	N.	%	N.	%	N.	%
<b>Top Management 30-50 anni</b>						
<b>Genere</b>						
Donne	22	19%	6	14%	6	19%
Uomini	66	55%	15	38%	12	38%
<b>Totale</b>	<b>88</b>	<b>74%</b>	<b>21</b>	<b>52%</b>	<b>18</b>	<b>56%</b>
<b>Dirigenti &gt; = 51 anni</b>						
<b>Genere</b>						
Donne	6	5%	4	10%	4	13%
Uomini	25	21%	15	38%	10	31%
<b>Totale</b>	<b>31</b>	<b>26%</b>	<b>19</b>	<b>48%</b>	<b>14</b>	<b>44%</b>
<b>Totale Top Management</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>



<b>Profilazione del Top Management</b>	<b>2019</b>		<b>2018</b>		<b>2017</b>	
<b>Middle Management &lt;=29 anni</b>						
<b>Genere</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>
Donne	12	2%	-	0%	-	0%
Uomini	9	2%	2	0%	1	0%
<b>Totale</b>	<b>21</b>	<b>4%</b>	<b>2</b>	<b>0%</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>
<b>Middle Management 30-50 anni</b>						
<b>Genere</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>
Donne	207	36%	132	25%	127	26%
Uomini	225	39%	115	22%	116	24%
<b>Totale</b>	<b>432</b>	<b>76%</b>	<b>247</b>	<b>47%</b>	<b>243</b>	<b>50%</b>
<b>Middle Management &gt;=51 anni</b>						
<b>Genere</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>
Donne	41	7%	123	23%	107	22%
Uomini	76	13%	155	30%	138	28%
<b>Totale</b>	<b>117</b>	<b>20%</b>	<b>278</b>	<b>53%</b>	<b>245</b>	<b>50%</b>
<b>Totale Manager</b>	<b>570</b>	<b>100%</b>	<b>527</b>	<b>100%</b>	<b>489</b>	<b>100%</b>

<b>Profilazione del Top Management</b>	<b>2019</b>		<b>2018</b>		<b>2017</b>	
<b>Staff &lt;= 29 anni</b>						
<b>Genere</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>
Donne	69	4%	28	4%	25	4%
Uomini	48	3%	25	3%	21	3%
<b>Totale</b>	<b>117</b>	<b>7%</b>	<b>53</b>	<b>7%</b>	<b>46</b>	<b>6%</b>
<b>Staff 30-50 anni</b>						
<b>Genere</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>
Donne	737	46%	398	56%	407	57%
Uomini	381	24%	174	24%	173	24%
<b>Totale</b>	<b>1.018</b>	<b>70%</b>	<b>572</b>	<b>80%</b>	<b>580</b>	<b>82%</b>
<b>Staff &gt;=51 anni</b>						
<b>Genere</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>
Donne	181	12%	64	9%	50	7%
Uomini	175	11%	32	4%	34	5%
<b>Totale</b>	<b>356</b>	<b>23%</b>	<b>96</b>	<b>13%</b>	<b>84</b>	<b>12%</b>
<b>Totale Staff</b>	<b>1.591</b>	<b>100%</b>	<b>721</b>	<b>100%</b>	<b>710</b>	<b>100%</b>

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 nel continuo il loro sviluppo professionale.

# 3.3

## Formazione e sviluppo del personale

La formazione è essenziale per la crescita del Gruppo: costituisce uno strumento di valorizzazione e realizzazione professionale dei dipendenti e rappresenta allo stesso tempo un volano per trasmettere i valori e la strategia, aspetto fondamentale alla luce del momento di profonda evoluzione che doValue sta attraversando. Il Gruppo è particolarmente attento all'organizzazione di corsi di formazione che siano il più possibile personalizzati e rispondenti alle esigenze di ogni singola persona.

**Nel corso del 2019 le ore di formazione complessivamente erogate dal Gruppo si sono attestate a oltre 47.000.** Con riferimento alle società italiane e alla società greca, queste hanno erogato oltre 26.000 ore di formazione nel corso dell'anno, in netto aumento rispetto al 2018 grazie alla massiva erogazione di corsi di formazione a distanza.

In particolare, in Italia e in Grecia il 2019 ha visto l'erogazione di percorsi formativi progettati a supporto del Piano Strategico e del relativo modello di business, per favorire l'integrazione e potenziare la leadership sul mercato, assicurare servizi di qualità e incrementare efficienza ed efficacia dei processi operativi. La formazione si è svolta sia in aula che online: la prima ha riguardato gli ambiti di tipo tecnico e manageriale, mentre la seconda ha permesso di assicurare la copertura della formazione obbligatoria su tematiche di natura normativa e in ambito linguistico. L'aggiornamento professionale e il potenziamento delle competenze individuali si sono articolate come segue:

- aggiornamento normativo in materia di privacy, reami, usura e anatocismo, cybersecurity, sicurezza sul lavoro (63% del totale ore corsi erogati);
- aggiornamento tecnico professionale (26% del totale ore corsi erogati);
- sviluppo di soft skill e formazione manageriale (8% del totale ore corsi erogati);

- altre tematiche come la lingua inglese e la diversity (per il restante 3% del totale ore corsi erogati).

Inoltre, sempre nelle società italiane e greca, **nel corso del 2019 è nata la filosofia People Strategy, che mira a valorizzare le competenze e il capitale umano del Gruppo, rafforzare l'integrazione culturale e manageriale, sviluppare employer branding & engagement e favorire la conoscenza e il cambiamento.** In particolare, la People Strategy si declina nei seguenti progetti:

- **doFuture**, programma rivolto alle risorse aziendali considerate ad alto potenziale (High Flyer) con l'obiettivo di potenziarle attraverso formazione specifica, percorsi di job rotation e mentorship;
- **doGeneration**, programma volto a coinvolgere colleghi senior in attività di docenza interna e mentorship;
- **doManage**, percorso in fase di avvio nel primo trimestre del 2020 e dedicato al middle management, che offre coaching, formazione manageriale e linguistica e project work;
- **change over**, progetti di riconversione professionale, attraverso programmi di formazione volti ad accompagnare il personale nell'acquisizione di competenze utili a ricoprire nuovi ruoli.

Inoltre, in Italia il Gruppo ha sviluppato il **progetto Academy**, dedicato a giovani talenti laureati in giurisprudenza, che vengono selezionati, formati e assunti nel ruolo di Junior Specialist nell'area NPL Servicing, figure chiave per il business di doValue.

Anche in Spagna, Cipro e Portogallo l'erogazione di una formazione adeguata rappresenta un driver aziendale: le società nel 2019 hanno definito un **Annual Training Plan**, elaborato sulla base dei risultati delle indagini svolte sulle necessità e sulle priorità formative dei manager, dei dipendenti, dell'azienda stessa e dei suoi progetti. In

Spagna, il Piano è stato 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, oppure su 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, in Spagna e a Cipro il Gruppo prevede un **Talent Plan**, programma destinato ai talenti più meritevoli per garantire il loro costante sviluppo e renderli pronti ad assumere ruoli di crescente responsabilità. Anche il Portogallo ha pianificato l'implementazione di un'iniziativa simile, denominata Talent Program.

Ore di formazione per genere e per ruolo	2019			2018			2017		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Top management	735	1.708	<b>2.443</b>	157	321	<b>478</b>	227	216	<b>443</b>
Middle management	6.969	7.816	<b>14.785</b>	1.475	1.378	<b>2.853</b>	594	758	<b>1.351</b>
Staff	18.053	11.797	<b>29.850</b>	6.446	4.700	<b>11.146</b>	10.851	5.893	<b>16.744</b>

Ore medie di formazione per dipendente, per ruolo, e per genere	2019			2018			2017		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Top management	26	19	<b>21</b>	16	11	<b>12</b>	21	9	<b>13</b>
Middle management	27	25	<b>26</b>	23	15	<b>19</b>	10	7	<b>8</b>
Staff	17	18	<b>18</b>	9	11	<b>10</b>	17	15	<b>16</b>

Nel corso del 2020 il Gruppo si pone l'obiettivo di potenziare sempre più la propria formazione e garantire che questa sia erogata attraverso gli strumenti più idonei a raggiungere il maggior numero di persone. Le tematiche su cui i corsi saranno focalizzati includeranno abilità in negoziazione, vendite, management, front office, GDPR e consapevolezza.

oltre **47.000** ore  
di formazione erogate dal Gruppo

## **People Strategy in Italia**

valorizzare le competenze,  
rafforzare l'integrazione  
culturale e manageriale,  
sviluppare employer  
branding & engagement,  
favorire la conoscenza  
e il cambiamento

# 3.4

---

## Valutazione delle competenze

Per monitorare e favorire il continuo miglioramento delle performance dei propri dipendenti, il Gruppo valuta periodicamente le loro competenze, per definirne gli obiettivi individuali e garantire un adeguato percorso di crescita che consenta il perseguimento degli obiettivi aziendali.

Per tale ragione, le società del Gruppo si sono dotate di adeguate modalità per monitorare le performance dei propri dipendenti, con il fine ultimo di migliorarne l'esperienza all'interno del Gruppo.

Le società italiane e la società greca a partire dal 2018 hanno sviluppato un **sistema di rilevazione e valutazione delle competenze**, formalizzato all'interno di un'apposita **Procedura**. Il sistema consente di rilevare i gap rispetto alle competenze target, mappate nel 2018 e distinte per area di appartenenza (Business, Staff, Business Staff), ruolo ricoperto (Gestori di risorse, Non gestori) e tipologia (es. competenze manageriali, realizzative, relazionali, ecc.).

L'iter di valutazione prevede una prima fase di set-up utile all'aggiornamento e avvio del sistema, durante la quale si possono apportare delle modifiche alla griglia delle competenze e all'elenco delle famiglie professionali. Segue una fase di autovalutazione dei dipendenti, al termine della quale il valutatore esprime la propria valutazione sulle competenze e le riporta nella scheda di valutazione a sistema. Questa viene sottoposta al superiore gerarchico, che può approvare o proporre modifiche. In seguito, il valutatore deve concordare con il valutato un momento di colloquio individuale in cui condividere i contenuti della valutazione. L'esito del colloquio deve essere riportato a sistema a cura del valutatore.

Per massimizzare le performance di ciascun dipendente è inoltre previsto un colloquio di feedback intermedio, che precede la fase di set-up, e che ha per oggetto l'allineamento sulle competenze attese nell'anno e su eventuali gap osservati.

Si segnala inoltre che i top manager identificati quali risorse chiave nella Politica di Remunerazione partecipano ad un **sistema incentivante** che prevede l'assegnazione di azioni della società, al raggiungimento di obiettivi di performance aziendale e individuale.

Anche in Spagna, Cipro e Portogallo le società del Gruppo pongono grande attenzione alla valutazione delle competenze dei propri dipendenti, per valorizzare il loro impegno professionale e favorire il continuo potenziamento delle loro skills e del loro talento.

Durante il 2019 la quasi totalità dei dipendenti ha ricevuto una valutazione delle competenze, per un ammontare di 2.318 persone. In particolare, ne hanno beneficiato 93 Top Manager (18 donne e 75 uomini), 551 Middle Manager (257 donne e 294 uomini) e 1.674 Staff (1.078 donne e 596 uomini).<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Il numero di dipendenti che ha ricevuto una valutazione delle competenze nel corso del 2019 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 2019 hanno cessato il rapporto lavorativo con il Gruppo.

# 3.5

---

## Benefit, incentivi e welfare aziendale

La soddisfazione delle persone rappresenta un obiettivo prioritario per il Gruppo, in quanto condizione essenziale per generare valore nel lungo termine. Per tale motivo, **doValue offre numerosi benefit e iniziative di welfare, volti ad accrescere la motivazione e la fidelizzazione delle proprie persone.**

Nelle società italiane e nella società greca, nel corso del 2019 sono stati stilati accordi di armonizzazione dei trattamenti a favore di tutto il personale in termini di work-life balance.

I benefit previsti dalla contrattazione di secondo livello, offerti a tutti i dipendenti, senza differenze alcune legate alla tipologia di contratto, sono i seguenti:

- assegnazione auto a uso promiscuo;
- assegnazione 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.

Inoltre, doValue in Italia e Grecia garantisce borse di studio ai figli dei dipendenti, in adempimento a quanto previsto da CCNL e consente l'utilizzo di permessi studio anche al di fuori di quanto inserito nei disposti del contratto.

Il sistema di welfare include anche un piano di **flexible benefit**, che consente ai dipendenti di spendere il proprio premio di produzione in servizi personalizzabili, aumentando la propria capacità di spesa.

Infine, per aiutare a conciliare al meglio la vita aziendale e quella privata, doValue offre ai dipendenti numerose iniziative, tra cui **smart working, permessi studio e programmi di sostegno alla maternità e alla paternità.** In particolare, lo smart working è stato lanciato nel corso

del 2019 e ha coinvolto circa 40 risorse, a cui è stata garantita formazione specifica per acquisire dimestichezza con la nuova modalità di lavoro, oltre che assistenza costante per esigenze di natura tecnologica e supporto da parte di figure professionali esperte di smart working.

Anche in Spagna il Gruppo prevede l'erogazione di benefit ai propri dipendenti, senza distinzione legata alla tipologia di contratto. Tra i benefit offerti, molti sono afferenti alla sfera della salute (ad esempio, copertura sanitaria, partecipazione a campagne di prevenzione di malattie). Anche in Spagna è previsto un piano di flexible benefit.

Le attività finalizzate all'equilibrio vita-lavoro sono numerose e nel 2019 hanno ricompreso l'orario flessibile in entrata e in uscita, il Protocollo di disconnessione digitale - previsto per legge e che comporta il diritto dei lavoratori a non essere contattabili al termine della loro giornata lavorativa, la possibilità di fruire di permessi aggiuntivi legati a questioni familiari e lo smart working.

In Portogallo i benefit previsti per i soli dipendenti a tempo pieno includono assicurazione medica, copertura assicurativa per gli infortuni sul lavoro e i congedi parentali. Inoltre, sono numerose le attività volte a promuovere 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.

A Cipro, i benefit offerti ai dipendenti, senza distinzione alcuna, sono relativi alle seguenti aree: tutela della salute, promozione di stili di vita sani ed equilibrio vita-lavoro. Ai dipendenti è offerta la possibilità di beneficiare dell'orario flessibile e di sconti per l'iscrizione in palestra.

Inoltre, Altamira in Spagna e a Cipro ha varato nel 2019 il programma "**Health&Wellness Altamira**", che prevede numerosi obiettivi basati sui driver fisici ed emozionali, tra cui: migliorare la salute dei dipendenti, ridurre l'assenteismo, incrementare l'efficienza e la produttività aziendale; identificare brand Ambassador; attrarre e mantenere talenti.

# 3.6

---

## Rapporti con i sindacati

I principi di trasparenza, indipendenza e integrità sono alla base dei rapporti intrattenuti dalle competenti funzioni aziendali con le organizzazioni sindacali. Tali rapporti acquisiscono delle caratteristiche specifiche in funzione delle specificità caratterizzanti i paesi in cui il Gruppo opera.

In Italia e Grecia il Gruppo applica la normativa nazionale di settore in materia di agibilità sindacali. I rapporti con le organizzazioni sindacali sono improntati a favorire una corretta dialettica, senza alcuna discriminazione o diversità di trattamento. Per valorizzare il rapporto fra l'azienda 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, sistemi di remunerazione variabile.

Inoltre, tutti i dipendenti delle società italiane e della società greca 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. Non sono invece previste specifiche tempistiche di preavviso in Grecia.

Anche in Spagna il Gruppo alimenta un dialogo continuo con i rappresentanti legali dei dipendenti nel perseguimento di una collaborazione su questioni che possono influire sul personale. Questo dialogo permanente riflette il rispetto del diritto dei rappresentanti dei dipendenti di essere informati e consultati su aspetti o condizioni pertinenti. Il dialogo è realizzato sia tramite comunicazioni informali (email, riunioni, annunci, call), che grazie agli organismi formali di informazione, consultazione, partecipazione e negoziazione collettiva: Works Committee, Health and Safety Committee e Equality Committee.

A Cipro, invece, lo Human Department organizza frequenti incontri con i sindacati e i loro rappresentanti per affrontare questioni che possono produrre degli effetti sul personale. Durante l'anno vengono organizzate frequenti riunioni del personale, in cui il senior management presenta informazioni commerciali a tutti i dipendenti, o in alternativa sono indette riunioni a partecipazione più ristretta all'interno di tutti gli uffici regionali di Cipro. In questi incontri i dipendenti hanno la possibilità di porre domande ed essere informati sugli sviluppi dell'azienda e sui problemi che li riguardano.

Infine in Portogallo, sebbene non siano previsti per legge accordi collettivi di contrattazione, è presente una rappresentanza minore dei sindacati, con cui si svolgono incontri almeno una volta l'anno per discutere i progetti rilevanti in atto. Le conversazioni e le riunioni tra lavoratori e sindacati sono sempre improntate alla trasparenza e all'interesse comune della società e dei dipendenti.

Anche nelle società di Altamira è previsto un periodo minimo di preavviso da garantire ai dipendenti in caso di cambiamenti organizzativi significativi, che si attesta a una settimana, in linea con quanto concordato con i sindacati a livello locale.

Relativamente alla contrattazione collettiva, questa copre il 100% dei dipendenti in Spagna e il 53% a Cipro, mentre non è prevista in Portogallo.

# 3.7

---

## Salute, sicurezza e benessere dei dipendenti

Il benessere dei dipendenti si basa anche sulla garanzia di adeguati livelli di protezione fisica e sul presidio della salute sui luoghi di lavoro, in linea con le disposizioni normative vigenti nei paesi in cui il Gruppo opera.

A livello italiano, il presidio della tematica avviene attraverso le seguenti attività:

- analisi, valutazione e gestione dei fattori e delle condizioni di rischio;
- perseguimento di un principio di precauzione sulla base di quanto prescritto dall'art.15 del D. Lgs. 81/2008 e dell'art. 2087 del Codice Civile;
- sorveglianza sanitaria;
- raccolta ed elaborazione dei dati relativi alla gestione della safety;
- realizzazione di programmi di informazione e formazione obbligatoria relativi alla sicurezza sul lavoro, in linea con la normativa vigente.

In particolare, al fine di garantire il costante presidio dell'attività in materia di salute e sicurezza, all'interno di doValue 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.

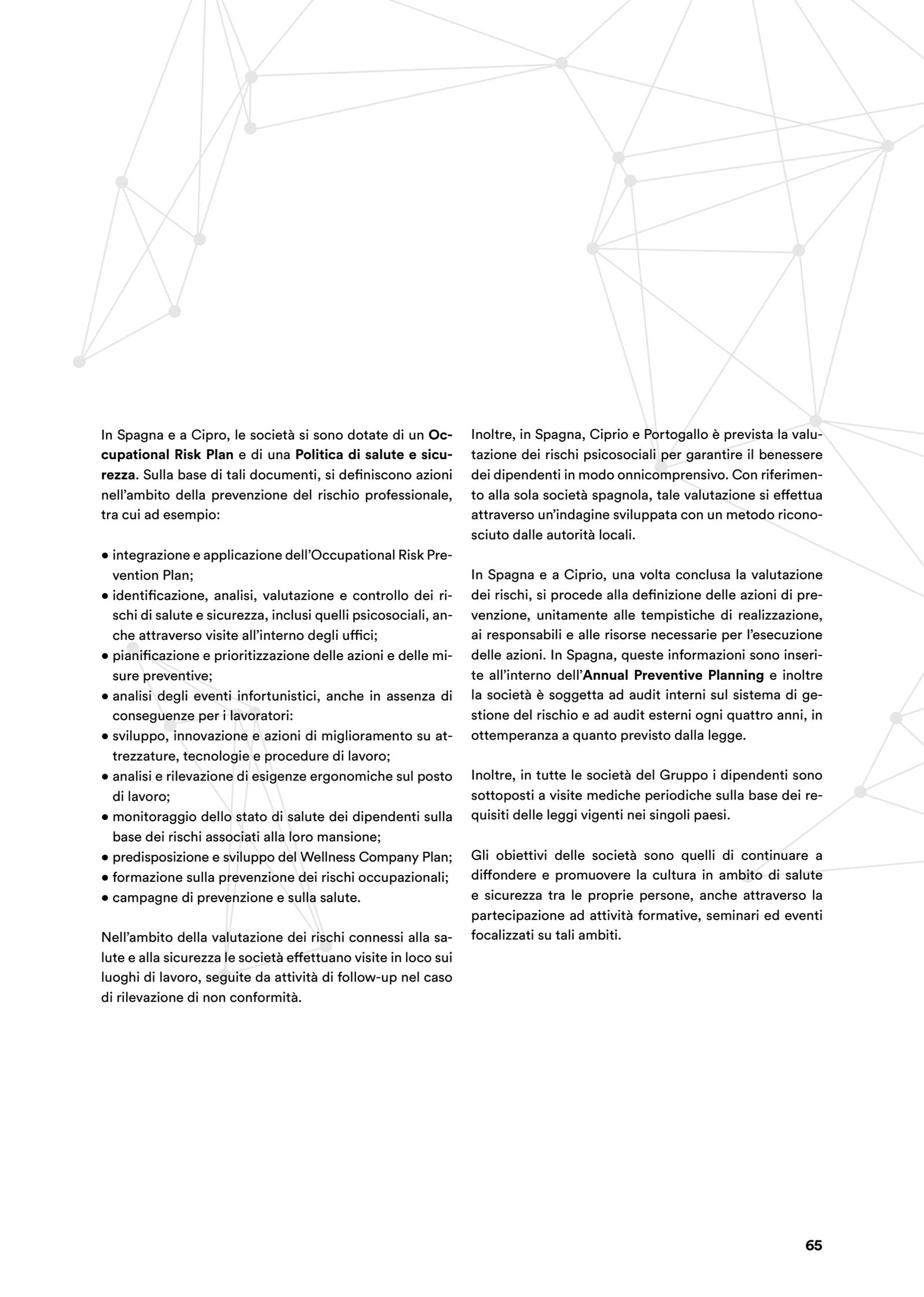
I principali rischi in merito agli aspetti di salute e sicurezza legati alle attività del Gruppo possono essere individuati in quelli del settore terziario (ambiente di lavoro, impianti, utilizzo di attrezzature per ufficio, immagazzinamento di oggetti e materiali, impianti elettrici, incendio, ecc.). Relativamente ad ognuno di essi, nel Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), vengono definiti il "Criterio di Valutazione" e le "Misure di Prevenzione e Protezione" che definiscono le modalità di azione atte a prevenire l'accadimento di eventi dannosi correlati ai rischi.

Nel corso del 2019 è stato aggiornato il DVR, che sarà pubblicato nel primo trimestre del 2020 e che è stato predisposto ai sensi del D. Lgs. 81/2008; il documento rappresenta il DVR master di Gruppo elaborato per ciascuna società italiana e va a sostituire la precedente versione di doBank. Successivamente alla pubblicazione, sarà effettuata formazione relativa ai rischi identificati. Le informazioni relative alla sicurezza aziendale sono pubblicate e costantemente aggiornate nel portale di Gruppo, insieme ai documenti rilevanti in materia.

Gli obiettivi del piano di azione in ambito di salute e sicurezza sul luogo di lavoro sono i seguenti:

- analisi e valutazione dei rischi per l'identificazione di idonee misure di prevenzione, con un focus sui possibili impatti sui gruppi omogenei di lavoratori maggiormente vulnerabili;
- partecipazione alla creazione di procedure organizzative per la programmazione sistematica di tutte le misure atte a garantire nel tempo il miglioramento dei livelli di sicurezza e di codici di buona prassi;
- miglioramento dell'efficacia dei piani di intervento, attraverso la precisa identificazione delle procedure organizzative e delle responsabilità connesse con i compiti affidati e l'assegnazione di compiti specifici a strutture e a dipendenti, individuati secondo necessità.

Anche le società spagnola, cipriota e portoghese sono attente alla salute e sicurezza e svolgono numerose attività per garantire l'efficacia dei presidi in atto per la mitigazione dei rischi connessi, coinvolgendo anche i dipendenti in iniziative dedicate e generando sempre maggiore consapevolezza sul tema.



In Spagna e a Cipro, le società si sono dotate di un **Occupational Risk Plan** e di una **Politica di salute e sicurezza**. Sulla base di tali documenti, si definiscono azioni nell'ambito della prevenzione del rischio professionale, tra cui ad esempio:

- integrazione e applicazione dell'Occupational Risk Prevention Plan;
- identificazione, analisi, valutazione e controllo dei rischi di salute e sicurezza, inclusi quelli psicosociali, anche attraverso visite all'interno degli uffici;
- pianificazione e prioritizzazione delle azioni e delle misure preventive;
- analisi degli eventi infortunistici, anche in assenza di conseguenze per i lavoratori;
- sviluppo, innovazione e azioni di miglioramento su attrezzature, tecnologie e procedure di lavoro;
- analisi e rilevazione di esigenze ergonomiche sul posto di lavoro;
- monitoraggio dello stato di salute dei dipendenti sulla base dei rischi associati alla loro mansione;
- predisposizione e sviluppo del Wellness Company Plan;
- formazione sulla prevenzione dei rischi occupazionali;
- campagne di prevenzione e sulla salute.

Nell'ambito della valutazione dei rischi connessi alla salute e alla sicurezza le società effettuano visite in loco sui luoghi di lavoro, seguite da attività di follow-up nel caso di rilevazione di non conformità.

Inoltre, in Spagna, Cipro e Portogallo è prevista la valutazione dei rischi psicosociali per garantire il benessere dei dipendenti in modo onnicomprensivo. Con riferimento alla sola società spagnola, tale valutazione si effettua attraverso un'indagine sviluppata con un metodo riconosciuto dalle autorità locali.

In Spagna e a Cipro, una volta conclusa la valutazione dei rischi, si procede alla definizione delle azioni di prevenzione, unitamente alle tempistiche di realizzazione, ai responsabili e alle risorse necessarie per l'esecuzione delle azioni. In Spagna, queste informazioni sono inserite all'interno dell'**Annual Preventive Planning** e inoltre la società è soggetta ad audit interni sul sistema di gestione del rischio e ad audit esterni ogni quattro anni, in ottemperanza a quanto previsto dalla legge.

Inoltre, in tutte le società del Gruppo i dipendenti sono sottoposti a visite mediche periodiche sulla base dei requisiti delle leggi vigenti nei singoli paesi.

Gli obiettivi delle società sono quelli di continuare a diffondere e promuovere la cultura in ambito di salute e sicurezza tra le proprie persone, anche attraverso la partecipazione ad attività formative, seminari ed eventi focalizzati su tali ambiti.

Dati di salute e sicurezza – Gruppo doValue <sup>5</sup>	2019			2018			2017		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero infortuni sul lavoro	1	3	4	1	2	3	2	-	2
Numero infortuni in itinere	12	4	16	11	4	15	10	5	15
<b>Totale infortuni</b>	13	7	20	12	6	18	12	5	17
<b>Tasso di infortuni</b>	6	4	5	11	8	10	11	7	9
<b>Indice di gravità</b>	0,1	0,2	0,2	0,1	0,07	0,08	0,3	0,2	0,2
Numero decessi	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Tasso di assenteismo</b>	1,79	1,27	1,56	1,16	2,61	3,77	2,87	1,40	4,27
<b>Malattie professionali</b>	-	.	-	-	.	-	-	.	-
<b>Tasso di malattia professionale</b>	-	.	-	-	.	-	-	.	-

<sup>5</sup> I dati 2017 e 2018 relativi al tasso di infortuni e all'indice di gravità delle società italiane pubblicati nelle precedenti DNF sono stati riesposti a seguito dell'affinamento delle modalità di calcolo.

Inoltre, le ore lavorate, le ore lavorabili e i giorni persi per infortunio utili per il loro calcolo sono state stimate come segue:

- il numero di ore lavorate, disponibile solo a livello totale, è stato stimato per donne e uomini in modo proporzionale rispetto alla loro numerosità alla fine dei periodi rendicontazione;
- il numero di ore lavorabili è stato stimato a partire dai giorni lavorabili, disponibili solo a livello totale, e suddiviso per donne e uomini in modo proporzionale rispetto alla loro numerosità alla fine dei periodi rendicontazione;
- il numero di giorni persi per infortuni, disponibile solo a livello totale, è stato stimato per donne e uomini in modo proporzionale rispetto al numero di infortuni avvenuti nel corso dei periodi rendicontazione.

Per il 2019, i dati relativi ai giorni persi per infortunio e ai giorni di assenza sono stati stimati a partire dalle ore.

Dati di salute e sicurezza – Gruppo doValue	2019		
	Donne	Uomini	Totale
<b>Numero totale di infortuni sul lavoro</b>	1	3	4
<i>di cui in Italia e Grecia</i>	1	-	1
<i>di cui in Spagna</i>	-	2	2
<i>di cui in Portogallo</i>	-	1	1
<i>di cui a Cipro</i>	-	-	-
<b>Numero totale infortuni in itinere</b>	12	4	16
<i>di cui in Italia e Grecia</i>	5	3	8
<i>di cui in Spagna</i>	4	1	5
<i>di cui in Portogallo</i>	3	-	3
<i>di cui a Cipro</i>	-	-	-
<b>Numero totale di infortuni</b>	13	7	20
<i>di cui in Italia e Grecia</i>	6	3	9
<i>di cui in Spagna</i>	4	3	7
<i>di cui in Portogallo</i>	3	1	4
<i>di cui a Cipro</i>	-	-	-
<b>Tasso di infortuni</b>	6	4	5
<i>di cui in Italia e Grecia</i>	6	4	5
<i>di cui in Spagna</i>	7	5	6
<i>di cui in Portogallo</i>	26	11	20
<i>di cui a Cipro</i>	-	-	-
<b>Indice di gravità</b>	0,1	0,2	0,2
<i>di cui in Italia e Grecia</i>	0,05	0,26	0,14
<i>di cui in Spagna</i>	0,22	0,09	0,15
<i>di cui in Portogallo</i>	1,04	0,82	0,94
<i>di cui a Cipro</i>	-	-	-
<b>Tasso di assenteismo</b>	1,79	1,27	1,56
<i>di cui in Italia e Grecia</i>	2,92	2,25	2,64
<i>di cui in Spagna</i>	0,34	0,15	0,24
<i>di cui in Portogallo</i>	0,84	0,65	0,76
<i>di cui a Cipro</i>	-	-	-

Il tasso di infortuni è calcolato come rapporto tra il numero di infortuni e il totale delle ore lavorate nello stesso periodo, moltiplicato per 1.000.000;  
l'indice di gravità è calcolato come rapporto tra il numero di giorni persi per infortunio e il totale delle ore lavorabili nello stesso periodo, moltiplicato per 1.000;  
il tasso di assenteismo è calcolato come rapporto tra il totale dei giorni di assenza e il totale delle ore lavorabili nello stesso periodo, moltiplicato per 100;  
il tasso di malattia professionale è calcolato come rapporto tra il numero di casi di malattie professionali e il totale delle ore lavorate nello stesso periodo, moltiplicato per 1.000.000.





## LA RESPONSABILITÀ DI **BUSINESS** DEL GRUPPO DOVALUE



# 4.1

---

## Trasparenza, correttezza e responsabilità nell'erogazione dei servizi

### **Standard qualitativi e di condotta della rete esterna di recupero crediti**

I principi di correttezza e integrità guidano lo sviluppo e il monitoraggio delle risorse delle reti esterne che svolgono l'attività di recupero crediti secondo standard di condotta coerenti con quelli indicati nel Codice Etico del Gruppo. La rete esterna si compone delle società di recupero crediti (di seguito anche "SRC"), dei professionisti esterni (di seguito anche "PE") e dei legali esterni (di seguito anche "LE"), le cui risorse sono soggette a costanti controlli di qualità e valutazione che possono determinare eventuali sospensioni della collaborazione con il Gruppo.

### **I professionisti esterni e le società di recupero crediti**

La funzione External Consultant Network (ECN) è competente nella 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 nuovi player (siano esse persone fisiche o giuridiche), ECN provvede ad effettuare l'attività di reclutamento attraverso diversi canali (job posting, annunci su stampa, portali di recruiting, elenco albi e ordini, contatti con job placement delle università).

In ogni caso i candidati sono indirizzati verso il sito aziendale con la compilazione dell'apposito form. Nel caso in cui i CV arrivino da altri canali, i potenziali candidati andranno reindirizzati sul sito web della società.

L'analisi delle candidature, per il reclutamento e la successiva contrattualizzazione, è eseguita tenendo presente i criteri di efficacia ed efficienza previsti per la rete esterna di doValue, i livelli di professionalità attesi e la valutazione di ogni potenziale rischio reputazionale.

Se la candidatura in esame è relativa ad una Società di Recupero Crediti (SRC), oltre alle attività sopra dettagliate, viene effettuata anche 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 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.

Su tutta la rete esterna già convenzionata e per l'intera durata della collaborazione sono periodicamente effettuati 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 professionisti esterni (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, attualmente MIMESI (settimanale);
- gestione operativa delle casistiche connesse alla presenza di situazioni di conflitto d’interesse in riferimento alla “rete attiva” così come rilevato in EPC a fronte del monitoraggio automatico a sistema sulle parti correlate e sui conflitti di interesse, che si inserisce all’interno di un più ampia attività che trova la sua applicazione nella vigente normativa aziendale.

Per rendere più veloce 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.

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

**Per misurare costantemente la qualità della gestione degli incarichi, nonché il livello di affidabilità e coerenza comportamentale della rete esterna, è attivo un processo per rilevare le asimmetrie comportamentali - in ambito operativo, gestionale e relazionale - che possano causare problematiche a vario titolo e/o potenziali rischi operativi.** Il processo consiste nel contatto diretto delle controparti debitorie individuate a campione, alle quali viene somministrato un questionario utile a verificare l’operato dei professionisti esterni o società di recupero crediti con le quali hanno avuto contatti.

### **I legali esterni**

La funzione External Lawyers Network (ELN) è competente nella ricerca, selezione, manutenzione e monitoraggio della rete dei legali esterni. Questi assumono un ruolo di primo piano poiché sono chiamati ad intervenire nella gestione giudiziale dei crediti problematici.

L’attività di accreditamento e recruiting dei legali esterni (LE) viene avviata in presenza di specifiche esigenze.

**Tutti i legali devono 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 afferente agli incarichi conferiti, con evidente risparmio di carta stampata e correlati benefici ambientali. Allo stesso modo è attivo in doValue 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 “Ex Parte Creditoris” (EPC), che, essendo web-based, può essere utilizzato ovunque.

Da anni ELN utilizza il sistema della sottoscrizione digitale dei documenti con invio via PEC. Preliminarmente all’assegnazione di nuovi incarichi ad un nuovo legale, è sempre previsto un corso di formazione sul funzionamento dell’applicativo gestionale, la cui manualistica è sempre a disposizione di tutti i legali attraverso il Testo Unico Legali Esterni (TULE), unitamente alla descrizione del modello gestionale e di funzionamento di doValue.

La misurazione della qualità della gestione degli incarichi, nonché il livello di affidabilità e coerenza comportamentale, avviene secondo le medesime modalità descritte per ECN.

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 la determinazione dei 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 Ifams/EPC CRE (perimetro ex Italfondario S.p.A.) le performances dei legali sono valutate dagli Asset Manager nel sistema informativo interno/Ifams.

**I legali sono valutati per ciascuno dei seguenti aspetti: accuratezza atti e riscontri; tempestività; propositività; reperibilità.**

Il rating così generato viene monitorato dalla struttura ELN di Italfondario (di seguito anche “ELN-ITF”) attraverso un report interno. Nei casi di disallineamento dagli standard aziendali, ELN interviene sul legale direttamente o tramite segnalazione delle inefficienze 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. Nel caso di le-

gali gestiti direttamente da ITF, la sospensione è approvata con delibera interna, mentre nel caso di legali gestiti dalle Mandanti avviene su disposizione della Banca.

Per il monitoraggio del livello di implementazione dei dati nel Portale dei Legali – EPC CRE da parte dei legali convenzionati, ELN riceve un report giornaliero che indica la percentuale di completamento della scheda di presa incarico delle posizioni affidate.

Preliminarmente all'abilitazione all'accesso al Portale e all'affidamento di nuovi incarichi, è previsto per il nuovo legale convenzionato un corso di formazione sul funzionamento dell'applicativo e la trasmissione di linee guida operative.

L'attenzione verso i clienti e l'erogazione di servizi in modo trasparente e responsabile si declina anche nella presenza di procedure per la gestione dei reclami, conformi alle normative tempo per tempo applicabili e agli impegni contrattuali con le proprie mandanti. Come risultanza di tale approccio, si segnala che a livello italiano nel corso del 2019 non sono stati segnalati episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi.



# 4.2

## Privacy e sicurezza dei dati

La sicurezza assume fondamentale importanza per la corretta erogazione dei servizi. 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 di supporto e di contrasto alle frodi di tipo informatico.

**A livello italiano e greco, 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 è allineato ai migliori requisiti di qualità e conformità in relazione ai diversi ambiti operativi e fonti di rischio:

- 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.

Nel corso del 2019, si è registrato un miglioramento generale della "Security Posture" del Gruppo doValue grazie a interventi di tipo organizzativo, procedurale e tecnologico finalizzati a rafforzare il governo della sicurezza logica per l'intero Gruppo.

Inoltre, il Gruppo ha provveduto:

- al rafforzamento della governance di Gruppo attraverso l'inserimento di risorse qualificate e l'attivazione di meccanismi di monitoraggio;
- alla finalizzazione dei progetti inclusi nei programmi di sviluppo volti a rafforzare l'infrastruttura tecnologica

e aumentare nel complesso la sicurezza e la resilienza dei sistemi informativi;

- alla sottoscrizione di una polizza assicurativa a copertura dei rischi cyber;
- alla focalizzazione sui programmi di awareness per il personale.

Nel corso del 2019 doValue a livello italiano ha emanato per la prima volta un **Regolamento DPO**, che prevede la definizione annuale delle attività e la rendicontazione del loro avanzamento su base semestrale. Anche le società estere hanno un proprio regolamento, che si basa su linee guida comuni.

In particolare, Altamira ha stabilito misure per garantire la massima compliance ai regolamenti vigenti in materia di privacy, con riferimento nella fattispecie al processamento dei dati e delle informazioni raccolti, la cui efficacia rappresenta al giorno d'oggi un importante fattore di vantaggio competitivo.

La compliance di Altamira alla regolamentazione vigente è confermata anche dalla presenza di clausole ad hoc all'interno dei contratti con i fornitori e con i clienti. Per il controllo del trattamento dei dati, in Spagna è stato nominato un delegato per la protezione dei dati, in Portogallo questo servizio è monitorato dall'ufficio di sicurezza portoghese e a Cipro è esternalizzato.

A livello italiano, gli obiettivi di sicurezza informatica volti a mitigare i rischi inerenti alla riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni sono definiti all'interno di uno specifico **piano strategico di Cyber Security triennale**, sviluppato dalla funzione ICT Governance & Innovation, presentato al CdA, dove sono declinati Programmi di sviluppo ad hoc. Il piano ha l'obiettivo di proseguire nella costruzione di un modello difensivo ancora

più solido per fronteggiare al meglio l'evoluzione delle minacce e salvaguardare riservatezza, integrità e disponibilità del patrimonio informativo aziendale, innalzando così i livelli di sicurezza aziendale.

A tutela dei dati personali, sono assicurati ulteriori presidi di sicurezza e controllo che, anche in attuazione dei provvedimenti normativi dettati dal Garante della Privacy, consentono la completa tracciabilità delle operazioni bancarie effettuate dai dipendenti e l'attivazione per tutte le società del Gruppo di procedure di alerting in caso di accessi potenzialmente non autorizzati.

doValue nel 2019 ha adottato il **modulo GDPR di Service Now**, il quale offre perfetta integrazione con la piattaforma già in uso all'interno dell'azienda per la gestione delle Service Request. L'adozione di tale strumento permette una gestione centralizzata di tutto il ciclo di vita del dato sensibile, mettendo a disposizione un registro dei trattamenti online, raccogliendo i dati della Data Protection Impact Assessment (DPIA), monitorando la compliance in termini di privacy e data protection, automatizzando il processo di notifica in caso di data breach e permettendo anche il monitoraggio delle terze parti.

Inoltre, doValue si sta dotando di una piattaforma per la gestione dei contratti e delle terze parti in cui saranno previste delle apposite sezioni relative ai data Protection Act (DPA), per verificare in modo semplice e veloce che i criteri di sicurezza esposti nei DPA siano stati accettati da parte del fornitore.

doValue ha implementato la **piattaforma CyberArk** per gestire gli accessi degli amministratori di sistema in modo sicuro e ha monitorato la piattaforma stessa, permettendo la riconducibilità di una singola operazione svolta sui sistemi che ospitano o trattano dati personali ad un utente e in un tempo specifico.

La soluzione intrust implementata consente la tracciatura dei log provenienti dai sistemi e dagli apparati di rete e l'individuazione di anomalie ed eventi malevoli in modo rapido ed efficace, permettendo di gestire le anomalie prima che queste possano concretizzarsi in veri e propri attacchi di sicurezza che potrebbero portare ad un data breach.

Si segnala che nel corso del 2019 per le società italiane e greca non ci sono state denunce comprovate in tema di violazione della privacy dei clienti e perdita dei dati dei clienti, dove per denuncia comprovata si intende una comunicazione scritta da parte delle Autorità o un analogo organo pubblico di vigilanza rivolta all'organizzazione che identifica le violazioni della privacy dei clienti o una denuncia presentata all'organizzazione che sia stata riconosciuta legittima da questa.

**A partire dal 2020 doValue ha definito una Cyber Security Roadmap che prevede ulteriori iniziative volte alla tutela della privacy e dei dati sensibili.** Il piano ha come obiettivo l'identificazione degli stream progettuali in ambito cyber security e data protection volti a tutelare il patrimonio informativo aziendale e rispettare gli standard internazionali di sicurezza, riservatezza, integrità e disponibilità del dato.

# 4.3

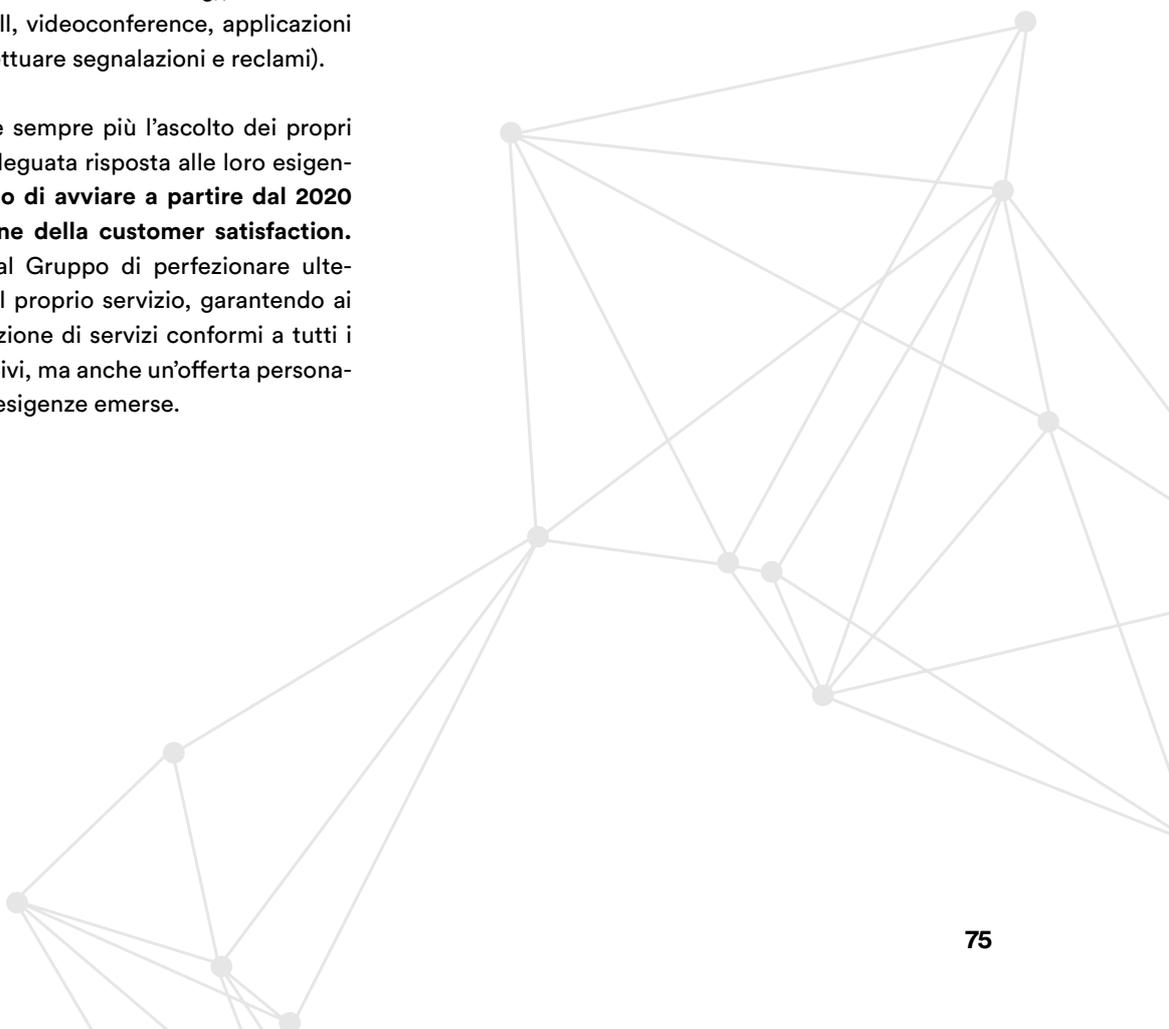
---

## Monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti

L'obiettivo prioritario di doValue è soddisfare le esigenze dei clienti, creando un rapporto solido e duraturo che si ispiri ai principi di correttezza, trasparenza e professionalità.

Per questo motivo, il recepimento delle necessità e delle aspettative legittime dei clienti, effettuato mediante molteplici canali, rimane per il Gruppo un requisito essenziale per la definizione delle proprie strategie di business. Ad esempio, Altamira si interfaccia con i propri clienti sia direttamente (attraverso business management committee meeting, executive committee meeting, operations committee meeting, sales committee meeting, follow-up e coordination meeting), sia indirettamente (con email, call, videoconference, applicazioni mobile, sistemi per effettuare segnalazioni e reclami).

Al fine di massimizzare sempre più l'ascolto dei propri clienti e garantire un'adeguata risposta alle loro esigenze, **il Gruppo ha deciso di avviare a partire dal 2020 un'attività di rilevazione della customer satisfaction.** L'indagine consentirà al Gruppo di perfezionare ulteriormente la qualità del proprio servizio, garantendo ai clienti non solo l'erogazione di servizi conformi a tutti i requisiti legali e normativi, ma anche un'offerta personalizzata sulla base delle esigenze emerse.



# 4.4

## La catena di fornitura

Nel secondo semestre del 2019, il Gruppo a livello italiano ha deciso di lanciare un progetto per l'ottimizzazione dei processi e delle attività della CA di Gruppo.

Il progetto prevede l'adozione di una piattaforma di e-procurement, strutturata in tre moduli per la gestione di: vendor management (albo fornitori), sourcing (gare e rfx), contract (gestione contratti). I moduli all'interno della piattaforma sono interconnessi e consentono la tracciatura, in modalità "end to end", dell'intero processo di approvvigionamento. La piattaforma prevede una totale interoperabilità, al fine di consentire l'integrazione con i Legacy Aziendali, per tutte le attività di reporting e di business intelligence.

Relativamente al processo di selezione, qualifica e monitoraggio dei fornitori, è attivo da gennaio 2020 il modulo di vendor management, strutturato in quattro fasi.

### 1. 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 documento trattamento dati personale di doValue;
- accettazione modello di organizzazione e gestione di doValue 231/2001;
- accettazione del Codice Etico di doValue;
- aderenza alla legge antimafia 136/2010;
- accettazione 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 SA800, ed eventualmente essere in possesso della certificazione;

- dichiarazione di disporre di un sistema di gestione ambientale con standard assimilabili a quelli stabiliti dalla normativa ISO14001, ed eventualmente essere in possesso della certificazione;
- regolarità contributiva (Durc);
- sicurezza sul lavoro (DVR);
- rispondenza e applicazione dei contratti collettivi (C.C.N.L.).

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 dal Gruppo doValue.

### 2. Qualifica

In questa fase, disponibile solo ai fornitori che hanno superato la fase di 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.

### 3. 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 parte di 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 ven-

gono 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 CA, dando la possibilità di porre in essere eventuali azioni correttive in tempo utile.

#### 4. 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).

Il sistema esercita una serie di controlli e attraverso degli automatismi genera degli alert in direzione della CA e delle eventuali strutture coinvolte, modificando nel caso lo stato del fornitore fino alla risoluzione del problema.

Questa modalità consente all'azienda di mantenere la vendor list sempre aggiornata e in linea con i parametri aziendali e con eventuali modifiche legali e normative che dovessero intervenire nel tempo.

I fornitori rappresentano anche per Altamira un fattore chiave per il successo aziendale. Le società di Altamira si sono dotate di una **Supplier Approval and Engagement procedure** - utile alla selezione dei fornitori e dei collaboratori (es. legali, consulenti e agenzie di recupero crediti) - dove sono definiti 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, Altamira si assicura della sussistenza di requisiti chiave, tra cui:

- assenza di 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 Altamira in termini legali, fiscali, tecnici e di mitigazione del rischio.

Infine, si segnala che i contratti con i fornitori includono una clausola anticorruzione, che 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.

Anche in Portogallo vi è in atto una procedura di selezione dei fornitori, denominata "Procedimento de celebração decontratos de mediação imobiliária". Essa stabilisce i principi e le procedure da seguire nella selezione degli intermediari immobiliari.

Per quanto riguarda Cipro, la maggior parte dei fornitori è selezionata da elenchi pre-autorizzati dai propri clienti.

Relativamente alla selezione dei fornitori, il Gruppo cerca di prediligere quelli provenienti dai medesimi paesi in cui opera. In Italia, sul totale fatturato fornitori, l'88% proviene da fornitori locali, percentuale che sale al 96% in Grecia e si attesta al 98% in Spagna.

Nel perseguimento di relazioni commerciali trasparenti e in grado di creare valore condiviso, Altamira presta attenzione anche alle caratteristiche di sostenibilità dei fornitori: in caso di approvvigionamento di servizi il cui valore superi i € 75.000, **Altamira richiede ai fornitori la presentazione della propria Politica ambientale o della 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.

Settimanalmente, Altamira si riunisce per valutare lo sviluppo e le performance dei servizi forniti.

Anche le società di Altamira a Cipro e in Portogallo stanno lavorando per sviluppare sistemi simili di valutazione e ingaggio dei propri fornitori, in linea con le prassi portate avanti dalla società spagnola.

Relativamente alla valutazione dei nuovi fornitori sulla base di criteri sociali e ambientali, in Italia la percentuale si è attestata nel corso del 2019 al 16%, percentuale destinata a raggiungere il 100% nel corso del 2020 in virtù del nuovo processo di selezione, qualifica e monitoraggio dei fornitori attivo da gennaio 2020.

In Grecia, Spagna, Portogallo e Cipro non si sono invece effettuate nel corso del 2019 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.





**VALORE  
AMBIENTALE**



Alla luce del modello di business e operativo del Gruppo doValue, gli impatti di natura ambientale più significativi sono relativi ai consumi di energia, all'uso di materiale di consumo e alla gestione e smaltimento dei rifiuti.

Questi ambiti tematici si collocano all'interno dei processi di acquisto e di gestione degli immobili e delle sedi, processi che, a livello italiano, rientrano nell'ambito di responsabilità dell'Unità Organizzativa Servizi Generali e in particolare dei due uffici Acquisti e Facility&Safety.

Già nel 2017 il Gruppo ha avviato un progetto relativo alla riorganizzazione territoriale, finalizzato alla razionalizzazione degli spazi aziendali. Il progetto è proseguito anche nel 2019, con la razionalizzazione degli spazi e il rilascio di otto sedi territoriali (Brescia, Firenze, Messina, Perugia, Lecce, Padova, Verona P. Monte e Verona Via Garibaldi).

In merito agli aspetti di compliance ambientale, doValue in Italia ha implementato, in collaborazione con la società Ergo, un tool di controlli al fine di monitorare e assicurare la conformità dell'azienda alle normative vigenti in materia di diritto ambientale. Nel dettaglio il fornitore ha supportato doValue:

- nell'aggiornamento periodico del quadro legislativo ambientale applicabile, nell'individuazione dei rischi e nella definizione dei controlli associati al rispetto dell'eventuale nuova normativa;
- nell'alimentazione periodica del modello, attraverso la rendicontazione degli esiti dei controlli, ovvero delle evidenze emergenti nell'ambito degli audit;
- nel supporto per l'identificazione e l'attuazione delle azioni di mitigazione necessarie alla gestione e alla risoluzione delle non conformità rilevate in sede di audit.

Anche Altamira si impegna nella mitigazione dei propri impatti ambientali e in particolare cerca di massimizzare il ciclo di vita dei materiali e delle risorse energetiche. La società spagnola in particolare implementa iniziative e monitora il proprio impatto sull'ambiente; le attività di Cipro e Portogallo si focalizzano sul recupero di debiti relativi a beni immobili e sulla loro commercializzazione da parte di terzi e pertanto gli impatti ambientali non rappresentano un aspetto rilevante.

L'approccio responsabile che tutto il Gruppo ha nei confronti dell'ambiente si rispecchia nell'assenza, anche nel 2019, di pene pecuniarie e sanzioni non monetarie legate al rispetto di leggi e normative ambientali.

>500 kg

rifiuti all'anno  
catturati dai mari  
con il progetto  
Life Gate PlasticLess

1.384 mq

aree boschive create  
nel parco del Ticino,  
equivalenti a 3.456 kg  
di CO<sub>2</sub> con il Progetto  
Zero Impact® Web

46%

energia rinnovabile sul totale di energia consumata

# 5.1

## Consumi di materiali

doValue ha dato seguito nel 2019 al proprio impegno verso la riduzione dei consumi di materiali, anche attraverso la promozione e la diffusione di pratiche virtuose sia tra i dipendenti sia nelle relazioni di business.

Ad esempio, in Italia il Gruppo cerca di limitare i consumi di carta da stampante e dei toner attraverso un sistema di stampa attraverso PIN personale, che il dipendente deve necessariamente digitare presso il dispositivo per potere avviare la stampa. Relativamente alla carta da stampante, sia in Italia che in Grecia si predilige il consumo di carta con caratteristiche di sostenibilità.

Anche Altamira presta attenzione all'uso responsabile dei materiali, sebbene questo comporti impatti ambien-

tali limitati, alla luce della tipologia di business. Si segnala ad esempio che nella sede di Madrid già nel corso del 2018 la società spagnola ha provveduto alla sostituzione di circa trenta stampanti laser a favore di nuovi modelli che consentono una riduzione dei consumi di toner.

Il Gruppo ha inoltre in essere diverse iniziative volte alla riduzione dei consumi di plastica: ad esempio, presso le sedi italiane ha provveduto a dotare i propri dipendenti di una borraccia, mentre in Grecia si è provveduto alla sostituzione di bicchieri e piatti di plastica con materiali in carta o durevoli.

<b>Materiali utilizzati per peso e volume<sup>6</sup></b>	<b>UdM</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Carta	Kg	59.271	46.400	34.980
Toner	Kg	153	223	212
Altri materiali (buste, cartelline, raccoglitori, scatole, etichette, libro firma, cartoline a/r)	kg	16.145	-	-

<sup>6</sup> I dati si riferiscono alle sole società italiane, alla società greca e alla società spagnola del Gruppo. Per le società cipriota e portoghese di Altamira il consumo di materiali non è stato considerato materiale.

Dei materiali impiegati nel corso del 2019, quelli rinnovabili ammontano a 59.516 kg, principalmente imputabili ai consumi di carta, in gran parte certificata FSC. I rimanenti 16.052 kg di materiali consumati risultano invece non rinnovabili.

## 5.2

---

# Consumi energetici ed emissioni di gas serra

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

**Nel corso del 2019 il Gruppo ha dato attuazione all'obiettivo 2018 di migliorare la sostenibilità energetica.**

In particolare, doValue nel mese di settembre 2019 ha contrattualizzato con la società Repower srl la fornitura di energia elettrica per tutto il perimetro immobiliare della sede italiana del Gruppo. L'energia elettrica somministrata dal fornitore, la cui provenienza è verificata dall'ente di certificazione TUV Italia, è prodotta da impianti alimentati da fonte rinnovabile situati sul territorio italiano e la fornitura è comprovata da "Garanzie di origine (GO)".

Si segnala che nel corso del 2020 sarà effettuata una nuova gara per la definizione di una nuova offerta di vendita di energia.

Sempre con riferimento al perimetro italiano del Gruppo, in continuità con quanto realizzato nel 2018 per Italfondario, si è proceduto nel 2019 ad effettuare anche per la Capogruppo l'attività di diagnosi energetica, ossia un'analisi della quantità e della qualità dell'energia utilizzata per diverse finalità come riscaldamento, raffrescamento, illuminazione. L'attività è stata affidata a Repower srl.

Inoltre, è stata eseguita un'attività di sensibilizzazione dei dipendenti delle sedi centrali di Roma, Milano e Verona, al fine di ridurre il consumo energetico per l'illuminazione dei locali non utilizzati.

L'impegno della società greca del Gruppo è rivolto alla

riduzione degli impatti ambientali attraverso politiche di spegnimento automatico delle luci e dell'aria condizionata durante gli orari notturni, e all'efficienza energetica attraverso controlli giornalieri della chiusura delle finestre e utilizzando apparecchiature elettroniche della categoria A++.

Anche le società di Altamira sono attente al consumo efficiente delle risorse energetiche, il cui utilizzo rimane comunque confinato allo svolgimento delle attività quotidiane di business. L'ottimizzazione dei consumi energetici ha pertanto un range limitato di applicazione, ma si riscontrano iniziative in tal senso, come la già citata sostituzione delle vecchie stampanti laser negli uffici di Madrid, che ha avuto come effetto anche una riduzione dei consumi energetici.

<b>Consumi di energia all'interno dell'organizzazione<sup>7</sup></b>	<b>UdM</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
<b>Consumi gas naturale</b>				
Gas naturale	GJ	6.760	9.021	8.697
<b>Energia elettrica consumata</b>				
Energia elettrica acquistata	GJ	15.623	9.010	9.102
Di cui fonti rinnovabili (acquistata)	GJ	7.183	4.982	7.259
% rinnovabili sul totale	%	46%	55%	80%
<b>Intensità energetica</b>				
<b>Consumi gas naturale</b>				
Gas naturale	GJ/n° medio dipendenti	3,45	7,25	7,08
<b>Energia elettrica consumata</b>				
Energia elettrica acquistata	GJ/n° medio dipendenti	7,98	7,24	7,41
Di cui fonti rinnovabili (acquistata)	GJ/n° medio dipendenti	3,67	4,00	5,91

<sup>7</sup> I dati si riferiscono alle sole società italiane, alla società greca e alla società spagnola del Gruppo. Per le società cipriota e portoghese di Altamira i consumi energetici non sono stati considerati materiale.

Ai consumi sopra riportati, per la Spagna si rilevano anche consumi di benzina e diesel relativi al parco auto aziendale per un ammontare di 1.323 GJ.<sup>6</sup>

Il numero medio dei dipendenti in Italia, Grecia e Spagna è di 1.957. La tabella riporta i valori utilizzando la stessa unità di misura (giga joule). Nella DNF del 2017 la tabella riportava i consumi del gas naturale in Smc e quelli dell'energia elettrica in kWh.

<sup>6</sup> I dati relativi al parco auto aziendale delle società italiane non sono attualmente disponibili.

Nella tabella seguente vengono presentati i dati relativi alle emissioni (Scope 1 – Emissione dirette, e Scope 2 – Emissioni indirette legate al consumo di energia). Si sta valutando la possibilità di avviare un processo finalizzato alla raccolta e quantificazione dei dati relativi alle fonti emissive ad oggi non ancora incluse (per es. i gas fluorurati da perdite e operazioni di ricarica dei motori di condizionamento).

<b>Emissioni <sup>8</sup></b>	<b>UdM</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
<b>Emissioni dirette (Scope 1)</b>				
Gas naturale	tCO <sub>2</sub> e	345,239	456,350	439,995
<b>Emissioni indirette (Scope 2)</b>				
Energia elettrica acquistata da rete (Emissioni location-based)	tCO <sub>2</sub> e	1.431,16	369,873	169,224
Energia elettrica acquistata da rete (Emissioni market-based)		1.093,51		
<b>Emissioni GHG tCO<sub>2</sub>e / n° medio dipendenti</b>				
Emissioni dirette	tCO <sub>2</sub> e/ n° medio dipendenti	0,176457	0,36684	0,35830
Emissioni indirette (location-based)	tCO <sub>2</sub> e/ n° medio dipendenti	0,731490	0,29733	0,13780
Emissioni indirette (market-based)	tCO <sub>2</sub> e/ n° medio dipendenti	0,558909		

Le emissioni di Scope 1 includono la sola CO<sub>2</sub> ed escludono altri gas (es. HFC).

<sup>8</sup> I dati 2017 e 2018 relativi alle emissioni GHG e alle emissioni GHG per numero medio di dipendenti pubblicati nelle precedenti DNF sono stati riesposti a seguito dell'affinamento delle modalità di calcolo.

Alle emissioni dirette per la Spagna occorre includere anche 84 tCO<sub>2</sub>e derivanti dai consumi di diesel del parco auto aziendale e 5 tCO<sub>2</sub>e derivanti dai consumi di benzina. La fonte dei fattori di conversione per il calcolo di questa tipologia di emissioni è l'Ecologic Transformation Ministry of Spain.

<b>Fattori di conversione</b>	<b>UdM</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Natural Gas Emission Factor - Source: DEFRA 2019	kgCO <sub>2</sub> e/ kWh	0,1838	0,1842	0,1842
Terna – Confronti internazionali 2017	kgCO <sub>2</sub> e/ kWh	- 0,359 (Italia) - 0,498 (Grecia) - 0,296 (Spagna)	-	-
European Residual Mixes 2018	kgCO <sub>2</sub> e/ kWh	- 0,487 (Italia) - 0,696 (Grecia) - 0,451 (Spagna)	-	-
Italy Mixed Electricity Emission Factor - Source ISPRA	kgCO <sub>2</sub> e/ kWh	-	0,3306	0,3306

# 5.3

---

## Produzione e smaltimento dei rifiuti

Il Gruppo doValue si dimostra incline all'adozione di comportamenti responsabili con riferimento alla produzione e allo smaltimento dei rifiuti, che sono comunque afferenti alle sole attività di ufficio. La responsabilità si declina nel rispetto delle regolamentazioni vigenti all'interno dei paesi e nella diffusione di buone prassi che i dipendenti sono chiamati ad adottare nel loro operare quotidiano.

doValue per il 2019 ha affidato lo smaltimento dei rifiuti a società terze e alle società di pulizie contrattualizzate.

A livello italiano le società del Gruppo dispongono dei relativi formulari forniti dalla ditta di pulizia Superlinda attestanti il corretto smaltimento del rifiuto prodotto. Inoltre, nel biennio 2018 – 2019, affidando il servizio di pulizie ad un unico fornitore, si è centralizzato il più possibile il controllo e la gestione dei rifiuti e la produzione della dovuta reportistica.

Il Gruppo doValue si è adoperato per attivare su ogni sede italiana e greca un servizio di raccolta differenziata approvvigionando gli uffici dislocati sul territorio di appositi contenitori per la raccolta dei diversi materiali (carta/cartone/cartoncino, plastica/vetro/metallo e rifiuti organici).

Anche Altamira 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 157:13:2010;
- distruzione responsabile dei computer, anche in questo caso effettuata 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;

- riciclaggio delle batterie, per cui sono stati disposti nelle sedi spagnole del Gruppo appositi contenitori, in risposta alla campagna condotta dal dipartimento ambientale del governo regionale;
- 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 di Altamira 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.

Con questi fornitori, i controlli ambientali vengono effettuati attraverso due diverse linee di azione:

- controlli preventivi effettuati dal fornitore interessato, che è contrattualmente tenuto a includere questi controlli 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.

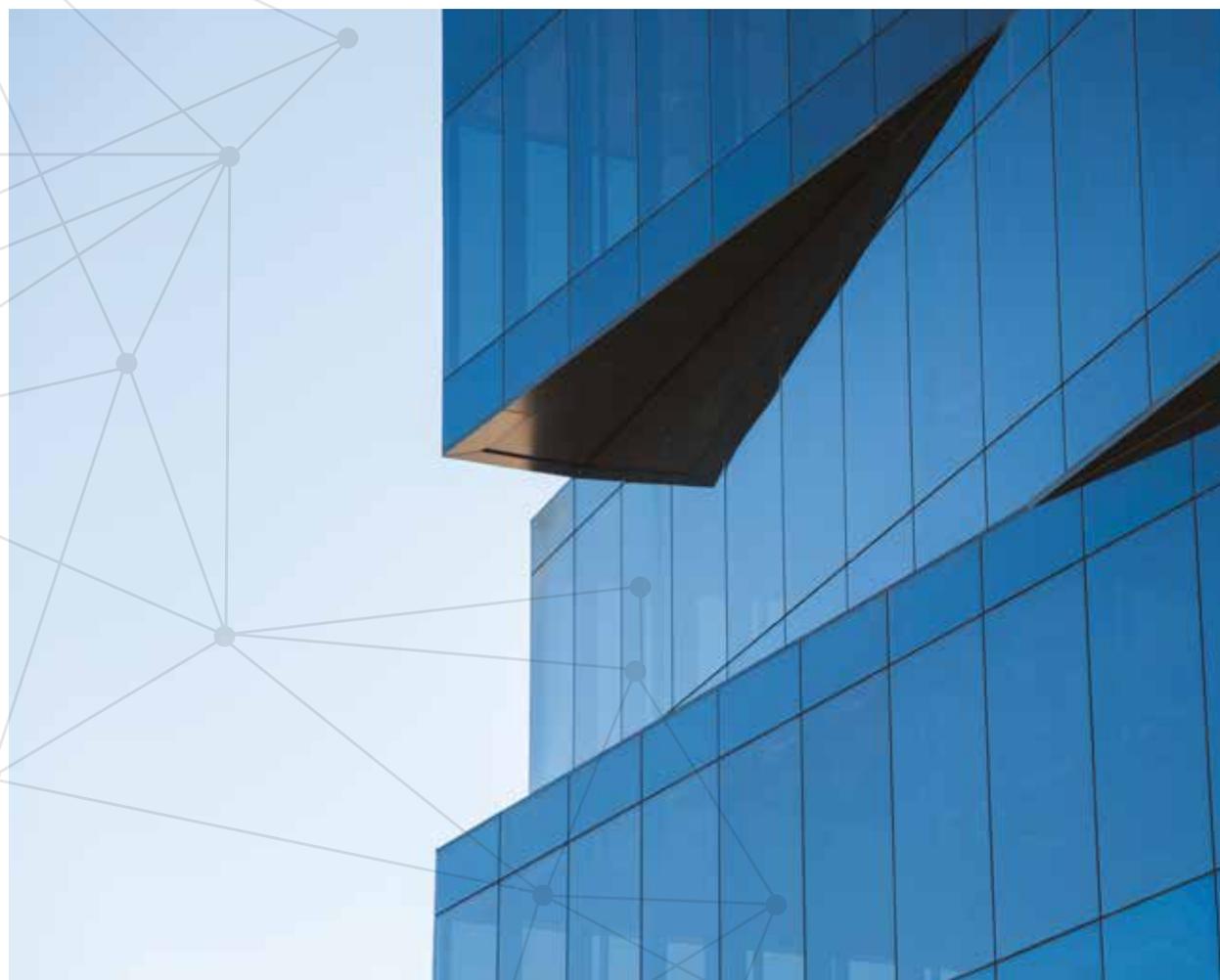
Altamira richiede anche ai propri fornitori di mettere in atto comportamenti responsabili in materia di produzione e smaltimento dei rifiuti, operando in conformità con quanto previsto dalle leggi e dai regolamenti in vigore.

Rifiuti <sup>9</sup>	UdM	2019	2018	2017
Totale rifiuti prodotti	Kg		<b>260</b>	<b>21.637</b>
Di cui pericolosi	Kg	-	1	577
Di cui non pericolosi	Kg	7.772	259	21.060

<sup>9</sup> I dati si riferiscono alle sole società italiane e alla società greca del Gruppo. Per le società spagnola, cipriota e portoghese di Altamira la produzione di rifiuti non è stata considerata materiale.

L'aumento nella produzione di rifiuti riscontrata a livello italiano nel corso del 2019 è legata al rilascio di otto sedi del perimetro immobiliare del Gruppo, con conseguenti attività di sgombero e di macero.

Relativamente al metodo di smaltimento, nel corso del 2019 le società italiane e la società greca del Gruppo hanno destinato 6.460 kg dei rifiuti prodotti al riciclo e i rimanenti 1.312 kg al recupero.



## 5.4

# Progetti e iniziative

doValue è sensibile a temi come la sostenibilità ambientale ed è pronta a compiere 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 questo, nel 2019 ha scelto di aderire all'iniziativa **LifeGate PlasticLess®** e sostenere il Porto Turistico di Roma nella battaglia contro le plastiche nei mari per promuovere un impegno concreto per il territorio e la collettività. PlasticLess® è il progetto di LifeGate nato per tutelare la salute del mare e contribuire alla diminuzione dell'inquinamento marino attraverso la raccolta dei rifiuti plastici nelle acque dei porti e dei circoli nautici. Grazie al supporto di doValue è stato posizionato nel Porto Turistico di Roma, a Ostia, l'innovativo Seabin di LifeGate, dispositivo "mangiaplastica" in grado di catturare dalla superficie dell'acqua circa 1,5 chilogrammi di detriti al giorno, ovvero oltre mezza tonnellata di rifiuti all'anno. L'adesione al progetto PlasticLess è una tappa importante nel percorso di sostenibilità che doValue ha intrapreso da anni e che condivide con i propri stakeholder.

doValue, in coerenza con la propria politica di CSR, aderisce, con tutti i siti internet delle società del Gruppo, all'iniziativa **Zero Impact® Web**, il progetto di LifeGate che consente di ridurre l'impatto ambientale derivante dall'utilizzo di internet.



In tal modo il Gruppo compensa le emissioni di anidride carbonica derivanti dalle visite sui propri siti web, contribuendo alla creazione e alla tutela di foreste in crescita. Questa iniziativa, come negli anni precedenti, ha consentito la creazione nonché la tutela di circa 1.384 mq di aree boschive in crescita nel Parco del Ticino, equivalenti a 3.456 kg di CO<sub>2</sub> compensati. La partnership con LifeGate rappresenta per doValue l'impegno concreto in un progetto di riforestazione per contrastare il riscaldamento globale.

Anche nelle proprie partecche interne, come l'**organizzazione di eventi**, doValue dimostra impegno verso un impatto minore sull'ambiente. Il Dipartimento Communication della Capogruppo, per l'organizzazione di eventi interni ed esterni del Gruppo, si affida a partner certificati che garantiscono elevati standard qualitativi e **sostenibili**, come servizi di catering con prodotti biologici a km0, produzione di gadget con materiali certificati nel rispetto dell'ambiente.





## VALORE SOCIALE

# 6.1

## Iniziative di CSR

Nell'ambito del piano di Comunicazione dedicato alla CSR, il Gruppo doValue sostiene la diffusione di una cultura etica ed ambientale promuovendo progetti innovativi e campagne di sensibilizzazione a favore di Onlus e Organizzazioni benefiche verso tutti gli Stakeholder.

In particolare, doValue investe nei territori in cui opera considerando la responsabilità sociale un tema fondamentale per la collettività e per lo sviluppo sostenibile, promuovendo, anche tra i dipendenti, un comportamento orientato alla CSR.

A tal fine il Dipartimento Communication della Capogruppo prevede, nella propria strategia di comunicazione, un piano di attività e di iniziative di CSR volto a raggiungere tutti gli interlocutori (interni ed esterni) e a creare un'identità aziendale forte e distintiva per consolidare un clima di fiducia verso tutti gli Stakeholder.



Dal 2016 il Gruppo doValue in Italia è Partner di Save the Children e supporta in esclusiva il progetto Spazio Mamme nel quartiere di Torre Maura a Roma.

Il centro Spazio Mamme sorge all'interno del Punto Luce di Save the Children con l'obiettivo di contribuire a migliorare le condizioni di vita di mamme e bambini che vivono in condizioni di disagio sociale e deprivazione nel comune di Roma.

Nell'ambito della propria politica di CSR, il sostegno a Save the Children rappresenta per doValue un impegno costante nel contrastare il fenomeno della povertà educativa e prevenire la povertà minorile. La creazione di una rete di sostegno e la realizzazione di percorsi personalizzati sono attività fondamentali nel processo di emancipazione sociale delle famiglie e di empowerment genitoriale.

Lo Spazio Mamme è un luogo di incontro dove le famiglie ed i loro bambini ricevono servizi di consulenza e orientamento con aiuti concreti di sostegno alimentare, supporto psicologico e legale, oltre ad attività educative dedicate e percorsi di sostegno mirati.

Grazie ai laboratori svolti dall'Associazione, come la gestione del budget familiare, gli stili di consumo sostenibili, il laboratorio di lingua italiana o di orientamento al lavoro, i nuclei familiari (adulti e minori) vengono attivamente coinvolti ed accompagnati in un percorso di crescita ed inclusione sociale.

**Grazie al supporto del Gruppo doValue, lo Spazio Mamme di Torre Maura nel 2019 è riuscito ad accogliere 905 beneficiari di cui 409 minori e 496 adulti.**

Nel corso del 2019 sono state realizzate diverse iniziative:

- è stata rinnovata la site-visit presso lo Spazio Mamme di Roma che ha consentito ai dipendenti di doValue di incontrare e ascoltare le esperienze di molti genitori che beneficiano dei servizi dei Centri e conoscere l'importanza dell'impegno dell'Azienda a favore di Save the Children;
- si è svolta la seconda edizione del progetto di volontariato aziendale "Volontario per Save the Children" a Roma e a Milano, in cui i dipendenti delle sedi coin-

volte hanno partecipato ad incontri di formazione su diverse tematiche e svolto attività di volontariato volte a supportare i genitori per l'orientamento al lavoro e la gestione del budget familiare, dove in particolare:

- l'orientamento al lavoro è un percorso che mira a valorizzare le competenze professionali, accompagnando le mamme nella preparazione del CV e nella gestione di un colloquio di lavoro. I dipendenti di doValue hanno dato un forte contributo positivo svolgendo 3 sessioni formative alle quali hanno partecipato 26 genitori;
- la gestione del budget familiare è invece un percorso formativo che mira a fornire strumenti utili ai genitori per gestire l'economia familiare e prevenire l'indebitamento, adottando stili di consumo sostenibili. Grazie alla partecipazione dei propri dipendenti, doValue ha contribuito direttamente all'implementazione del laboratorio organizzando 2 incontri ai quali hanno partecipato 21 genitori.

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 di Save the Children. In collaborazione con l'Associazione è stata inoltre organizzata la "Giornata Bimbi in Ufficio" nelle sedi Roma e Milano, iniziativa che consente ai bambini di conoscere ed esplorare il posto di lavoro dei genitori. Promossa dal *Corriere della Sera*, la giornata dei Bim-

bi in Ufficio 2019, intitolata "Nessuno è troppo piccolo per poter fare la differenza", ha visto la collaborazione dei formatori di Save the Children che hanno condotto i bambini in un percorso di sensibilizzazione e consapevolezza attraverso la realizzazione di giochi con materiali di riciclo ed una breve performance teatrale.

Infine, sempre dal 2016, il Gruppo aderisce alla Lista dei Desideri e prevede di donare il budget destinato ai regali aziendali ai progetti dell'Associazione, realizzando per gli auguri natalizi dei biglietti elettronici in Partnership con Save the Children. Per il 2019 doValue ha scelto di acquistare una pompa d'acqua per un'intera comunità e garantire a madri e bambini acqua potabile e servizi igienico-sanitari per proteggerli dal rischio di contrarre malattie legate all'uso di acqua non pulita.



Inoltre, doValue sostiene l'AIMS, l'Associazione Italiana che interviene a 360° sulla Sclerosi Multipla e promuove la raccolta fondi a favore dello studio e della ricerca di questa grave malattia.

Il Gruppo aderisce alle Giornate La Gardenisia e la Mela di AISM,

**905**  
beneficiari dello  
Spazio Mamme  
di Save the Children

ospitando nelle proprie sedi i volontari dell'Associazione. Nel 2019 sono stati raccolti circa € 3.000 a sostegno dei molteplici progetti di ricerca scientifica mirati alla cura ed allo sviluppo di servizi per i giovani colpiti dalla Sclerosi Multipla. L'iniziativa è stata promossa attraverso i diversi canali di comunicazione.



doValue in Italia sostiene anche l'AIRC, l'Associazione Italiana per la Ricerca sul Cancro, che contribuisce alla ricerca oncologica e alla diffusione dell'informazione scientifica attraverso la raccolta di fondi. Il Gruppo aderisce all'iniziativa "I Cioccolatini della Ricerca", diffusa mediante i diversi canali di comunicazione, ospitando nelle proprie sedi i volontari dell'Associazione.



doValue ha scelto di sostenere la Fondazione Hopen Onlus, l'organizzazione impegnata a favore dei bambini e giovani affetti da malattie genetiche rare. Nel mondo sono circa 350 milioni le persone colpite da malattie genetiche rare ed in Italia si stima che oltre 1 milione di bambini sotto i 16 anni ne sia affetto. Fondazione Hopen offre supporto alle famiglie nel difficile percorso che devono affrontare e la sua missione è favorire l'autonomia e l'indipendenza dei ragazzi, puntando sull'integrazione sociale e favorendo l'avvicinamento al mondo del lavoro. Il Gruppo doValue supporta la Fondazione Hopen per contribuire alla realizzazione dei numerosi progetti ideati dall'organizzazione.



Infine, nel corso dell'anno il Dipartimento Communication della Capogruppo ha partecipato alla realizzazione della nuova Rubrica di ABI intitolata doGood, nata per raccontare le best practice di realtà bancarie, finanziarie e assicurative nel campo della CSR. La rubrica descrive, attraverso le testimonianze dei protagonisti coinvolti, come i progetti di CSR spesso superino i confini aziendali, generando una condivisione collettiva capace di trasformarsi anche in un'importante leva di crescita personale.

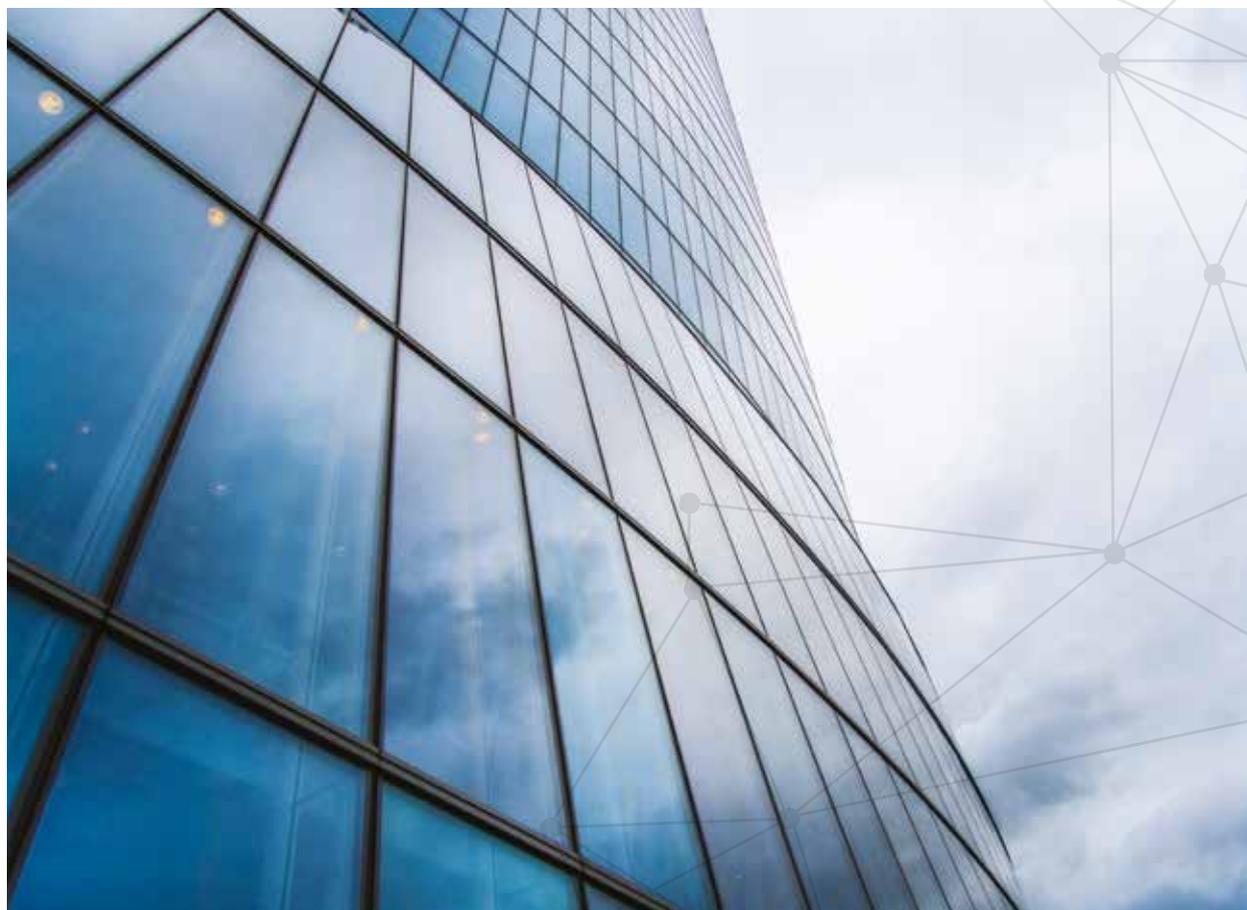
## 6.2

---

# Partecipazione ad associazioni di categoria

Il Gruppo doValue, ad oggi, contribuisce o è iscritto a numerose associazioni di categoria, tra cui:

- ABI – Associazione Bancaria Italiana;
- Fondo interbancario di tutela dei depositi;
- Consorzio CBI (Customer to Business Interaction);
- Conciliatore Bancario Finanziario
- Asociacion para la Racionalizacion de los Horarios Espanoles;
- Asociacion Espanola de Ejecutivos y Consejeros;
- Asociacion de Promotores Inmobiliarios de Madrid;
- Asociacion Promotores Constructores de Espana.







## INDICE DEI CONTENUTI **GRI**

# Indice dei contenuti GRI

GRI Standard	Informativa	Numero di pagina	Omissi- one	Esclusioni di perimetro	Note
<b>GRI 101: Principi di rendicontazione 2016</b>					
<b>Informativa generale</b>					
<b>GRI 102: informativa generale 2016</b>	102-1 Nome dell'organizzazione	Pagg. 7; 13			
	102-2 Attività, marchi, prodotti e servizi	Pagg. 14-16			
	102-3 Luogo della sede principale	Pag. 2			
	102-4 Luogo delle attività	Pag. 13			
	102-5 Proprietà e forma giuridica	Pag. 17			
	102-6 Mercati serviti	Pagg. 13; 18-19			
	102-7 Dimensione dell'organizzazione	Pagg. 6; 17			
	102-8 Informazioni su dipendenti e gli altri lavoratori	Pagg. 49-52			
	102-9 Catena di fornitura	Pagg. 76-77			
	102-10 Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Pagg. 7-8; 12-13; 76-77			
	102-11 Principio o approccio precauzionale	Pagg. 34; 80			
	102-12 Iniziative esterne	Pagg. 22; 30; 53; 87; 90-92			
	102-13 Adesione ad associazioni	Pag. 93			
	102-14 Dichiarazione di un alto dirigente	Pag. 5			
	102-15 Impatti chiave, rischi e opportunità	Pagg. 25-35			

GRI Standard	Informativa	Numero di pagina	Omissi- one	Esclusioni di perimetro	Note
<b>GRI 101: Principi di rendicontazione 2016</b>					
<b>Informativa generale</b>					
<b>GRI 102: informativa generale 2016</b>	102-16 Valori, principi, standard, e norme di comportamento	Pagg. 20-24			
	102-18 Struttura di Governance	Pagg. 29; 23; 53			
	102-40 Elenco dei gruppi di stakeholder	Pag. 39			
	102-41 Accordi di contrattazione collettiva	Pag. 63			
	102-42 Individuazione e selezione degli stakeholder	Pag. 39			
	102-43 Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Pagg. 42-43			
	102-44 Temi e criticità chiave sollevati	Pagg. 42-43			
	102-45 Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	Pagg. 7-8; 13			
	102-46 Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	Pagg. 39-41			
	102-47 Elenco dei temi materiali	Pagg. 40-41			
	102-48 Revisione delle informazioni	Pagg. 7-8; 44; 66; 84			
	102-49 Modifiche nella rendicontazione	Pag. 41			
	102-50 Periodo di rendicontazione	Pagg. 7-8			
	102-51 Data del report più recente	Pagg. 7-8			
	102-52 Periodicità della rendicontazione	Pagg. 7-8			
	102-53 Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Pag. 8			
	102-54 Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	Pagg. 7-8			
	102-55 Indice dei contenuti GRI	Pagg. 96-103			
102-56 Assurance esterna	Pagg. 8; 136-138				

GRI Standard	Informativa	Numero di pagina	Omissione	Esclusioni di perimetro	Note
<b>TEMI MATERIALI</b>					
<b>VALUTAZIONI DI PERFORMANCE ECONOMICA E DI PERFORMANCE FINANZIARIA DEL GRUPPO</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	Pagg. 18-19; 40-41; 44-45			
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	Pagg. 18-19; 44-45			
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	Pagg. 18-19; 44-45			
<b>GRI 201: Performance economiche 2016</b>	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	Pagg. 44-45			
<b>PROCEDURE E POLITICHE ANTICORRUZIONE</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	Pagg. 21-24; 40-41			
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	Pagg. 21-24			
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	Pagg. 21-24			
<b>GRI 205: Anticorruzione 2016</b>	205-2 b.; e. Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	Pag. 24	a) c) d)		I requisiti a, c, d non sono stati rendicontati all'interno della presente DNF in quanto i dati non sono disponibili.
	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Pag. 22			

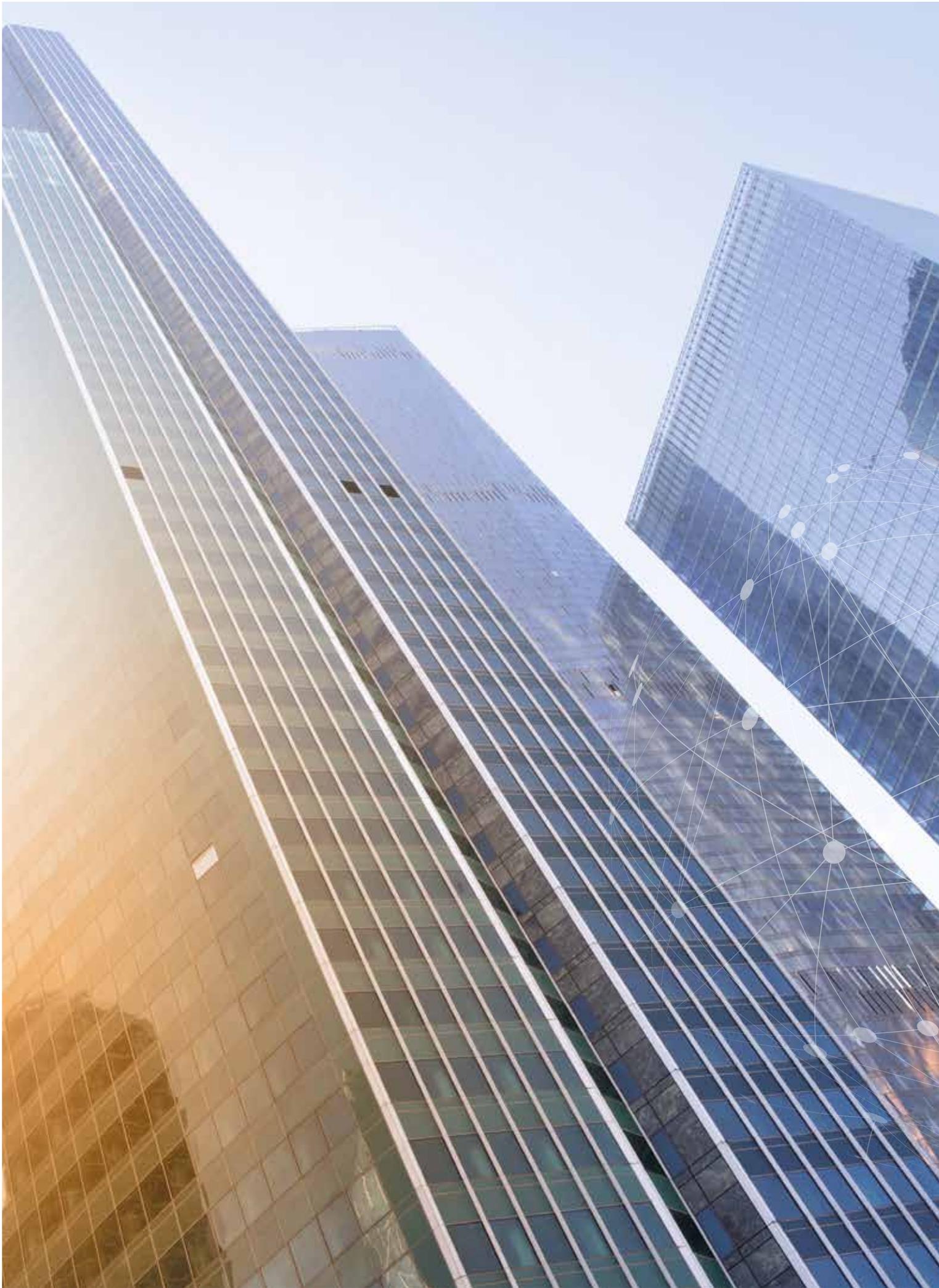
GRI Standard	Informativa	Numero di pagina	Omissione	Esclusioni di perimetro	Note
<b>INNOVAZIONE E TUTELA DELLA PRIVACY</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	Pagg. 40-41; 73-74			
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	Pagg. 73-74			
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	Pagg. 73-74			
<b>GRI 418 Privacy dei clienti 2016</b>	418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Pagg. 74		Altamira Asset Management S.A., Altamira Asset Management Cyprus Limited, Proteus Asset Management Unipessoal Lda	I dati saranno disponibili per l'intero Gruppo doValue a partire dal prossimo esercizio di rendicontazione
<b>TRASPARENZA, CORRETTEZZA E RESPONSABILITÀ NELLA FORNITURA DEI SERVIZI SCELTI DAL GRUPPO</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	Pagg. 40-42; 70-72			
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	Pagg. 14-16; 70-72			
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	Pagg. 14-16; 70-72			
<b>GRI 417 Marketing ed etichettatura 2016</b>	417-2 Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	Pag. 72		doValue Hellas Credit and Loan Servicing S.A., Altamira Asset Management S.A., Altamira Asset Management Cyprus Limited e Proteus Asset Management Unipessoal Lda	I dati relativi alle società riportate nella colonna "Limitazione perimetro" non sono disponibili.

GRI Standard	Informativa	Numero di pagina	Omissi- one	Esclusioni di perimetro	Note
<b>FORMAZIONE DEL PERSONALE E SVILUPPO DELLE COMPETENZE</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	Pagg. 40-41; 58-61			
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	Pagg. 58-61			
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	Pagg. 58-61			
<b>GRI 403 Formazione e istruzione 2016</b>	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	Pag. 59			
<b>TUTELA DELL'OCCUPAZIONE E BENESSERE DELLE PERSONE</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	Pagg. 40-41; 48-52; 62-67			
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	Pagg. 48-52; 62-67			
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	Pagg. 48-52; 62-67			
<b>GRI 401 Occupazione 2016</b>	401-1 Nuove assunzioni e turnover	Pagg. 51-52			
	401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part time o con contratto a tempo determinato	Pag. 62			
<b>GRI 402 Relazioni tra lavoratori e management 2016</b>	402-1 Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	Pag. 63			

GRI Standard	Informativa	Numero di pagina	Omissione	Esclusioni di perimetro	Note
<b>TUTELA DELL'OCCUPAZIONE E BENESSERE DELLE PERSONE</b>					
GRI 403 Salute e sicurezza 2016	403-2 a. Tipo di infortuni, indice di infortuni, malattie professionali, giorni persi e giorni di assenza e numero di decessi sul lavoro	Pagg. 66-67	b)		Il requisito b non è stato rendicontato all'interno della presente DNF in quanto i dati non sono disponibili.
<b>COMPOSIZIONE DEGLI ORGANI DI GOVERNO E GESTIONE DEL PERSONALE NEL RISPETTO DELLE PARI OPPORTUNITÀ</b>					
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	Pagg. 40-41; 53-57			
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	Pagg. 53-57			
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	Pagg. 53-57			
GRI 405 Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità degli organi di governo e tra i dipendenti	Pagg. 53-57			
GRI 406 Non discriminazione 2016	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Pagg. 53-57			
<b>ETICA E INTEGRITÀ AZIENDALE</b>					
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	Pagg. 20-24; 40-41			
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	Pagg. 20-24			
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	Pagg. 20-24			
GRI 206 Comportamenti anticoncorrenziali 2016	206-1 Azioni legali per comportamenti anticoncorrenziali, antitrust e pratiche monopolistiche	Pag. 20			
GRI 419 Compliance socioeconomica	419-1 Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	Pag. 20			
<b>RESPONSABILITÀ AMBIENTALE</b>					
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	Pagg. 40-41; 80-87		Altamira Asset Management Cyprus Limited e Proteus Asset Management Unipessoal Lda	Le informazioni relative alle società riportate nella colonna "Esclusioni di perimetro" non sono materiali
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	Pagg. 80-87			
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	Pagg. 80-87			

GRI Standard	Informativa	Numero di pagina	Omissione	Esclusioni di perimetro	Note
<b>RESPONSABILITÀ AMBIENTALE</b>					
<b>GRI 301 Materiali 2016</b>	301-1 Materiali utilizzati per peso o volume	Pag. 81		Altamira Asset Management Cyprus Limited e Proteus Asset Management Unipessoal Lda	I dati relativi alle società riportate nella colonna "Limitazione perimetro" non sono materiali
<b>GRI 302 Energia 2016</b>	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Pagg. 82-83	e) f) g)	Altamira Asset Management Cyprus Limited e Proteus Asset Management Unipessoal Lda	I dati relativi alle società riportate nella colonna "Limitazione perimetro" non sono materiali
	302-3 Intensità energetica	Pag. 83			
<b>GRI 305 Emissioni 2016</b>	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Pag. 84	c) d) f)	Altamira Asset Management Cyprus Limited e Proteus Asset Management Unipessoal Lda	I dati relativi alle società riportate nella colonna "Limitazione perimetro" non sono materiali.  I requisiti f degli indicatori 305-1 e 305-2 non sono stati rendicontati all'interno della presente DNF in quanto le informazioni non sono disponibili
	305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Pag. 84	d) f)		
	305-4 Intensità delle emissioni di GHG	Pag. 84			
<b>GRI 306 Scarichi idrici e rifiuti 2016</b>	306-2 Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	Pag. 86		Altamira Asset Management S.A., Altamira Asset Management Cyprus Limited e Proteus Asset Management Unipessoal Lda	I dati relativi alle società riportate nella colonna "Esclusioni di perimetro" non sono disponibili o materiali, per le società di più piccole dimensioni
<b>GRI 307 Compliance ambientale 2016</b>	307-1 Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	Pag. 80			

GRI Standard	Informativa	Numero di pagina	Omissione	Esclusioni di perimetro	Note
<b>GESTIONE SOSTENIBILE DELLA CATENA DI FORNITURA</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	Pagg. 40-41; 76-77			
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	Pagg. 76-77			
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	Pagg. 76-77			
<b>204 Pratiche di approvvigionamento 2016</b>	204-1 Proporzione di spesa verso fornitori locali	Pag. 77		Altamira Asset Management Cyprus Limited e Proteus Asset Management Unipessoal Lda	I dati relativi alle società riportate nella colonna "Limitazione perimetro" non sono materiali
<b>GRI 308 Valutazione ambientale dei fornitori 2016</b>	308-1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	Pag. 77			
<b>GRI 414 Valutazione sociale dei fornitori 2016</b>	414-1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri sociali	Pag. 77			
<b>TUTELA DELLA STABILITÀ DEL SISTEMA CREDITIZIO</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	Pagg. 14-16; 40-41			
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	Pagg. 14-16			
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	Pagg. 14; 45			
	Indicatori 'autonomi' (non previsti dal GRI)				
<b>MONITORAGGIO DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI DEL GRUPPO</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	Pagg. 40-41; 75			
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	Pag. 75		A partire dal prossimo esercizio di rendicontazione, il Gruppo darà disclosure di KPI relativi alla tematica "Monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti del Gruppo"	Indicatori non disponibili.
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	Pag. 75			





APPENDICE  
DI **ALTAMIRA**  
(REQUISITI AGGIUNTIVI  
DELLA LEGGE  
SPAGNOLA 11/2018)

# 1

## Altamira

### 1.1 Il 2019 in numeri

	2019	2018
Importo netto del fatturato (migliaia di euro)	301.253	298.580
Risultato operativo (migliaia di euro)	41.253	73.817
Risultato consolidato di esercizio (migliaia di euro)	49.510	37.861
Capitale sociale (migliaia di euro)	937	797
Debiti con società del gruppo e collaboratori a lungo termine (migliaia di euro)	126.968	1.566
Debiti finanziari non correnti (migliaia di euro)	35.496	321.659
Numero di dipendenti	1.159	1.053

### 1.2 La struttura di Altamira

#### 1.2.1 Capogruppo e società controllate

Altamira Asset Management Holding, S.L. è la capogruppo di un'organizzazione che è costituita dalle seguenti società:

- Altamira Asset Management, S.A. (di seguito "Altamira Spagna"), partecipata all'85% e situata in Calle José Echeagaray 6 (Las Rozas, Madrid);
- Proteus Asset Management Unipessoal LDA, con sede in Portogallo e interamente di proprietà di Altamira Asset Management, S.A.;
- Altamira Asset Management (Cyprus) LTD, con sede a Cipro e posseduta al 51% da Altamira Asset Management, S.A.;
- Altamira Asset Management Hellas – Member Company, con sede in Grecia e posseduta al 100% da Altamira Asset Management, S.A..

## 1.2.2 Proprietà, forma giuridica e attività

**Altamira Asset Management Holdings, S.L. è stata costituita a Madrid ed è registrata a fini commerciali e fiscali presso Paseo de la Castellana 143, 28046 Madrid.**

Il 1° novembre 2017, la controllata Proteus Asset Management, Unipessoal LDA (di seguito anche “Proteus”), situata in Portogallo, ha iniziato a operare segnando l’inizio dell’internazionalizzazione di Altamira.

Il 24 gennaio 2018 anche la controllata Altamira Asset Management Cyprus Limited (di seguito anche “Altamira Cyprus”), con sede a Cipro, ha avviato le proprie attività. La società cipriota è partecipata per il 49%, dalla banca locale Cyprus Cooperative Bank Ltd.

Nel mese di giugno 2019, doValue S.p.A. ha perfezionato l’acquisizione di una partecipazione pari all’85% nel capitale di Altamira Spagna con le sue controllate in Portogallo, Cipro e Grecia.

**L’oggetto sociale di Altamira 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, le attività di Altamira comprendono la fornitura dei seguenti servizi:

- consulenza e gestione del portafoglio, ossia consulenza su 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, ossia gestione del debito in via giudiziale e stragiudiziale;
- implementazione di piani aziendali per il portafoglio della società spagnola SAREB;
- commercializzazione di beni immobili, sia attraverso la loro valorizzazione che con 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 dei terreni, la realizzazione di attività di progettazione e sviluppo di costruzioni interrotte e lo sviluppo di progetti di costruzione propri e subappaltati;
- sviluppo internazionale, mediante la definizione di 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.

Come descritto nelle precedenti sezioni del documento, Altamira vanta numerosi presidi per garantire che il business sia condotto secondo i principi di etica e integrità. In ambito di lotta alla corruzione, si segnala che nel corso del 2019, Altamira ha sottoposto tutte le sue operazioni (641) ad una valutazione del rischio di corruzione, contro le 357 nel 2018. I rischi di corruzione sono identificati grazie a periodiche analisi dei rischi e con il supporto del Compliance Department, anche secondo quanto previsto dal Corporate Defense Model.

## 1.3 Obiettivi e principali linee strategiche

**Altamira ambisce a mantenere la sua posizione di principale gestore di attività finanziarie e immobiliari, grazie al suo modello di gestione integrato basato su leadership, eccellenza operativa, orientamento ai risultati e lavoro di squadra.**

Il perseguimento di questo obiettivo si fonda sull'implementazione di una strategia basata su:

### 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 nel complesso la redditività e la sostenibilità del business.

### 2. Attrazione e fidelizzazione dei talenti:

- consolidare e rafforzare l'immagine del brand, 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.

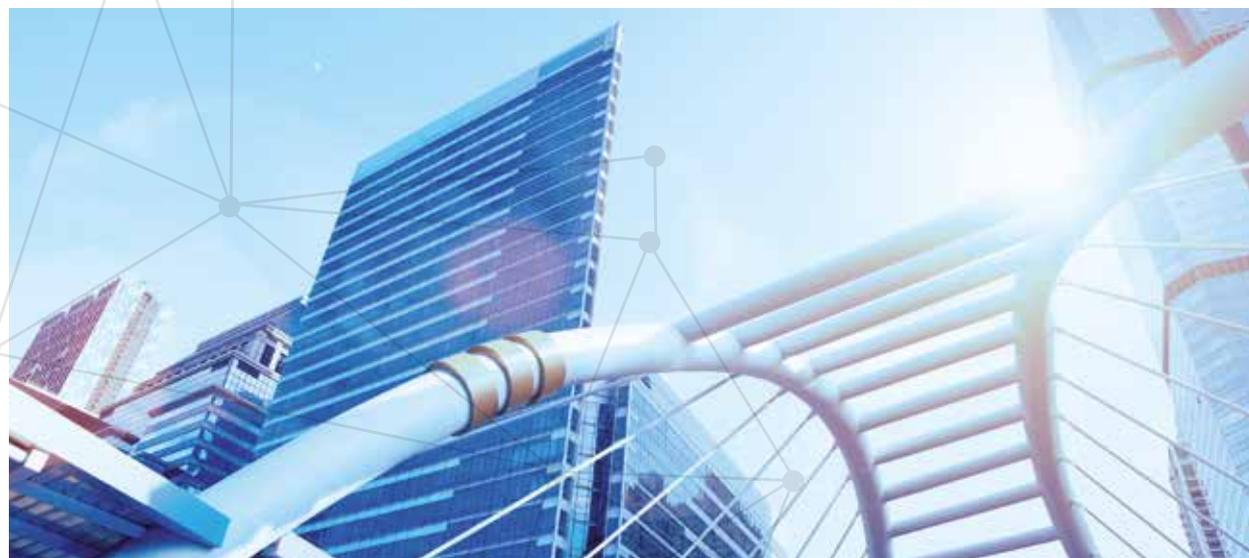
### 3. Marketing digitale e vendite, attraverso le seguenti attività e canali:

- Altamira Singularity, una nuova 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 Altamira, relativi a una selezione di nuove abitazioni ubicate in zone attrattive;
- canali digitali, quali il sito web di Altamira e portali di proprietà come Idealista e Fotocasa;
- tour virtuale a 360° delle abitazioni e possibilità di visualizzazione dell'arredamento virtuale sul sito web di Altamira, a supporto di una migliore user experience.

### 4. Innovazione ed efficienza, attraverso:

- intelligenza artificiale applicata al settore immobiliare per migliorare l'esperienza del cliente 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 Altamira nei prossimi anni rimarrà focalizzata 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

## Questioni attinenti al personale

In aggiunta agli argomenti trattati all'interno del presente documento nella sezione dedicata alla Dichiarazione Consolidata non Finanziaria di doValue, nelle pagine successive sono riportate informazioni relative alla gestione e alle caratteristiche del personale di Altamira.

### 2.1 Informazioni sui dipendenti

Nel corso del 2019 i dipendenti di Altamira risultano 1.059, in linea con i 1.053 dipendenti del 2018.

#### 2.1.1 Contratti medi

Le tabelle di seguito 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		2019						2018					
		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	-	12,8	-	-	39,1	14,2	-	13,2	-	-	37,9	13,6
	Middle management	6,9	113,6	15,6	8	119,8	28,6	3,6	103,6	12,5	9	83,1	25,3
	Staff	17,2	139,7	22,9	15,9	83,5	45,9	13,6	92,4	23	10	57,3	48,3
Numero medio di contratti a tempo determinato	Top management	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Middle management	-	-	-	-	1,8	-	-	-	-	-	-	-
	Staff	-	-	-	0,3	-	-	-	-	-	-	1	-
Numero medio di contratti part-time	Top management	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Middle management	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Staff	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
<b>Totale</b>		<b>24,1</b>	<b>266,0</b>	<b>38,5</b>	<b>24,2</b>	<b>245,2</b>	<b>88,7</b>	<b>17,2</b>	<b>209,3</b>	<b>35,5</b>	<b>18,9</b>	<b>180,2</b>	<b>87,1</b>

<b>Portogallo - Numero medio di contratti a tempo indeterminato, a tempo determinato e part-time</b>		<b>2019</b>						<b>2018</b>					
		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	-	1,2	-	-	5,7	-	-	1,3	-	-	5,0	0,9
	Middle management	0,3	10,4	0,6	1,6	9,5	-	-	2,8	0,9	0,7	6,3	-
	Staff	4,0	37,1	6,8	2,1	21,2	7,8	2,8	30,5	7,9	1,2	21,1	10,7
Numero medio di contratti a tempo determinato	Top management	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Middle management	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Staff	-	3,3	-	-	-	-	-	1,6	-	-	-	-
Numero medio di contratti part-time	Top management	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Middle management	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Staff	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Totale</b>		<b>4,3</b>	<b>51,9</b>	<b>7,4</b>	<b>3,7</b>	<b>36,3</b>	<b>7,8</b>	<b>2,8</b>	<b>36,1</b>	<b>8,8</b>	<b>1,8</b>	<b>32,4</b>	<b>11,6</b>

<b>Cipro - Numero medio di contratti a tempo indeterminato, a tempo determinato e part-time</b>		<b>2019</b>						<b>2018</b>					
		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	-	1	-	-	2	-	-	1	-	-	2	-
	Middle management	2	37	3	-	33	9	1	34	7	-	30	13
	Staff	32	124	10	16	55	4	2	182	25	3	61	9
Numero medio di contratti a tempo determinato	Top management	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Middle management	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Staff	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Numero medio di contratti part-time	Top management	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Middle management	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Staff	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Totale</b>		<b>34</b>	<b>162</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>90</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>217</b>	<b>32</b>	<b>3</b>	<b>93</b>	<b>22</b>

## 2.1.2 Gestione della disabilità e accessibilità

Come dichiarato nel Code of Conduct, Altamira offre le medesime opportunità in fase di assunzione e di sviluppo della carriera senza distinzione alcuna, ivi compresa la condizione di disabilità.

La particolare attenzione alle condizioni delle persone con disabilità si declina nella presenza di numerose misure per garantire l'accessibilità universale delle strutture e abbattere le barriere e gli ostacoli – fisici e non - in ogni ambiente lavorativo. Tra le misure adottate rientrano:

- adeguata considerazione del tema “inclusione” nel sistema di gestione della prevenzione dei rischi professionali e definizione di efficaci presidi in ambito di salute e sicurezza a beneficio di tutti i professionisti, indipendentemente dalle loro condizioni fisiche;
- collaborazione con numerose Fondazioni in Spagna, tra cui:
  - Fondazione Adecco, per creare un modello sociale e lavorativo in cui tutti possano partecipare con pari

condizioni e opportunità, coadiuvato anche da programmi come il “Plan Familia” (per promuovere l'inclusione nel mercato del lavoro dei familiari disabili dei dipendenti) e il “Plan Aflora” (per l'assistenza nelle fasi di organizzazione e di rilascio del certificato di valutazione del livello di disabilità);

- Fondazione Integra, per l'attuazione di iniziative di supporto agli esclusi e ai disabili, affinché possano migliorare le loro condizioni di vita attraverso l'ingresso nel modo del lavoro;
- Fondazione Alares, per la promozione e l'inclusione nel mondo del lavoro dei disabili e delle persone in condizioni di difficoltà o a rischio di esclusione sociale;
- presenza, nella sede principale di Altamira in Spagna, di misure di accessibilità, come:
  - mezzi pubblici 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.

N. di dipendenti con disabilità	2019	2018
Spagna	3	4
Portogallo	-	-
Cipro	3	-
<b>Totale</b>	<b>6</b>	<b>4</b>

## 2.1.3 Formazione e programmi di assistenza alla transizione

Altamira offre ai propri dipendenti adeguati piani per accrescerne le competenze in modo continuativo, come descritto precedentemente all'interno del documento. Le attività di formazione sono numerose e variegata e spaziano dalla formazione tecnica a quella sulle soft skills, da quella linguistica a quella obbligatoria.

Per agevolare la continuità lavorativa e la gestione del fine percorso per motivi di pensionamento o di conclusione del rapporto di lavoro, in Spagna i dipendenti possono beneficiare di piani di ricollocamento. In Portogallo, invece, i programmi di assistenza alla transizione sono previsti solo se negoziati dai dipendenti stessi durante la definizione del piano di cessazione del rapporto lavorativo; sono invece assenti a Cipro.

## 2.1.4 Licenziamenti

Nel corso del 2019 si sono registrati 44 licenziamenti, a fronte dei 33 del 2018, suddivisi tra Spagna (24) e Portogallo (2).

Nelle tabelle che seguono, i dati sono presentati con una suddivisione per genere, categoria professionale e fascia d'età.

N. di dipendenti licenziati		2019		2018	
		Donne	Uomini	Donne	Uomini
Spagna	Top management	-	7	1	4
	Middle management	7	4	-	8
	Staff	10	12	4	8
Portogallo	Top management	-	-	-	2
	Middle management	-	1	1	-
	Staff	-	-	3	2
Cipro	Top management	-	-	-	-
	Middle management	-	-	-	-
	Staff	2	1	-	-
<b>Totale</b>		<b>19</b>	<b>25</b>	<b>9</b>	<b>24</b>

N. di dipendenti licenziati		2019		2018	
		Donne	Uomini	Donne	Uomini
Spagna	<=29	-	-	1	4
	30-50	14	7	-	8
	>=50	3	16	4	8
Portogallo	<=29	-	-	-	-
	30-50	-	1	3	3
	>=50	-	-	1	1
Cipro	<=29	-	-	-	-
	30-50	2	1	-	-
	>=50	-	-	-	-
<b>Totale</b>		<b>19</b>	<b>25</b>	<b>9</b>	<b>24</b>

N. di dipendenti licenziati (n.)	2019	
	Donne	Uomini
Spagna	17	23
Portogallo	-	1
Cipro	2	1

N. di dipendenti licenziati (n.)	2019		
	Top management	Middle management	Staff
Spagna	7	11	22
Portogallo	-	1	-
Cipro	-	-	3

Dipendenti licenziati (n.)	2019		
	<=29 anni	30-50	>=50
Spagna	-	21	19
Portogallo	-	1	-
Cipro	-	3	-

## 2.1.5 Retribuzione

Per quanto riguarda la retribuzione, Altamira garantisce parità di trattamento a tutti i suoi lavoratori. Di conseguenza le differenze di retribuzione tra uomini e donne, tra categorie professionali e fasce d'età sono imputabili a ruoli ricoperti e all'andamento del mercato e non sono in alcun modo imputabili al genere o a qualsiasi altra caratteristica dei dipendenti.

Retribuzione media annua dei dipendenti (salario base + retribuzione variabile) (€)	2019		Divario salariale %
	Donne	Uomini	
Spagna	46.777	59.530	-21,4%
Portogallo	31.794	42.633	-25,4%
Cipro	22.750	28.828	-21,1%

La percentuale relativa al divario salariale è calcolata come segue: (remunerazione media annua femminile – remunerazione media annua maschile)/ remunerazione media annua maschile.

Retribuzione media annua dei dipendenti (salario base + retribuzione variabile) (€)	2019		
	Top management	Middle management	Staff
Spagna	115.817	59.295	39.549
Portogallo	85.500	48.074	28.716
Cipro	210.220	47.894	25.596

Retribuzione media annua dei dipendenti (salario base + retribuzione variabile) (€)	2019		
	<=29 anni	30-50	>=50
Spagna	36.541	70.132	51.469
Portogallo	33.250	36.844	32.969
Cipro	21.207	33.000	41.828

<b>Rapporto salario base e remunerazione donne/uomini</b>		<b>2019</b>	<b>2018</b>
		<b>Salario base</b>	<b>Remunerazione</b>
Spagna	Top management	113%	111%
	Middle management	109%	108%
	Staff	117%	118%
Portogallo	Top management	118%	124%
	Middle management	86%	88%
	Staff	80%	79%
Cipro	Top management	86%	81%
	Middle management	89%	85%
	Staff	96%	95%

In Spagna, la retribuzione totale annua della persona più pagata all'interno dell'organizzazione nel 2019 è stata 6,4 volte superiore alla retribuzione media annua totale della forza lavoro. In Portogallo e a Cipro questo tasso si attesta rispettivamente a 2,6 e 11,9.

<b>Tasso della retribuzione totale annua</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Spagna	6,4	6,9
Portogallo	2,6	4,1
Cipro	11,9	6,9

Il tasso tra la retribuzione totale annua dell'individuo con la retribuzione più alta all'interno dell'organizzazione in ciascun paese delle sedi operative significative e i valori mediani della retribuzione totale annua di tutti i dipendenti (ad esclusione dell'individuo con la retribuzione più alta) nello stesso paese.

Rispetto al 2018, nel 2019, la retribuzione totale annua della persona più pagata all'interno dell'organizzazione è aumentata rispettivamente del 2% e 49% in Spagna e a Cipro, mentre in Portogallo si è registrato un decremento del 39%. Il valore mediano della retribuzione totale annua di tutti i dipendenti (ad esclusione dell'individuo con la retribuzione più alta) ha subito dal 2018 al 2019 un aumento del 10% in Spagna, del 4% in Portogallo e una riduzione del 4% a Cipro.

Le informazioni sulla retribuzione degli amministratori per il 2019 sono presentate nei prospetti consolidati annuali di Altamira Asset Management Holdings, S.L..

Per quanto riguarda i **piani pensionistici**, in Portogallo alcuni dipendenti (provenienti dalla società Oitante) hanno diritto a un fondo pensione con contributo fisso (tale contributo proviene in parte da Altamira - e può variare dal 4,5% all'1,5% a seconda dell'anzianità del dipendente - e in parte dal dipendente per l'1,5%), contributo che viene meno nel momento della risoluzione del contratto con il dipendente. In Spagna non è invece prevista l'applicazione di piani pensionistici a benefici definiti. Anche per i dipendenti della controllata cipriota non sono previsti piani pensionistici. Tuttavia, questi hanno accesso ad un "Provident Fund" in cui potere versare un importo compreso tra il 3% e il 10% del proprio stipendio e Altamira contribuisce al fondo previdenziale per un totale del 7% del salario di ciascun dipendente.

### 2.1.6 Contrattazione collettiva e libertà di associazione

In Spagna, Altamira applica la legislazione vigente in materia di libertà di associazione e di contrattazione collettiva per tutte le sue attività lavorative, senza eccezione alcuna. Non ci sono pertanto attività e fornitori in cui i diritti dei lavoratori di esercitare la libertà di associazione o la contrattazione collettiva possano essere violati o siano ritenuti a rischio.

In Spagna è in vigore da quattro anni l'accordo collettivo denominato "Oficinas y despachos de Madrid". Alla sua scadenza, sarà revisionato da parte delle organizzazioni sindacali e dai rappresentanti dei lavoratori.

In Portogallo, la legge locale (Codice del lavoro) prevede per i lavoratori il diritto di creare un comitato dei lavoratori all'interno dell'azienda, di difendere i propri interessi e di esercitare i diritti previsti dalla Costituzione e dalla legge. Sebbene non vi siano accordi collettivi applicabili, alcuni lavoratori appartengono ai sindacati, gruppi con cui le risorse umane organizzano incontri periodici.

A Cipro, tutti i dipendenti hanno il diritto di iscriversi ai sindacati. Il modo in cui viene gestita l'associazione con i sindacati si basa sul Codice industriale delle relazioni sindacali del Ministero del lavoro, del welfare e delle assicurazioni sociali.

### 2.1.7 Congedo parentale

Nel corso del 2019, 13 dipendenti hanno usufruito del congedo parentale<sup>10</sup>, di cui il 31% è rappresentato da donne.

Spagna	2019			2018		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero di dipendenti che hanno avuto diritto al congedo parentale	342	373	715	303	329	632
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	5	10	15	12	8	20
di cui						
numero di dipendenti tornati al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del congedo parentale	5	10	15	12	8	20
numero di dipendenti ancora in congedo parentale alla data indicata	-	-	-	-	2	2
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	3	9	12	8	6	14

<sup>10</sup>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 esercizi di rendicontazione.

<b>Portogallo</b>	<b>2019</b>			<b>2018</b>		
	<b>Donne</b>	<b>Uomini</b>	<b>Totale</b>	<b>Donne</b>	<b>Uomini</b>	<b>Totale</b>
Numero di dipendenti che hanno avuto diritto al congedo parentale	68	47	115	56	49	105
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	7	3	10	1	1	2
di cui						
numero di dipendenti tornati al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del congedo parentale	7	3	10	1	1	2
numero di dipendenti ancora in congedo parentale alla data indicata	2	-	2	1	1	2
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	-	-	-

<b>Spagna</b>	<b>2019</b>			<b>2018</b>		
	<b>Donne</b>	<b>Uomini</b>	<b>Totale</b>	<b>Donne</b>	<b>Uomini</b>	<b>Totale</b>
Tasso di rientro al lavoro (%)	100	100	100	133	100	111
Tasso di retention (%)	25	113	60	N/A	N/A	N/A

<b>Portogallo</b>	<b>2019</b>			<b>2018</b>		
	<b>Donne</b>	<b>Uomini</b>	<b>Totale</b>	<b>Donne</b>	<b>Uomini</b>	<b>Totale</b>
Tasso di rientro al lavoro (%)	100	100	100	100	100	100
Tasso di retention (%)	100	-	50	N/A	N/A	N/A

Nel corso del 2019, come per l'anno precedente, a Cipro non ci sono stati dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale. Si segnala comunque che, in ottemperanza ai requisiti della Cyprus Employment Law, tutti i dipendenti che hanno figli di età inferiore agli otto anni ne possono usufruire. Tuttavia, sia per il 2019 che per il 2018 non è possibile ottenere informazioni sul loro numero esatto per ragioni di confidenzialità.

## 2.1.8 Disconnessione e protezione dei dati personali

Altamira si impegna a migliorare la qualità della vita dei propri dipendenti e, per questo motivo, la disconnessione dal lavoro è facilitata attraverso la ricerca di misure adeguate, strumenti e soluzioni informatiche a supporto di modalità efficienti di lavoro.

Per rispondere ai requisiti della Legge Organica 3/2018, **nel mese di novembre 2019 Altamira Spagna ha firmato una Politica di disconnessione digitale, in accordo con le organizzazioni sindacali.** In particolare, la Politica si sofferma sui temi di protezione dei dati personali e sulla garanzia dei diritti digitali, garantendo la disconnessione al di fuori dell'orario di lavoro.

La Politica di disconnessione prevede che i dipendenti al termine della giornata lavorativa abbiano il diritto di non rispondere alle comunicazioni, sebbene resti salvo il diritto di poterlo fare. Inoltre, ai dipendenti è richiesto di fare un utilizzo razionale degli strumenti tecnologici ed è fornito un decalogo del buon uso della posta elettronica aziendale.

In ambito di equilibrio tra lavoro e vita privata, Altamira si impegna in azioni e iniziative quali:

- orario di lavoro flessibile;
- armonizzazione dei congedi retribuiti stipulati nei diversi accordi di contrattazione collettiva in essere in Spagna, attraverso la negoziazione di condizioni migliori con il rappresentante legale dei dipendenti;
- mensa aziendale, servizio medico e di fisioterapia per i dipendenti della sede principale della società spagnola;
- estensione del congedo di paternità a cinque settimane in Spagna;
- Wellness Company Plan in Spagna e a Cipro, con iniziative per il benessere fisico, mentale e lavorativo dei dipendenti;
- Servizio Gympass per consentire ai dipendenti di usufruire dell'ingresso all'interno di 1.900 centri sportivi in Spagna;
- piano di remunerazione flessibile: assicurazione sanitaria privata, asili nido, formazione e trasporti;
- scontistiche su prodotti bancari del Banco Santander, cliniche sanitarie, centri sportivi e attività culturali e ricreative.

Nei prossimi anni Altamira svilupperà e realizzerà ulteriori azioni volte a favorire il diritto di disconnessione, il benessere sul posto di lavoro e l'equilibrio tra vita privata e lavoro.

## 2.1.9 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro

La tutela della salute e della sicurezza è tra le priorità di Altamira, sebbene sia da tenere in considerazione che **non vi sono lavoratori o luoghi di lavoro coinvolti in attività che hanno un'alta incidenza o rischi di malattie specifiche.**

Il presidio della salute e della sicurezza in Spagna prevede la presenza di un Comitato per la salute e la sicurezza, composto da otto membri permanenti (quattro membri del sindacato chiamati "Delegados de Prevención " e quattro membri dell'organizzazione). Il Comitato, che rappresenta la totalità dei lavoratori e dei luoghi di lavoro, si riunisce ogni tre mesi e, ove si renda necessario, anche per sessioni straordinarie. Le misure preventive approvate e le decisioni adottate da parte del Comitato sono comunicate ai dipendenti attraverso intranet e email aziendali.

Anche la società cipriota ha creato un proprio comitato, secondo quanto richiesto dalla legge P.I. 134/97, che si riunisce con cadenza trimestrale. A Cipro la legislazione non prevede alcun obbligo in merito all'inclusione nel Comitato della rappresentanza dei lavoratori, per i quali si rende portavoce la funzione Dipartimento Risorse umane. Quest'ultimo collabora con il Comitato per risolvere le problematiche sollevate da parte dei dipendenti.

Gli aspetti di salute e sicurezza non sono ricompresi in accordi formali con i sindacati per nessuna delle società di Altamira. Tuttavia, in Spagna dal 2016 è stato istituito un Prevent Plan in accordo con i sindacati, al cui interno sono trattati argomenti come le misure preventive per il rischio epidemiologico e la valutazione psicosociale dei dipendenti.

Nel corso del 2019 si sono registrati 3 infortuni che hanno comportato giorni persi.

<b>Spagna</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Numero di infortuni con giorni persi	2	3
Numero di ore effettivamente lavorate	1.127.774	1.044.000
Indice di frequenza degli infortuni con giorni persi	1,77	0,96*

\* Il tasso è stato calcolato considerando i soli infortuni avvenuti sul luogo di lavoro (1).

<b>Portogallo</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Numero di infortuni con giorni persi	1	-
Numero di ore effettivamente lavorate	243.399	
Indice di frequenza degli infortuni con giorni persi	4,11	

<b>Cipro</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Numero di infortuni con giorni persi	-	-
Numero di ore effettivamente lavorate	52.588	
Indice di frequenza degli infortuni con giorni persi	-	

L'indice di frequenza degli infortuni con giorni persi è calcolato come il rapporto tra il numero di infortuni con giorni persi e il totale delle ore effettivamente lavorate nello stesso periodo, moltiplicato per 1.000.000.

# 3

## Questioni sociali e sviluppo sostenibile

### 3.1 Sostegno alle associazioni e patrocini

Altamira riconosce l'importanza di un coinvolgimento attivo a supporto delle comunità in cui opera. Per tale motivo, **l'organizzazione ha stipulato accordi con fondazioni e associazioni, anche come leva di employer branding verso i propri dipendenti.** In particolare:

- 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 Carlos III University, dedicata al supporto delle persone in situazioni di difficoltà economiche e 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 in modo che 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 Inmobiliarios de Madrid, che difende gli interessi dei professionisti del real estate;
- 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 di 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.

L'impegno di Altamira a favore della comunità è ancor più avvalorato se si considera che la natura del business della società e i paesi in cui hanno sede le sue attività non comportano rischi di 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, Altamira non effettua investimenti infrastrutturali e non finanzia servizi per la comunità.

#### 3.1.1 Controllo dei contributi a fondazioni ed entità senza scopo di lucro

In relazione alla partecipazione e al coinvolgimento di Altamira nella comunità attraverso il supporto alle fondazioni e alle associazioni precedentemente presentate, **nel corso del 2019 sono stati devoluti contributi di diverse tipologie:**

- per quanto riguarda il rispetto delle misure eccezionali contenute nell'articolo 42.1 del Decreto Regio Legislativo 1/2013 del 29 novembre che ha approvato la legge

rivista sui diritti e l'inclusione sociale delle persone con disabilità, fondi destinati a:

- Fondazione Adecco: €32.431,52;
- Fondazione Integra: €19.362,10;
- Fondazione Alares: €9.681,05;
- borse di studio per studenti con limitate risorse economiche e un ottimo percorso accademico:
  - Carlos III University Foundation: €3.000;
- donazioni e contributi a supporto dell'equilibrio tra vita privata e lavoro:
  - MásHumano Foundation: €6.500;
  - Asociación para la Racionalización de los Horarios Españoles: €140;
- contributi alle associazioni di settore:
  - Asociación de Promotores Inmobiliarios de Madrid: €4.196;
  - Asociación de Promotores Constructores de España: €5.039,99;
  - International Facility Management Association: €423,50;
  - Instituto de Auditores Internos de España: €1.645.

Nel caso di Portogallo e Cipro, i rapporti con le associazioni e la comunità imprenditoriale sono principalmente gestiti attraverso le banche Oitante e Cyprus Cooperative Bank LTD.

## 3.2 Valutazione dei fornitori

Le attività svolte dai principali fornitori dell'organizzazione (1.069 nel 2019), includono:

- vendita e custodia dei beni mediante agenti immobiliari con comprovata esperienza;
- analisi e progettazione di attività di trasformazione per modelli operativi e di business;
- gestione della contabilità, delle imposte e delle attività asset-to-asset per il portafoglio SAREB (inclusi budget, contabilità per transazioni, clienti e fornitori, pagamenti, incassi e gestione della liquidità, tasse e spese, bilanci e relazioni di gestione);
- gestione di documenti e archivi documentali;
- gestione completa della manutenzione di beni immobili.

In considerazione della natura finanziaria delle attività

svolte e appaltate a terzi e dei paesi in cui opera, Altamira non ravvisa la necessità di effettuare valutazioni formali dei propri fornitori in relazione alle pratiche di lavoro e al rispetto dei diritti umani, né effettua valutazioni degli impatti sociali e ambientali della propria catena di fornitura, in quanto ritenuti non significativi. I fornitori dell'organizzazione non risultano inoltre a rischio di violazione dei diritti umani e non vi sono operazioni che possano mettere a repentaglio la loro libertà di associazione e di contrattazione collettiva.

Si evidenzia tuttavia che il processo di selezione e di coinvolgimento dei fornitori prevede la firma da parte di questi ultimi di un accordo quadro standard in cui è richiesto il rispetto di **requisiti etici che includono anche la loro responsabilità sociale e ambientale**. Inoltre, le disposizioni del Code of Conduct di Altamira si applicano per quanto possibile anche alla catena di fornitura.

## 3.3 Salute e sicurezza dei clienti

La salute e la sicurezza dei clienti costituiscono un aspetto significativo per Altamira soprattutto in relazione al trattamento dei loro dati personali e alla loro libera circolazione dei dati.

L'**organizzazione** è pienamente conforme alla legislazione sulla protezione dei dati, come dimostrano le clausole incluse nei contratti con i fornitori e i clienti e la presenza di un disclaimer sul sito web di Altamira.

Considerate la natura e le caratteristiche delle proprie attività, Altamira 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 2019 casi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e la sicurezza dei clienti.

Per le medesime ragioni, non sono previste procedure in materia di informazione ed etichettatura dei prodotti e servizi che riguardino 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.

### 3.3.1 Customer Service

Altamira ha un servizio clienti che si occupa di risolvere eventuali incidenti e reclami notificati dai clienti. Nel 2019 sono pervenute le seguenti richieste:

Portfolio	Aperti	Cancellati	Chiusi	WIP	In sospeso	Risolti	Totale
No Portfolio assigned	163	3	949	73	11	21	1.220
Ánfora	139	53	821	33	40	1	1.087
Banco Santander	1.518	25	6.624	352	442	31	8.992
Sareb	1.369	723	28.188	743	332	55	31.410
Third Parties	299	22	1.370	184	19	9	1.903
<b>Totale</b>	<b>3.488</b>	<b>826</b>	<b>37.952</b>	<b>1.385</b>	<b>844</b>	<b>117</b>	<b>44.612</b>

Nel caso del Portogallo, sono pervenute sei richieste di risarcimento dagli iacquirenti di proprietà, che sono state debitamente gestite dal Compliance Department.

A Cipro l'unico cliente è Cyprus Cooperative Bank LTD, che non ha presentato reclami nel corso del 2019.

## 3.4 Informazioni fiscali

Paese	2019			2018		
	Profitti ottenuti	Imposte sul reddito della società	Contributi pubblici	Profitti ottenuti	Imposte sul reddito della società	Contributi pubblici
Spagna	-41.575.190,95	-15.514.535,13	9.000,00	23.692.003,59	7.566.730,57	N/A
Portogallo	2.445.911,35	570.233,22	N/A	1.723.726,45	725.783,27	N/A
Cipro	17.229.619,39	2.347.088,48	N/A	13.264.834,60	1.963.886,00	N/A

# 4

---

## Ambiente

### 4.1 Protezione dell'ambiente

Il principio 15 della Dichiarazione di Rio afferma che per proteggere l'ambiente, i paesi devono applicare l'approccio precauzionale secondo le loro capacità e possibilità. Laddove vi siano minacce di danno grave o irreversibile sull'ambiente, la mancanza di piena certezza scientifica sul loro accadimento non deve essere utilizzata come motivazione per rinviare l'adozione di misure efficaci per prevenire il degrado ambientale.

Questo principio è applicabile anche al settore commerciale, in quanto le relative attività possono comportare gravi perdite a livello economico, sociale e ambientale se in fase di sviluppo di un prodotto o di un servizio non sono prese in considerazione le misure preventive necessarie per mitigare i rischi economici, sociali e ambientali.

**Il principio risulta di particolare rilievo per Altamira nelle fasi del ciclo di vita dei beni immobili gestiti che implicano il coinvolgimento di fornitori.** Per mitigare il rischio di perdite a livello economico, sociale e ambientale, l'organizzazione stabilisce termini e requisiti contrattuali con i fornitori per garantire uno sviluppo sostenibile e minimizzare l'impatto ambientale.

I fornitori interessati sono quindi chiamati a sviluppare un piano di manutenzione personalizzato specifico per ciascun bene e le sue strutture. I fornitori provvedono anche alla manutenzione preventiva sulle proprietà, effettuando un'analisi dei rischi. Nel caso di rilevamenti, questi procedono alla manutenzione correttiva per mettere in atto adeguate misure o adattamenti per mitigare i rischi identificati.

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 personalizzati sono finalizzati e consegnati unitamente a una valutazione economica di eventuali azioni correttive necessarie per rendere l'immobile abitabile o in condizioni adeguate all'utilizzo o alla vendita.

Almeno una volta all'anno, sono effettuate visite ispettive di verifica degli immobili sulla base di quanto delineato nel piano di manutenzione.

Le attività e i rischi sopra esposti sono relativi alla sola società spagnola, in quanto le società portoghese e cipriota si occupano di recupero di debiti relativi a beni immobili e della loro commercializzazione da parte di terzi, attività che non presentano rischi rilevanti dal punto di vista ambientale.

Oltre alle attività sopra esposte, l'organizzazione non effettua ulteriori valutazioni delle implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità legati al cambiamento climatico, in quanto aspetti non applicabili al proprio business.

## 4.2 Utilizzo sostenibile delle risorse<sup>11</sup>

### 4.2.1 Utilizzo di materiali

Altamira si impegna a mitigare ed eliminare il più possibile i propri impatti sull'ambiente, massimizzando il ciclo di vita dei materiali e delle risorse energetiche utilizzate.

L'organizzazione utilizza limitati quantitativi di materiali, unicamente destinati alle attività di ufficio. Come per il 2018, anche nel 2019 il 100% dei materiali utilizzati (carta e materiali informatici) proviene da materiali riciclati.

Inoltre, dal momento che Altamira non si occupa di produrre beni, bensì di erogare servizi, non realizza prodotti che possano dar luogo a recupero o rigenerazione e non utilizza materiali da packaging.

### 4.4.2. Consumi idrici

**La società spagnola si impegna il più possibile nel consumo responsabile delle risorse idriche, che sono afferenti alla sola acqua consumata negli uffici.** Di conseguenza, il business dell'organizzazione non presenta rischi materiali in relazione ai consumi di acqua, nè impatta in modo significativo su alcuna fonte idrica.

Nel corso del 2019 i consumi ammontano a 1.567,62 litri di acqua acquistata dalla rete. Altamira 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 m<sup>3</sup> per la regione di Madrid (€ 2,07 per m<sup>3</sup> per il 2019) e include i soli uffici per cui è possibile accedere alla voce di costo dei consumi idrici: tutti gli uffici di Altamira Spagna sono infatti in affitto e in molti casi i consumi idrici risultano inclusi all'interno del canone mensile che Altamira paga ai proprietari degli edifici.

Non essendo proprietaria degli edifici in cui sorgono gli uffici, Altamira in Spagna non ha il diretto controllo delle iniziative e delle operazioni implementate per razionalizzare l'impiego delle risorse idriche. Tuttavia, si segnala che, con riferimento alla sede principale, Altamira ha raggiunto un accordo con i proprietari dell'edificio, per efficientare e contenere i consumi idrici attraverso iniziative relative ai servizi igienici.

### 4.4.3 Consumi energetici ed emissioni

**Nell'ambito dei consumi energetici e delle emissioni GHG, la società spagnola è attenta all'ottimizzazione e alla riduzione dei consumi e dell'inquinamento derivante.**

Alla luce delle caratteristiche del business di Altamira, nel corso del 2019 non sono state implementate misure specifiche per ridurre i consumi energetici né per diminuire il fabbisogno energetico dei prodotti e servizi offerti.

In aggiunta alle iniziative già rendicontate, nell'ambito della mobilità sostenibile dei dipendenti, si segnala che Altamira in Spagna ha previsto un servizio navetta per i dipendenti dell'headquarter di Madrid-Las Rosas, che collega gli uffici con la stazione dei treni. Nel corso del 2019 i consumi di carburante della navetta si sono attestati a 308 GJ, in linea con i 306 del 2018. Le emissioni GHG derivanti dalla navetta nel corso del 2019 sono state di circa 17 tCO<sub>2</sub>e.

Altre emissioni di Scope 3 rilevanti sono quelle legate ai viaggi dei dipendenti in treno e in aereo. In particolare, nel corso del 2019 sono stati percorsi oltre 450.000 km in aereo e circa 186.000 km in treno. I dati relativi al chilometraggio percorso sono forniti direttamente dall'agenzia a cui la società si affida per l'organizzazione dei viaggi di lavoro.

<sup>11</sup> Tutti i dati ambientali inseriti nel presente capitolo si riferiscono alla sola Altamira Spagna. Per le società cipriota e portoghese di Altamira, gli impatti ambientali non sono considerati rilevanti in considerazione delle caratteristiche dei servizi erogati, che prevedono impatti ambientali molto limitati.

<b>Emissioni</b>	<b>UdM</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
<b>Altre emissioni (Scope 3)</b>			
Emissioni indirette legate ai viaggi di lavoro (treno e aereo)	tCO <sub>2</sub> e	89,86	69,57
<b>Emissioni GHG tCO<sub>2</sub>e /n° medio dipendenti</b>			
Emissioni dirette legate ai viaggi di lavoro	tCO <sub>2</sub> e/n° medio dipendenti	0,13	0,12

Il numero medio di dipendenti della società spagnola nel 2019 è pari a 687,5.

<b>Fattori di conversione</b>	<b>UdM</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Natural Gas Emission Factor - Source: DEFRA 2019	kgCO <sub>2</sub> e/km	0,18078 (aereo)	0,18078 (aereo)
		0,04115 (treno)	0,04115 (treno)
Ecologic Transformation Ministry of Spain	kgCO <sub>2</sub> /l	2,065 (benzina)	2,065 (benzina)

Considerate le caratteristiche del business della società, e gli strumenti ad oggi disponibili, non si segnalano nel corso del 2019 emissioni di sostanze che possono danneggiare l'ozono né di altre sostanze inquinanti.

#### 4.4.4 Inquinamento acustico e luminoso

Infine, sempre in ragione del tipo di attività svolte da Altamira, la società non pone in essere misure specifiche per la prevenzione, riduzione o mitigazione dell'inquinamento acustico e luminoso, trattandosi di temi non rilevanti per la società.

## 4.3 Protezione della biodiversità

Altamira non gestisce beni immobili che comportano rischi di impatti sulla biodiversità. Tuttavia, nell'ambito del suo impegno per l'ambiente, la società adotta le misure necessarie alla manutenzione e alla conservazione dei beni e collabora con autorità amministrative e ambientali per risolvere potenziali situazioni di rischio, conflitti o processi giudiziari ereditati da precedenti proprietari.

Nel caso del Portogallo e di Cipro, poiché l'attività svolta in questi paesi si è incentrata sul recupero di debiti relativi a beni immobili e sulla loro commercializzazione da parte di terzi, la biodiversità non risulta essere un tema materiale.

# 5

---

## Rispetto dei diritti umani

Altamira ha in essere un insieme di politiche, procedure e protocolli aventi l'obiettivo di tutelare i diritti umani (Code of Conduct, Piano per le pari opportunità, Impegno del Consiglio per l'uguaglianza, Protocollo per la prevenzione del luogo di lavoro e molestie sul lavoro). **Come si evince dal Code of Conduct, il rispetto e la dignità della persona e dei suoi diritti fondamentali sono elementi imprescindibili nello svolgimento delle attività di business del gruppo.**

Rileva segnalare che i paesi in cui l'organizzazione esercita le proprie attività non sono a rischio di mancato rispetto dei diritti umani, trattandosi di paesi che sottostanno alle leggi e ai regolamenti in vigore in questo ambito sia a livello nazionale che internazionale. Conseguentemente, Altamira non ha identificato rischi 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.

Per tale motivo, Altamira non ritiene di dover sottoporre le proprie attività a verifiche in merito al rispetto dei diritti umani o valutazioni d'impatto così come di prevedere delle clausole relative ai diritti umani nei propri contratti, fermo restando quanto sancito già dal Code of Conduct.

Nel corso del 2019 Altamira Spagna ha erogato un totale di 787 ore di formazione in materia di politiche e procedure per i diritti umani, che hanno coinvolto il 97% del personale. Le attività formative non sono state invece effettuate in Portogallo e a Cipro.

Non si sono inoltre riscontrati nel corso del 2019 episodi di violazione dei diritti dei popoli indigeni.

Infine, non vi è stata nel corso del 2019 formazione sui diritti umani destinata al personale addetto alla sicurezza, in quanto questa categoria di lavoratori non è presente all'interno dell'organizzazione.

# Indice dei contenuti aggiuntivi a quelli di Gruppo, richiesti dalla legge 11/2018, e indicatori GRI di riferimento

Informazioni richieste dalla legge 11/2018 sulle informazioni non finanziarie e sulla diversità	Corrispondenza con Disclosure GRI	Indicatori richiesti dalla legge 11/2018	Paragrafo che contiene l'informativa non finanziaria	Pag. o note	Esclusioni di perimetro
<b>MODELLO DI BUSINESS</b>					
Breve descrizione del modello di business del gruppo, incluso ambiente di business, organizzazione e struttura, mercati in cui opera, obiettivi e strategie e principali fattori e tendenze che possono influenzare la sua evoluzione futura	GRI 102-2 Attività, marchi, prodotti e servizi (2016) GRI 102-3 Luogo della sede principale (2016) GRI 102-4 Luogo delle attività (2016) GRI 102-6 Mercati serviti (2016) GRI 102-7 Dimensione dell'organizzazione (2016)		Pagg. 106-107		
<b>QUESTIONI SOCIALI E RELATIVE AL PERSONALE</b>					
<b>Occupazione</b>					
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	Pagg. 109-110		
Retribuzione media e sua evoluzione per genere, età e categoria professionale	GRI 405-2 Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini (2016) GRI 102-38 Tasso della retribuzione totale annua (2016) GRI 102-39 Percentuale di aumento del tasso della retribuzione totale annua (2016)		Pagg. 114-115		
Divario salariale, retribuzione a parità di livello o media dell'organizzazione		Divario salariale Retribuzione media annua dei dipendenti (salario base + retribuzione variabile)	Pag. 114		

Informazioni richieste dalla legge 11/2018 sulle informazioni non finanziarie e sulla diversità	Corrispondenza con Disclosures GRI	Indicatori richiesti dalla legge 11/2018	Paragrafo che contiene l'informativa non finanziaria	Pag. o note	Esclusioni di perimetro
<b>Occupazione</b>					
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 Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento (2016)	Retribuzione media per consiglieri e dirigenti	Pagg. 114-115		
Politiche di disconnessione lavorativa	GRI 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti (2016)		Pag. 118		
Numero di licenziamenti per genere, età e categoria professionale		Numero di licenziamenti per genere, età e categoria professionale	Pagg. 112-113		
Dipendenti con disabilità	GRI 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti (2016)	Numero di dipendenti con disabilità	Pag. 111		
<b>Organizzazione del lavoro</b>					
Organizzazione dell'orario di lavoro		Misure per incoraggiare la disconnessione	Pag. 118		
Misure destinate a facilitare la conciliazione e a incoraggiare la co-genitorialità	GRI 401-3 Congedo parentale (2016)		Pagg. 116-117		
<b>Salute e sicurezza</b>					
Condizioni di salute e sicurezza sul luogo di lavoro	GRI 403-3 Lavoratori con elevata incidenza o alto rischio di malattie in relazione alla loro occupazione (2016)		Pagg. 118-119		
Numero, frequenza e gravità di infortuni sul lavoro e malattie professionali per genere		Numero e frequenza di infortuni con giorni persi per genere	Pag. 119		
<b>Relazioni sociali</b>					
Organizzazione del dialogo sociale, inclusi i procedimenti per informare e consultare il personale e negoziare con i lavoratori	GRI 407-1 Libertà di associazione e contrattazione collettiva (2016) GRI 403-1 Rappresentanza dei lavoratori in comitati salute e sicurezza (2016)		Pagg 116-118		
Equilibrio dei contratti collettivi, con particolare riferimento al tema della salute e sicurezza sul luogo di lavoro	GRI 403-1 Rappresentanza dei lavoratori in comitati salute e sicurezza (2016) GRI 403-4 Temi relativi a salute e sicurezza coperti da accordi formali con i sindacati (2016)		Pag. 118		

Informazioni richieste dalla legge 11/2018 sulle informazioni non finanziarie e sulla diversità	Corrispondenza con Disclosure GRI	Indicatori richiesti dalla legge 11/2018	Paragrafo che contiene l'informativa non finanziaria	Pag. o note	Esclusioni di perimetro
<b>Formazione</b>					
Politiche implementate nel campo della formazione	GRI 404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione (2016)		Pag. 111		
<b>Pari opportunità</b>					
Accessibilità universale delle persone con disabilità	GRI 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti (2016)		Pag. 111		
Misure adottate per promuovere l'occupazione	GRI 404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione (2016)		Pag. 111		
Misure adottate per l'integrazione e accessibilità universale delle persone con disabilità	GRI 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti (2016)		Pag. 111		
<b>LOTTA CONTRO LA CORRUZIONE</b>					
Controllo dei contributi a fondazioni ed enti senza scopo di lucro	GRI 102-13 Adesione ad associazioni (2016)		Pagg. 120-121		
<b>SOCIETÀ E SVILUPPO SOSTENIBILE</b>					
<b>Impegno della società per lo sviluppo sostenibile</b>					
Impatto delle attività della società sull'occupazione e sullo sviluppo locale	GRI 203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati (2016) GRI 203-2 Impatti economici indiretti significativi (2016) GRI 413-1 Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo (2016) GRI 413-2 Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali (2016)		Pagg. 120-121		
Impatto delle attività della società sulle popolazioni locali e sul territorio	GRI 203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati (2016) GRI 203-2 Impatti economici indiretti significativi (2016) GRI 413-1 Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo (2016) GRI 413-2 Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali (2016)		Pagg. 120-121		

Informazioni richieste dalla legge 11/2018 sulle informazioni non finanziarie e sulla diversità	Corrispondenza con Disclosure GRI	Indicatori richiesti dalla legge 11/2018	Paragrafo che contiene l'informativa non finanziaria	Pag. o note	Esclusioni di perimetro
<b>Impegno della società per lo sviluppo sostenibile</b>					
Azioni di associazione e patrocinio	GRI 102-13 Adesione ad associazioni (2016) GRI 102-12 Iniziative esterne (2016)		Pagg. 120-121		
<b>Subfornitori e fornitori</b>					
Inclusione nelle politiche di approvvigionamento di questioni sociali, pari opportunità, di genere e ambientali	GRI 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti (2016)		Pag. 121		
Considerazione della responsabilità sociale e ambientale nelle relazioni con fornitori e subfornitori	GRI 308-2 Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese (2016) GRI 414-2 Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese (2016)		Pag. 121		
Sistema di supervisione e audit e relativi risultati	GRI 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti (2016) GRI 308-2 Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese (2016) GRI 414-2 Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese (2016)		Pag. 121		
<b>Consumatori</b>					
Misure per la salute e sicurezza dei consumatori	GRI 416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi (2016) e sulla sicurezza di prodotti e servizi GRI 416-2 Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi (2016) GRI 417-1 Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi (2016)		Pag. 121		
Sistema di gestione reclami, reclami ricevuti e risoluzioni	GRI 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti (2016)		Pagg. 121-122		
<b>Informazioni fiscali</b>					
Sovvenzioni pubbliche ricevute	GRI 201-4 Assistenza finanziaria ricevuta dal governo (2016)		Pag. 122		c)

Informazioni richieste dalla legge 11/2018 sulle informazioni non finanziarie e sulla diversità	Corrispondenza con Disclosure GRI	Indicatori richiesti dalla legge 11/2018	Paragrafo che contiene l'informativa non finanziaria	Pag. o note	Esclusioni di perimetro
<b>AMBIENTE</b>					
Descrizione delle politiche applicate	GRI 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti (2016)		Pag. 123		Proteus Asset Management Unipessoal LDA,
Principali rischi	GRI 102-15 Impatti chiave, rischi e opportunità (2016) GRI 102-11 Principio di precauzione (2016)		Pag. 123		Altamira Asset Management (Cyprus) LTD
<b>Gestione ambientale</b>					
Procedimento di valutazione o certificazione ambientale		Procedimento di valutazione o certificazione ambientale	Pag. 123		Proteus Asset Management Unipessoal LDA, Altamira Asset Management (Cyprus) LTD
Risorse dedicate alla prevenzione dei rischi ambientali	GRI 201-2 Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento Climatico (2016)		Pag. 123		
Applicazione del principio di precauzione, importo degli accantonamenti a garanzia dei rischi ambientali	GRI 102-11 Principio di precauzione (2016)		Pag. 123		
<b>Economia circolare, prevenzione e gestione dei rifiuti</b>					
Misure di prevenzione, riciclo, riutilizzo e altre forme di recupero e smaltimento dei rifiuti	GRI 301-2 Materiali utilizzati che provengono da riciclo (2016) GRI 301-3 Prodotti recuperati o rigenerati e relativi materiali di imballaggio (2016)		Pag. 124		Proteus Asset Management Unipessoal LDA, Altamira Asset Management (Cyprus) LTD
Azioni per combattere lo spreco alimentare			Non applicabile		
<b>Uso sostenibile delle risorse</b>					
Consumo di acqua e approvvigionamento idrico in conformità con le limitazioni locali	GRI 303-1 Prelievo d'acqua per fonte (2016) GRI 303-2 Risorse idriche impattate significativamente da prelievi idrici (2016) GRI 303-3 Acqua riciclata e riutilizzata (2016) GRI 306-1 Scarico idrico per qualità e destinazione (2016) GRI 306-5 Bacini idrici interessati da scarichi idrici e/o ruscellamento (2016)		Pag. 124		Proteus Asset Management Unipessoal LDA, Altamira Asset Management (Cyprus) LTD

Informazioni richieste dalla legge 11/2018 sulle informazioni non finanziarie e sulla diversità	Corrispondenza con Disclosure GRI	Indicatori richiesti dalla legge 11/2018	Paragrafo che contiene l'informativa non finanziaria	Pag. o note	Esclusioni di perimetro
<b>Uso sostenibile delle risorse</b>					
Energia: consumo diretto e indiretto, misure adottate per migliorare l'efficienza energetica, uso di energie rinnovabili	GRI 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti (2016) consumata all'interno dell'organizzazione (2016) GRI 302-2 Energia consumata al di fuori dell'organizzazione (2016)	Misure adottate per migliorare l'efficienza energetica	Pagg. 124-125		Proteus Asset Management Unipessoal LDA, Altamira Asset Management (Cyprus) LTD
<b>Cambiamento climatico</b>					
Emissioni di gas a effetto serra	GRI 305-3 Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3) (2016) GRI 305-4 Intensità delle emissioni di GHG (2016) GRI 305-6 Emissioni di sostanze dannose per ozono (2016) GRI 305-7 Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative (2016)		Pagg. 124-125		Proteus Asset Management Unipessoal LDA, Altamira Asset Management (Cyprus) LTD
Misure adottate per l'adattamento al cambiamento climatico, incluse quelle per contrastare l'inquinamento acustico e luminoso	GRI 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti (2016) GRI 102-15 Impatti chiave, rischi e opportunità (2016) GRI 305-6 Emissioni di sostanze dannose per ozono (2016) GRI 305-7 Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative (2016)	Misure e iniziative adottate per la riduzione delle emissioni ghg	Pag. 125		
Obiettivi di riduzione stabiliti su base volontaria a medio e lungo termine per ridurre le emissioni di gas a effetto serra e misure adottate a tal fine		Obiettivi volontari per la riduzione delle emissioni GHG	Pag. 125		Proteus Asset Management Unipessoal LDA, Altamira Asset Management (Cyprus) LTD
<b>Protezione della biodiversità</b>					
Misure adottate per preservare o restaurare la biodiversità	GRI 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti (2016)		Pag. 125		Proteus Asset Management Unipessoal LDA, Altamira Asset Management (Cyprus) LTD
Impatti causati dalle attività o operazioni in aree protette	GRI 304-2 Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità (2016) GRI 304-3 Habitat protetti o ripristinati (2016)		Pag. 125		Proteus Asset Management Unipessoal LDA, Altamira Asset Management (Cyprus) LTD

Informazioni richieste dalla legge 11/2018 sulle informazioni non finanziarie e sulla diversità	Corrispondenza con Disclosure GRI	Indicatori richiesti dalla legge 11/2018	Paragrafo che contiene l'informativa non finanziaria	Pag. o note	Esclusioni di perimetro
<b>DIRITTI UMANI</b>					
Descrizione delle politiche applicate	GRI 410-1 Personale addetto alla sicurezza formato sulle politiche o procedure riguardanti i diritti umani (2016)			Pag. 126	
Applicazione di procedure di due diligence in materia di diritti umani	GRI 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti (2016)			Pag. 126	
Prevenzione dei rischi di violazione dei diritti umani ed eventuali misure per mitigare, gestire e risolvere possibili abusi commessi	GRI 412-1 Attività che sono state oggetto di verifiche in merito al rispetto dei diritti umani o valutazioni d'impatto (2016) GRI 410-1 Personale addetto alla sicurezza formato sulle politiche o procedure riguardanti i diritti umani (2016) GRI 412-3 Accordi di investimento e contratti significativi che includono clausole relative ai diritti umani o che sono stati sottoposti a una valutazione in materia di diritti umani (2016)			Pag. 126	
Denunce per casi di violazione dei diritti umani	GRI 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti (2016) GRI 102-17 Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche (2016) GRI 411-1 Episodi di violazione dei diritti dei popoli indigeni (2016) GRI 419-1 Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica (2016)			Pag. 126	
Promozione e applicazione delle disposizioni delle convenzioni fondamentali dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro in relazione al rispetto della libertà di associazione e del diritto di negoziazione collettiva	GRI 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti (2016)			Pag. 126	
Eliminazione del lavoro forzato	GRI 409-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio (2016)			Pagg. 121-126	
Abolizione del lavoro minorile	GRI 408-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile (2016)			Pagg. 121-126	





## **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 2019 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 20-03-2020 (di seguito "DNF").

### 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, dai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards"), con riferimento alla selezione di 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 del *Code of Ethics for Professional Accountants* 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, con riferimento alla selezione di 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 della Società 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 doValue S.p.A.;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
  - o modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
  - o politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - o 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 della controllata Altamira Asset Management S.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

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

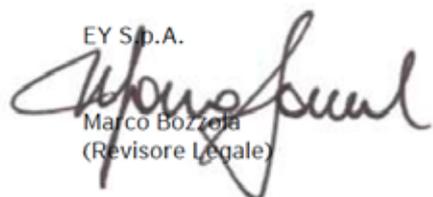
- a livello di Gruppo:
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - 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 società doValue S.p.A. e Altamira Asset Management S.A., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività e del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

### Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo doValue relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 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, con riferimento alla selezione di GRI Standards.

Verona, 14 aprile 2020

EY S.p.A.



Marco Bozzola  
(Revisore Legale)



**doValue**