# Dichiarazione Consolidata non Finanziaria

AI SENSI DEL D.LGS. 254/2016

## AL 31 DICEMBRE 2020

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 - dovalue.pec@actaliscertymail.it - Sito web: **www.dovalue.it**

# INDICE


MESSAGGIO DEL CEO AGLI STAKEHOLDER 5
IL 2020 IN NUMERI 7
NOTA METODOLOGICA 8

**1** IL GRUPPO DOVALUE 11
1.1 DOVALUE: UNA STORIA DI CRESCITA E DIVERSIFICAZIONE
1.2 LA COMPOSIZIONE DEL GRUPPO DOVALUE
1.3 VISION, MISSION E STRATEGY
1.4 FORMA LEGALE E AZIONARIATO
1.5 MODELLO OPERATIVO E CREAZIONE DI VALORE
1.6 ETICA ED INTEGRITÀ AZIENDALE
1.6.1 CORPORATE GOVERNANCE
1.6.2 CODICE ETICO E NORME AZIENDALI
1.6.3 MODELLO 231 E WHISTLEBLOWING
1.6.4 LOTTA ALLA CORRUZIONE
1.6.5 ANTIRICICLAGGIO
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

**2** VALORE SOSTENIBILE 43
2.1 APPROCCIO ALLA SOSTENIBILITÀ
2.2 L'ANALISI DI MATERIALITÀ
2.3 IL SISTEMA DI COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER
2.4 VALORE ECONOMICO GENERATO, DISTRIBUITO E TRATTENUTO

**3** VALORE PER I DIPENDENTI 55
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, WELFARE AZIENDALE E BENESSERE DEI DIPENDENTI
3.6 RELAZIONI INDUSTRIALI E RAPPORTI CON I SINDACATI
3.7 SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO

**4** LA RESPONSABILITÀ DI BUSINESS DEL GRUPPO DOVALUE 83
4.1 TRASPARENZA, CORRETTEZZA E RESPONSABILITÀ NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI
4.2 PRIVACY E SICUREZZA DEI DATI
4.3 MONITORAGGIO DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI
4.4 LA CATENA DI FORNITURA

**5** VALORE AMBIENTALE 101
5.1 CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI DI GAS SERRA
5.2 CONSUMI DI MATERIALI
5.3 PRODUZIONE E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI
5.4 PROGETTI E INIZIATIVE AMBIENTALI

**6** VALORE SOCIALE 113
6.1 INIZIATIVE DI CSR E IMPEGNO PER LA COMUNITÀ
6.2 PARTECIPAZIONE AD ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA

INDICE DEI CONTENUTI GRI 119

**7** APPENDICE - REQUISITI AGGIUNTIVI PREVISTI DALLA LEGGE SPAGNOLA 11/2018 DEL 28 DICEMBRE, CHE MODIFICA IL CÓDIGO DE COMERCIO SPAGNOLO 129

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE 164

Il Gruppo doValue si impegna ad integrare la sostenibilità nella propria strategia aziendale: perseguire un percorso di sostenibilità significa per doValue integrare valore economico-finanziario e valore sostenibile per creare valore condiviso.

doValue

# Messaggio del CEO agli Stakeholder

Siamo alla quarta Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria e vogliamo ripercorrere insieme i progetti che hanno caratterizzato il 2020.

L'emergenza sanitaria Covid-19 ha obbligato tutti noi a rivedere i nostri comportamenti, nel lavoro come nella vita quotidiana e ha evidenziato la capacità del Gruppo doValue (di seguito anche "doValue" o il "Gruppo") di affrontare contesti imprevedibili.

Per tutelare la salute e la sicurezza dei dipendenti, in Italia e all'estero, doValue ha attivato il Comitato di Business Continuity & Crisis Management per fronteggiare l'emergenza, garantendo la continuità operativa e proseguendo il percorso di sviluppo intrapreso.

Grazie all'impegno e alla dedizione di tutte le persone di doValue, il Gruppo ha compiuto passi avanti nella realizzazione del Business Plan 2020-2022 e nel percorso di internazionalizzazione avviato nel 2018.
Con l'acquisizione dell'80% del capitale di Eurobank FPS, oggi doValue Greece, il Gruppo doValue ha rafforzato la sua leadership in Sud Europa nei servizi di credit management e real estate.

Nell'ambito della medesima acquisizione, doValue ha completato con successo l'emissione del suo primo prestito obbligazionario garantito senior riservato a investitori istituzionali. Il prestito obbligazionario, emesso ad agosto scorso nonostante il contesto di mercato particolarmente sfavorevole in quel periodo, ha riscontrato l'interesse di un'ampia platea di investitori istituzionali, grazie anche alla predisposizione di un set documentale molto completo (ai sensi della Rule 144A e del Regulation S del Securities Act).

Con l'obiettivo di diversificare i servizi forniti lungo la catena del valore del credito, il Gruppo ha sviluppato ulteriormente il business della gestione dei crediti UTP, acquisendo nuovi mandati di servicing e completando il progetto Efesto, il primo esempio in Italia di contribuzione in un fondo comune di crediti UTP corporate da diverse Banche italiane.

Nel 2020 è stato inoltre avviato il processo di riorganizzazione aziendale per favorire una visione strategica nel lungo periodo e facilitare la realizzazione di sinergie attraverso una crescente integrazione delle attività nei diversi Paesi.

La nuova organizzazione, oltre a definire funzioni aziendali accentrate, ha visto la revisione dei modelli 231 come presidi di controllo, l'aggiornamento del Codice Etico di Gruppo in cui sono stati definiti i principi, i doveri e le responsabilità per tutte le società e l'avvio delle attività per l'estensione del framework Anticorruzione alle legal entity estere del Gruppo.

Infine, nel 2020 è stato aggiornato il Data Protection framework di Gruppo e definita una Cyber Security Roadmap per garantire la sicurezza e la protezione dei dati personali dei dipendenti e collaboratori, attraverso un approccio risk-based, coerente con i requisiti normativi applicabili e con le aspettative di tutti gli Stakeholder. Il Gruppo continua a monitorare le evoluzioni normative in materia di protezione dei dati personali.

## Valore Sostenibile

Consapevoli della crescente importanza che le tematiche ambientali, sociali e di governance rivestono nell'economia globale, ci siamo impegnati sempre più per integrare la sostenibilità nella strategia aziendale: perseguire un percorso di sostenibilità significa integrare valore economico-finanziario e valore sostenibile con la finalità di generare un valore condiviso.

Nel 2020 ci siamo focalizzati sull'ascolto e sull'analisi delle aspettative dei nostri Stakeholder che rappresentano il punto di partenza per individuare le aree su cui impegnarci maggiormente ed indirizzare la nostra strategia, al fine di definire un Piano di Sostenibilità per l'anno 2021.

Il Gruppo si è dotato di un sistema strutturato di monitoraggio della soddisfazione dei clienti e nel 2020 ha lanciato la prima survey per misurare con continuità la qualità dei servizi offerti.

## Valore per i dipendenti

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

Fin dall'inizio dell'emergenza sanitaria è stata adottata la modalità di lavoro smart working che ha permesso al Gruppo di continuare a lavorare in totale sicurezza. Inoltre, attraverso l'implementazione di polizze assicurative ad hoc per il Covid-19, sono state attivate specifiche misure per garantire la salute dei dipendenti.

Nel 2020 è proseguito il progetto People Strategy volto a valorizzare i talenti, rafforzare l'integrazione culturale e manageriale, oltre che a sviluppare l'employer branding e l'engagement.

I programmi di formazione e valorizzazione delle competenze sono stati riformulati per essere fruiti in modalità online a causa del Covid-19. L'offerta formativa è stata così integrata con webinar a disposizione del personale nella intranet aziendale, per fornire utili strumenti di lavoro.

Nella seconda metà del 2020, con l'obiettivo di creare un dialogo attivo tra l'Azienda e collaboratori e per favorire il senso di appartenenza al Gruppo doValue, abbiamo lanciato la People Engagement Survey. La Survey è stata la prima iniziativa che ha coinvolto tutte le società del Gruppo e ha rappresentato per i dipendenti l'opportunità di esprimere la propria opinione sull'ambiente di lavoro.

## Valore sociale

doValue considera la responsabilità sociale un tema fondamentale per la collettività e per lo sviluppo sostenibile e per questo continua ad investire nei territori in cui è presente.

Per il quinto anno consecutivo il Gruppo è Partner di Save the Children e sostiene in esclusiva lo Spazio Mamme nel quartiere Torre Maura di Roma, un impegno costante a fianco dell'Associazione per contrastare il fenomeno della povertà minorile.

Durante l'emergenza sanitaria Covid-19 abbiamo supportato Save the Children garantendo aiuti e sostegno a molte famiglie in difficoltà ed effettuato una donazione a favore dell'Istituto Nazionale Malattie Infettive e Centro Ricerca Internazionale – Lazzaro Spallanzani, per l'acquisto di apparecchiature cliniche e di strumentazioni diagnostiche per agevolare il lavoro degli operatori sanitari.

## Valore ambientale

Il Gruppo doValue aderisce a progetti ed iniziative ambientali, consapevole dell'importanza di fare la propria parte nonostante l'impatto delle proprie attività di business sia di minor rilievo sull'ambiente.

Continua l'impegno a favore del progetto PlasticLess® di LifeGate, che contribuisce alla diminuzione dell'inquinamento marino e l'iniziativa Zero Impact® Web, per compensare le emissioni di $CO_2$ prodotte dalla navigazione sui siti internet del Gruppo doValue.

La pubblicazione dei risultati e degli obiettivi condivisi nella Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2020 avviene in un periodo delicato per il nostro Paese. Lo stato di emergenza sanitaria Covid-19 ha imposto importanti cambiamenti e trasformazioni delle attività quotidiane; doValue continuerà ad impegnarsi per costruire un futuro sostenibile e crescere insieme ai propri Stakeholder in modo responsabile.

**Amministratore Delegato**
**Andrea Mangoni**

# Il 2020 in numeri

## VALORE DEL GRUPPO

€158 miliardi — Gross Book Value - Portafoglio gestito

€21 milioni — Utile netto (esclusi oneri non ricorrenti)

## VALORE PER I DIPENDENTI

3.230 — Numero dei dipendenti

57,9% — Dipendenti di genere femminile

99,4% — Contratti a tempo indeterminato

oltre 42.000 — Numero di ore di formazione erogate

## VALORE SOCIALE

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

1.600 — Aiuti alimentari donati alle famiglie in difficoltà in collaborazione con la Onlus KYADA in Grecia

## VALORE AMBIENTALE

260 kg — Rifiuti catturati dai mari grazie al progetto LifeGate PlasticLess® in Italia

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

4.320 kg di $CO_2$ — Compensate, grazie al Progetto Zero Impact® Web di LifeGate

42% — Energia rinnovabile sul totale di energia elettrica acquistata

# Nota metodologica

Il Gruppo doValue continua a crescere responsabilmente e nella rendicontazione annuale delle proprie performance di sostenibilità vuole dare evidenza dei risultati conseguiti, consapevole della crescente importanza che le tematiche ambientali e sociali rivestono nell'economia globale.

La Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2020, relativa all'esercizio 1° gennaio 2020 - 31 dicembre 2020, identifica le principali scelte intraprese dal Gruppo doValue e rappresenta la quarta Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria (di seguito anche "DNF"). Il documento è redatto in conformità al D.Lgs. 254/2016 (di seguito anche "Decreto" o "D.Lgs. 254/2016") che attua la Direttiva 2014/95/UE, e al relativo Regolamento Consob di attuazione adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018.

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

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

doValue nel 2020 ha proseguito il percorso di progressiva integrazione della sostenibilità nei processi gestionali, attraverso un continuo miglioramento e l'evoluzione della rendicontazione non finanziaria, che rappresenta non solo un reporting di compliance normativa, ma anche una leva strategica nel monitoraggio dei rischi e identificazione delle opportunità.

Ove non diversamente specificato, nelle singole trattazioni e nell'Indice dei contenuti GRI, il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative contenuti nella 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 2020.

A partire dalla DNF 2019 il perimetro di rendicontazione include Altamira Asset Management S.A., con le sue controllate in Portogallo, Cipro e Grecia. Con la presente DNF, il perimetro di rendicontazione è stato esteso ed include anche doValue Greece Loans and Credits Claim Management Société Anonyme ("doValue Greece", già Eurobank Financial Planning Services) il cui closing dell'acquisizione si è perfezionato in data 5 giugno 2020. Coerentemente con i metodi di consolidamento applicati al bilancio consolidato, i dati e le informazioni di doValue Greece sono relativi al periodo giugno-dicembre 2020.

I contenuti della DNF sono stati individuati attraverso un processo di analisi di materialità avviato nel 2019 per la Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2019 e aggiornato nel 2020, che ha permesso di identificare le tematiche di sostenibilità più rilevanti per il Gruppo e per 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 (14% 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 im-

patti ambientali non rappresentano un aspetto rilevante. Eventuali eccezioni ai criteri sopra indicati saranno riportate nelle singole sezioni del documento e nell'indice dei contenuti GRI.

La Dichiarazione Non Finanziaria è stata redatta in conformità ai GRI Standards, opzione Core, prevista dai Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), e segue i principi definiti dal manuale "GRI Standards: 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. Gli standard adottati sono rappresentativi dei diversi ambiti di sostenibilità e coerenti con l'attività svolta e gli impatti prodotti. In particolare, la scelta degli indicatori è stata effettuata sulla base dell'analisi di materialità e delle tematiche richiamate dal Decreto. Alla fine del documento è presente l'"Indice dei contenuti GRI", 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 Altamira Asset Management Portugal, Unip. Lda..

Tale appendice è stata realizzata per rispondere ai requisiti aggiuntivi che la legge spagnola 11/2018 - di recepimento della Direttiva 95/2014/UE - prevede rispetto al Decreto Legislativo 254/2016.

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

Con l'obiettivo di evitare un'informativa ridondante rispetto ad altri documenti pubblici già redatti e contenenti le medesime informazioni, nella redazione della DNF 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 30 marzo 2021, contestualmente al Bilancio di Esercizio, e preventivamente sottoposta al Comitato Rischi.

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

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

- "Gruppo" o "doValue" per indicare l'insieme delle attività facenti capo a doValue S.p.A., Italfondiario S.p.A., doData S.r.l., doValue Hellas Credit and Loan Servicing S.A., Altamira Asset Management S.A., Altamira Asset Management Cyprus Limited, Altamira Asset Management Portugal, Unip. Lda., doValue Greece Loans and Credits Claim Management Société Anonyme;
- "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 Altamira Asset Management Portugal, Unip. Lda.;
- "Italia" per indicare l'insieme delle attività facenti capo a doValue S.p.A., Italfondiario S.p.A. e doData S.r.l.;
- "Grecia" per indicare l'insieme delle attività facenti capo a doValue Hellas Credit and Loan Servicing S.A. e doValue Greece Loans and Credits Claim Management Société Anonyme;
- "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 Altamira Asset Management Portugal, Unip. Lda.;
- "Cipro" per indicare l'insieme delle attività facenti capo ad Altamira Asset Management Cyprus Limited.

Contatti: csr@dovalue.it

# 1

# IL GRUPPO **DOVALUE**

# 1.1

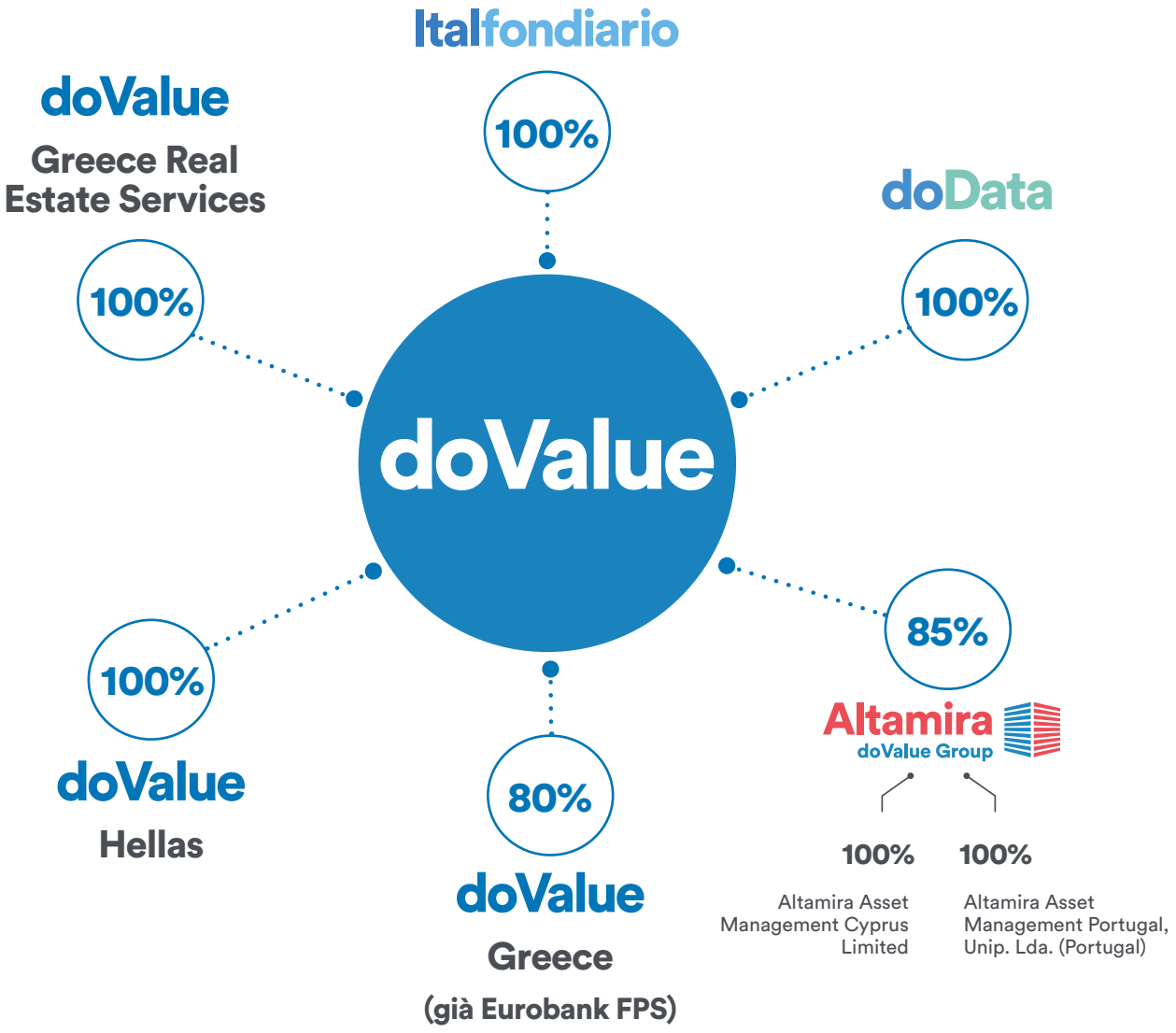
# doValue: una storia di crescita e diversificazione

| | | |
|---|---|---|
| € 3 bn | 2000 | UniCredit acquisisce Mediovenezie Banca e Fortress entra in Italfondiario |
| | 2003 | Mediovenezie Banca è nominata UGC Banca |
| | 2004 | Fortress acquisisce il 100% di Italfondiario |
| € 38 bn | 2006 | Italfondiario 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 | 2015 | Fortress acquisisce il 100% di UCCMB da UniCredit |
| € 81 bn | 2016 | doBank (già Uccmb) acquisisce Italfondiario |
| € 77 bn | 2017 | doBank è quotata alla borsa di Milano a 9€/azione |
| € 82 bn | 2018 | doBank entra nel mercato greco del servicing e annuncia l'acquisizione di Altamira Asset Management, attiva in Spagna, Portogallo e Cipro |
| € 131,5 bn | 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<br>**Dicembre:** doValue annuncia l'acquisizione del servicer greco FPS Loans and Credits Claim management |
| € 158 bn | 2020 | **Giugno:** doValue perfeziona l'acquisizione di FPS (oggi doValue Greece) e diventa leader di mercato in Grecia<br>**Agosto:** doValue completa l'emissione di un prestito obbligazionario garantito senior |

# 1.2

# La composizione del Gruppo doValue

Al 31 dicembre 2020, il Gruppo risulta così composto:




Il 2020 ha visto il perfezionamento dell'acquisizione dell'80% del capitale della società di Servicing greca Eurobank FPS Loans and Credits Claim Management Company S.A. ("doValue Greece", in precedenza "FPS") da Eurobank SA, operazione annunciata a dicembre 2019.

Sempre nel 2020, la società doSolutions S.p.A. è stata oggetto di un'operazione di fusione per incorporazione in doValue S.p.A., determinando un ulteriore cambiamento dell'assetto societario rispetto al 2019.

# 1.3

# Vision, mission e strategy

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, ove possibile, doValue ricerca soluzioni stragiudiziali di recupero crediti, per garantire tempestività, massimizzare la redditività e ottimizzare il rapporto costo-performance.

Grazie alla specializzazione e competenza di oltre 3.200 persone, doValue è il **primo operatore nei servizi di gestione di crediti e asset immobiliari ("Servicing") prevalentemente derivanti da crediti non-performing in cinque mercati del Sud Europa: Italia, Spagna, Portogallo, Grecia e Cipro**, con un GBV (Gross Book Value – Asset in gestione) pari a 158 miliardi di euro a fine 2020, in crescita rispetto ai 132 miliardi di euro a fine 2019 grazie all'acquisizione di doValue Greece e all'onboarding di nuovi mandati per 8,6 miliardi di euro. Includendo nel portafoglio gestito anche i contratti firmati per i progetti "Icon" in Grecia e "Marina" a Cipro, il GBV del Gruppo raggiungerebbe i 161 miliardi di euro.

Il Gruppo vanta oltre 20 anni di esperienza e i più alti servicer rating del mercato a livello italiano, assegnati dalle agenzie internazionali S&P e Fitch Ratings.

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 internazionalizzazione perseguito negli ultimi anni, caratterizzato da una combinazione di sviluppo organico e opportunità di M&A.

Dal 2018, infatti doValue ha attraversato una fase di espansione e diversificazione nel mercato del Sud Europa, avviando un processo di trasformazione e integrazione.

A giugno 2019 si è conclusa con successo la complessa riorganizzazione societaria che ha visto doValue prendere la forma di società di servizi regolata dall'art. 115 del Testo Unico di Pubblica Sicurezza (TULPS) cessando così di essere 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 acquisito l'85% del capitale di Altamira Asset Management, uno dei principali servicer europei di Non Performing Loans e real estate asset, con una presenza in Spagna, Portogallo, Cipro e Grecia.

Nel corso del 2020, nonostante l'emergenza sanitaria da Covid-19, il Gruppo ha proseguito il proprio percorso di crescita completando a giugno l'acquisizione dell'80% da Eurobank SA del capitale della società di Servicing

greca FPS, oggi doValue Greece, Servicer greco con oltre 26 miliardi di euro di asset in gestione. L'operazione prevede anche la gestione in esclusiva dei flussi futuri di NPE (Non Performing Exposures)[1] originati da Eurobank per un periodo di 14 anni. Con questa operazione, doValue consolida il suo ruolo quale partner strategico di lungo termine di una banca sistemica.

**L'acquisizione di doValue Greece rappresenta un grande passo avanti nella realizzazione del business plan 2020-2022 del Gruppo, che punta al rafforzamento della leadership nel mercato del Servicing in Sud Europa attraverso un modello di business "asset-light"**, che non prevede investimenti diretti in portafogli di asset e si basa su una sempre maggiore diversificazione nella catena del valore del credito.

Nel mercato italiano la crescita di doValue è proseguita 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".

Sempre in linea con gli sviluppi presentati nel Business Plan per il triennio 2020-2022, doValue ha scelto IBM come partner per la trasformazione digitale e la gestione dei sistemi IT del Gruppo. L'accordo ha previsto la cessione a Dock Joined in tech S.r.l. del ramo di Azienda doSolutions, l'IT & Operations company del Gruppo doValue, e l'esternalizzazione dei servizi informatici e Back Office, con l'obiettivo di migliorare gli standard qualitativi dell'infrastruttura tecnologica e sostenere gli obiettivi di crescita e di miglioramento continuo di doValue. In capo al Gruppo doValue è rimasta la proprietà intellettuale dei principali software in uso per il business, sui quali il service provider avrà titolo per gestirne l'evoluzione e la manutenzione.

Ad agosto 2020 doValue ha completato l'emissione di un **prestito obbligazionario garantito senior** per un importo complessivo in linea capitale pari a 265 milioni di euro ad un tasso fisso pari al 5,00% annuo, con prezzo di emissione pari al 98,913%, riservato a investitori istituzionali (scadenza al 4 agosto 2025).

Le iniziative commerciali di doValue nel corso del 2020 si sono tradotte in un significativo volume di nuovi accordi di credit servicing che, completate le procedure di onboarding, si sommano al portafoglio in gestione e supporteranno la futura generazione di cassa del Gruppo.

Il volume totale dei nuovi mandati di servicing di doValue in Europa meridionale nel 2020 ha raggiunto quasi 9 miliardi di euro, avvicinandosi all'obiettivo definito prima dell'emergenza Covid-19 (circa 10 miliardi di euro) e confermando l'outlook positivo del mercato della gestione dei crediti e dei servizi immobiliari.

Infine, nel 2020 le agenzie di rating S&P Global Ratings e Fitch Ratings hanno assegnato a doValue il Corporate Rating "BB" con **outlook stabile a conferma della leadership del Gruppo nel mercato europeo**.

La lunga esperienza di doValue nel territorio nazionale e internazionale ha permesso di costruire un vasto e capillare patrimonio informativo che comporta un solido e sostenibile vantaggio competitivo. Queste informazioni sono raccolte tramite l'attività di gestione dei crediti sia diretta, attraverso gli asset manager, le società e le divisioni che si occupano di prodotti ancillari, sia indiretta attraverso il network esterno costituito al 31 dicembre 2020 da 1.000 avvocati e 270 professionisti, con comprovata esperienza nei rispettivi settori di operatività, e più di 50 società di recupero crediti. Questo network, che garantisce una presenza capillare in tutto il territorio nazionale (il Gruppo doValue è infatti presente in tutti i 140 tribunali italiani) consente al Gruppo di vantare una **conoscenza approfondita delle tempistiche delle procedure giudiziarie, delle dinamiche dei mercati immobiliari locali e degli altri fattori di mercato che possono risultare cruciali per un'efficace riscossione dei crediti**.

**Il modello operativo di doValue efficiente e modulabile a seconda delle esigenze del cliente si basa su quattro fattori chiave: esperienza, track record storico di lungo periodo, sistemi e processi, risorse professionali.**

[1] NPE è l'acronimo di "Non Performing Exposures", ovvero le esposizioni che gli istituti di credito hanno in termini di crediti inesigibili, chiamati anche crediti deteriorati. Gli NPE si distinguono in base alla diversa probabilità di recuperare il credito alla scadenza e includono: le esposizioni scadute e/o sconfinanti ("past due") che eccedono i limiti di affidamento di oltre 90 giorni, le inadempienze probabili (Unlikely To Pay, dette UTP) per le quali la banca valuta improbabile che il debitore adempia integralmente alle sue obbligazioni contrattuali senza il ricorso ad azioni quali l'escussione delle garanzie o un piano di ristrutturazione del credito stesso, mentre le sofferenze (anche dette NPL) sono le esposizioni verso soggetti in stato di insolvenza o situazioni analoghe.

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

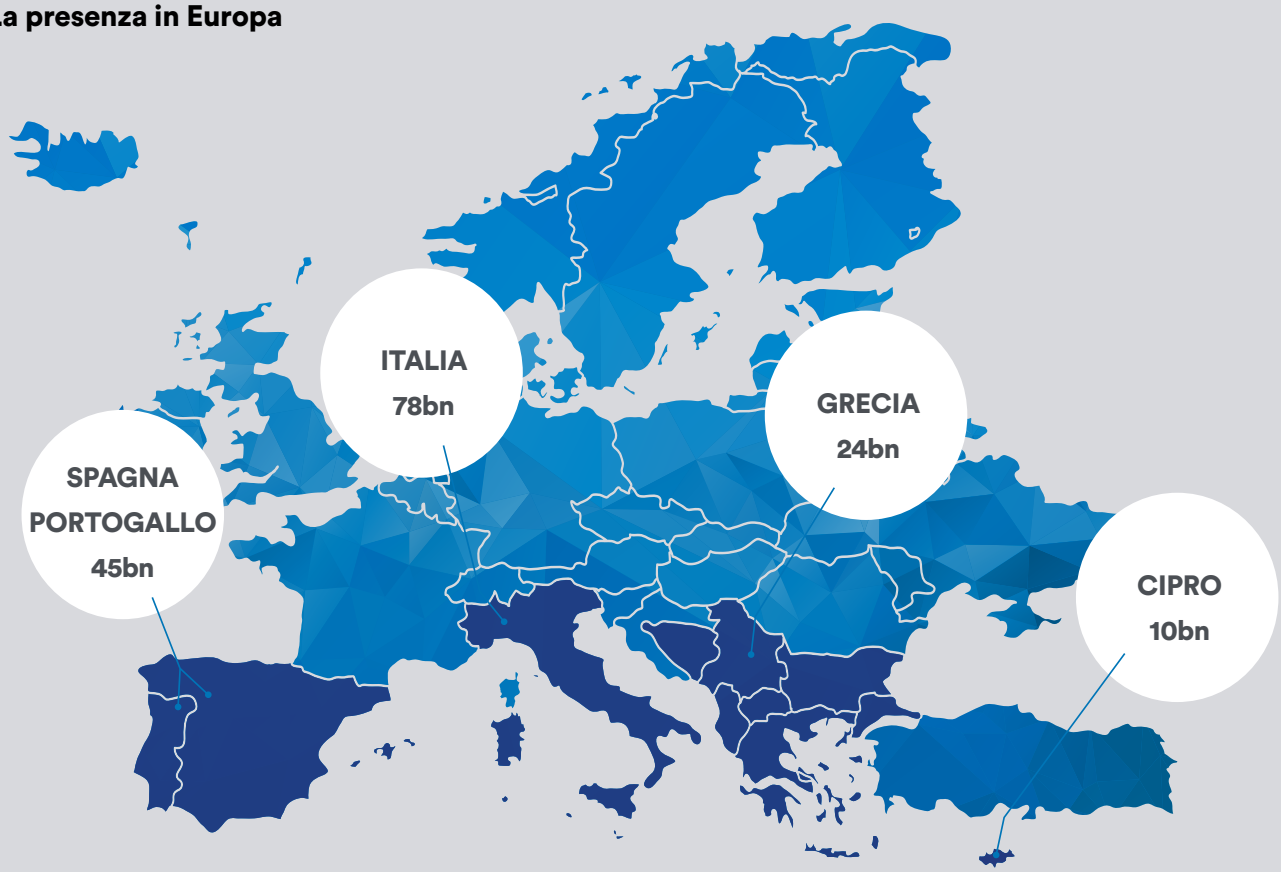
## Risorse professionali

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.

## 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. 651.542 azioni proprie.

Al 31 dicembre 2020, in base alle comunicazioni Consob relative a partecipazioni rilevanti, l'azionariato di doValue è così composto:

| 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% | 21.428.796 | 26,79% |
| | Altri investitori riconducibili a Softbank Group Corp. (*) | 1.388.796 | 1,74% | | |
| Bain Capital Credit Member, LLC | Sankaty European Investments S.à r.l.(**) | 8.149.356 | 10,19% | 8.149.356 | 10,19% |
| 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% | | |
| | AVI Global Trust Plc. (****) | 2.838.104 | 3,55% | 2.838.104 | 3,55% |
| | doValue (azioni proprie) | 651.542 | 0,81% | 651.542 | 0,81% |
| | Altri Azionisti | 40.766.224 | 50,96% | 40.766.224 | 50,96% |
| | **TOTALE** | **80.000.000** | **100,00%** | **80.000.000** | **100,00%** |

(*) Azionisti riconducibili a Softbank Group Corp., come risultante dalla comunicazione Mod.120A del 10 giugno 2020.
(**) Azionisti riconducibili a Bain Capital Credit Member LLC, come risultante dalla comunicazione Mod.102A del 23 aprile 2020.
(***) Azionisti riconducibili a Jupiter Asset Management Ltd, come risultante dalla comunicazione Mod.120A del 18 ottobre 2017.
(****) Azionista titolare con gestione diretta attribuita ad Asset Value Investors Ltd, incluso diritto di voto, come risultante dalla comunicazione Mod.120A del 27 marzo 2020.

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 del sito web dedicata in Relazioni e Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2020.

# 1.5

# Modello operativo e creazione di valore

Il Gruppo doValue fornisce a banche e investitori un insieme di servizi integrati di gestione di crediti e di asset real estate, con l'obiettivo di creare valore nel lungo periodo.

Con 158 miliardi di euro 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 NPE e la ristrutturazione di crediti UTP, 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"; questa attività è svolta primariamente dalle controllate Italfondiario - regolata ai sensi dell'art. 106 T.U.B. (intermediario finanziario) - e doValue Greece - regolata ai sensi della legge greca 4354/2015 (NPL Servicer con licenza e supervisione di Bank of Greece);
- "early Arrears e performing loans servicing": attività, svolte primariamente da doValue Greece, relative alla gestione di crediti performing con un 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" senza arretrati;

- dati e servizi ancillari: raccolta, elaborazione e fornitura di informazioni commerciali, immobiliari (attraverso la controllata doData) e legali in relazione ai debitori e ad 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 l'attività sia strumentale all'ottenimento di contratti di servicing. L'attività viene svolta sottoscrivendo, in quote di minoranza, titoli emessi da veicoli di cartolarizzazione.

doValue, in qualità di Special Servicer, ha ricevuto i seguenti Servicing rating: "RSS1- / CSS1-" da Fitch Ratings e "Strong" da Standard & Poor's. Dal 2008 i Servicer Rating di doValue sono i più elevati tra gli operatori italiani nel settore. Il Servicing Rating di Fitch Ratings è stato rinnovato a settembre 2020, nonostante la pandemia, a conferma della resilienza del modello di business di doValue. Oltre allo Special Servicer Rating di doValue, Fitch Ratings ha confermato nel 2020 ad Italfondiario anche il Master Servicer Rating a livello MS2+. Nel luglio 2020 doValue ha ricevuto inoltre il Corporate Credit Rating di BB con outlook stabile da Standard & Poor's & Fitch.

# 1.6

# Etica ed integrità aziendale

## 1.6.1 Corporate governance[2]

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

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

doValue ha disciplinato criteri e politiche di diversità per la composizione del Consiglio di Amministrazione attraverso il documento "Policy in materia di composizione degli Organi sociali", approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 9 novembre 2017. La Policy contiene disposizioni in materia di politiche di diversità, in particolare sulla composizione degli organi di amministrazione e controllo, sul genere e sul percorso formativo che gli esponenti aziendali devono possedere, in coerenza con le previsioni normative vigenti.

In seno al Consiglio di Amministrazione sono stati costituiti **tre Comitati Endoconsiliari**, formati da membri in maggioranza indipendenti, con funzioni propositive:

- Il Comitato per le Nomine;
- Il Comitato per la Remunerazione;
- Il Comitato Rischi e Operazioni con Parti Correlate.

## 1.6.2 Codice etico e norme aziendali

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

In occasione delle attività di riorganizzazione del Gruppo, è stata effettuata una mappatura degli ambiti normativi che impattano su tutte le controllate e che sono pertanto validi a livello di Gruppo. L'attività ha consentito di definire quali sono gli ambiti che possono caratterizzarsi da una direzione e un monitoraggio accentrati e di individuare, al contrario, quelli in cui la Capogruppo può avere un ruolo da coordinatrice, mettendo a disposizione delle controllate principi generali, linee guida e istruzioni che ogni paese dovrà customizzare per rispettare le normative vigenti a livello locale.

**Il 2020, pertanto, è stato contraddistinto da una profonda revisione dell'insieme di norme, regole e procedure finalizzate ad assicurare il corretto svolgimento delle attività aziendali nel rispetto dell'impegno etico del Gruppo, a partire proprio dal Codice Etico.**

A dicembre 2020, il Consiglio di Amministrazione di doValue S.p.A. ha approvato l'aggiornamento del Codice Etico - valido per l'intero Gruppo - a seguito dell'approvazione dei nuovi Modelli di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001 ("Modelli 231"), rivisti anche essi per riflettere la riorganizzazione aziendale che è seguita alla recente espansione internazionale.

[2] Per maggiori dettagli, si rimanda alla Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2020.

Il **Codice Etico di Gruppo** 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, per garantire che i comportamenti dei soggetti destinatari siano sempre ispirati a criteri di correttezza, collaborazione, lealtà, trasparenza e reciproco rispetto, nonché per evitare che siano poste in essere condotte non idonee. I principi definiti nel Codice Etico si applicano anche nei rapporti tra le società del Gruppo e devono essere improntati alla massima trasparenza e al rispetto delle normative applicabili negli ordinamenti di riferimento, oltre che essere coerenti con le linee guida definite da doValue. I destinatari del Codice Etico sono tutti i soggetti interni al Gruppo 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 partner commerciali, la Capogruppo e le sue controllate verificano che i principi etici su cui gli stessi basano le attività risultino allineati a quelli del Codice Etico, contribuendo alla creazione di una cultura etica condivisa.

Ciascuna società si impegna a garantire la diffusione del Codice Etico, sia nei confronti dei soggetti interni che di quelli esterni, con l'obiettivo di sviluppare la consapevolezza sul valore dell'etica e sulla necessità di tenere comportamenti conformi al Codice stesso. Ciascun soggetto interno della società è messo a conoscenza dei contenuti del Codice dapprima mediante un'apposita comunicazione all'avvio del rapporto lavorativo, poi con comunicazioni interne in occasione di prime approvazioni e successivi aggiornamenti; il Codice è inoltre disponibile sulla rete intranet aziendale.

È compito di ciascuna società del Gruppo promuovere e attuare un adeguato programma di formazione e sensibilizzazione dei soggetti interni relativamente al contenuto del Codice Etico ed al sistema delle procedure e dei controlli interni che ne consentono la concreta attuazione.

Per rendere il Codice Etico effettivo a livello di Gruppo, rientra tra gli obiettivi del 2021 l'adozione di Codici Etici locali (o la revisione degli esistenti) da parte delle controllate estere, che recepiscano e calibrino rispetto al proprio contesto i principi contenuti nel Codice Etico di Gruppo (attualmente applicabile alle sole controllate italiane destinatarie del D.Lgs. 231/2001). Questa attività si declinerà nella continua implementazione di meccanismi di governance locali, quali l'individuazione di organi/funzioni locali responsabili di monitorare l'attuazione dei principi, l'erogazione di formazione locale, l'implementazione di sistemi di Whistleblowing e disciplinari locali.

Il Code of Conduct di cui è attualmente dotata **Altamira** è destinato al Consiglio di Amministrazione, alla direzione e al personale e definisce 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 finalizzata a evitare qualsiasi condotta criminosa, la Politica globale sui conflitti di interesse e le transazioni con parti correlate, il protocollo sulla Politica degli omaggi, 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).

La tolleranza zero verso comportamenti illegali e non etici da parte del suo personale, dei fornitori e di qualsiasi altra parte correlata è richiamata anche nell'insieme delle norme, regole e procedure che guidano la condotta etica di **doValue Greece**, benché tale insieme di regolamenti interni sia in fase di revisione a seguito dell'acquisizione.

I valori e i principi alla base delle norme comportamentali di doValue Greece si ispirano a quelli dell'Hellenic Servicers Association, di cui la società greca è membro fondatore. Questi si basano sul rispetto del quadro normativo e giuridico, sulla giustizia e trasparenza verso i clienti, adottando disposizioni speciali per i gruppi debitori socialmente vulnerabili, e sull'implementazione di modelli di governance, sistemi di controlli interni e procedure necessari per garantire il rispetto dei diritti dei propri clienti e gestire efficacemente i reclami dei debitori.

Per prevenire, mitigare e porre rimedio ai rischi rilevanti e diffondere i principi di una cultura aziendale fondata sull'etica, doValue Greece ha adottato inoltre il **Code of**

**Professional Conduct** (**CoC**) reso accessibile internamente tramite la intranet e di cui tutti i dipendenti hanno preso formalmente visione.

Anche ai partner commerciali (fornitori, collaboratori esterni, ecc.) viene richiesto di accettare il CoC in fase di avvio della relazione commerciale, ivi incluse le questioni relative ai conflitti di interesse.

Inoltre, doValue Greece si impegna per la sensibilizzazione dei propri dipendenti sull'insieme dei valori e dei principi alla base dell'organizzazione fornendo una formazione dedicata. Ad oggi il 94% del personale è stato formato sui valori e sui principi dell'Azienda tramite il CoC. In vista della revisione del documento, è previsto per il 2021 un nuovo programma di formazione sulla cultura e sui valori aziendali volto a supportare il rispetto dei comportamenti etici e della normativa vigente di tutta l'organizzazione.

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

A conferma della solidità dei presidi in atto a favore di etica ed integrità, si evidenzia che, anche nel corso del 2020, il Gruppo non è stato coinvolto in azioni legali, né ha ricevuto sanzioni per comportamenti anticoncorrenziali, antitrust e pratiche monopolistiche. Il Gruppo è stato soggetto a delle sanzioni pecuniarie di lieve entità (43.101 euro) principalmente imputabili a doValue Greece per due irregolarità di rendicontazione dei contatti avvenuti con i debitori.

### 1.6.3 Modello 231 e Whistleblowing

La Capogruppo e tutte le società italiane hanno adottato e attuano propri Modelli di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001 (di seguito "Modelli 231").

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

Nel dicembre 2019 è stato avviato un progetto, che si è concluso nel dicembre 2020, volto all'aggiornamento dei Modelli 231 di doValue e Italfondiario, 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.

L'analisi dei rischi di risalita delle responsabilità verso la Capogruppo per reati commissibili dalle società controllate estere (LEs) si è conclusa nel 2020, rallentata dalla situazione di emergenza dovuta alla pandemia di Covid-19 e dalla riorganizzazione in corso. A conclusione dell'analisi, a dicembre 2020 è stato definito e presentato al CdA un elenco di ambiti di rafforzamento dei presidi (cd. Action plan LEs), tra cui:

- definizione e formalizzazione di un processo di selezione degli esponenti condivisi;
- informazione e formazione degli esponenti condivisi in materia di D.Lgs. 231/2001;
- adozione di Codici Etici e meccanismi di governance locali;
- monitoraggio dei framework locali.

**In coerenza con i principi del D.Lgs. 231/2001, per il perimetro italiano, i Modelli 231 del Gruppo prevedono diversi canali di segnalazione delle violazioni, come definito all'interno della procedura "Utilizzo e gestione del sistema di segnalazione delle violazioni" ("Whistleblowing") approvata a novembre 2020 e pubblicata sul sito web istituzionale e sulla intranet.**

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

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

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

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

La gestione delle segnalazioni avviene nel rispetto delle procedure di Whistleblowing adottate da ciascuna società italiana del Gruppo.

I contenuti della procedura sono diffusi ai destinatari interni ed esterni attraverso tutti i canali di comunicazione aziendale. Nel processo di gestione delle segnalazioni, doValue garantisce la totale confidenzialità, la protezione dei diritti del segnalante e del segnalato e la massima tutela da qualsiasi eventuale comportamento ritorsivo o discriminatorio conseguente alla segnalazione.

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

Fondamentale è anche il ruolo che la formazione in questi ambiti riveste per doValue. Nell'ambito del piano di formazione di Gruppo, coordinato dalla funzione Resources & Transformation, doValue si impegna a fornire e aggiornare la formazione obbligatoria sul Modello 231 e sul Whistleblowing a favore di tutti i dipendenti, così da evidenziare le specifiche procedure da seguire e le possibili conseguenze nel caso si verifichino comportamenti inappropriati.

Per il 2021 è infatti previsto un ampio piano di formazione, a seguito della revisione del Modello organizzativo conseguente al nuovo assetto societario. Il piano prevede l'erogazione di circa venti sessioni destinate a tutti i dipendenti, con approfondimenti in tema di anticorruzione e Whistleblowing.

Anche presso le controllate estere sono attivi dei canali per la segnalazione delle violazioni.

**Secondo quanto previsto dal Code of Conduct, Altamira ha previsto misure idonee per agevolare la segnalazione di presunti illeciti 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 a disposizione dei dipendenti, che sono messi a conoscenza della presenza della hotline attraverso apposite comunicazioni negli spazi comuni degli uffici.

Il Whistleblower hotline protocol regola invece le procedure da seguire in caso di ricezione di segnalazioni su illeciti e fornisce istruzioni chiare e trasparenti sulle attività da porre in essere, garantendo in ogni momento la confidenzialità delle informazioni ricevute.

**Anche doValue Greece incoraggia il personale e i collaboratori a contribuire al continuo miglioramento dell'etica e dell'integrità organizzativa e a segnalare incidenti riguardanti comportamenti non etici e illegali avvenuti all'interno e all'esterno dell'organizzazione attraverso il meccanismo di Whistleblowing**, come previsto dal CoC**.**

Suggerimenti o segnalazioni possono essere comunicati direttamente o per posta cartacea al Responsabile dell'Internal Audit o del dipartimento Regulatory and Business Compliance, AML/CFT, utilizzando l'indirizzo e-mail dedicato oppure attraverso una linea telefonica anonima. Alla funzione Regulatory and Business Compliance, AML/CFT è assegnata la responsabilità complessiva del meccanismo di Whistleblowing. Il personale viene informato del meccanismo attraverso la formazione sul CoC.

## 1.6.4 Lotta alla corruzione

**Per contrastare la corruzione in ogni sua forma, il Gruppo doValue si è dotato di un framework Anticorruzione comprensivo di specifici presidi normativi e di controllo interno, guidato dai principi e dalle disposizioni previste da normative, convenzioni e standard internazionali.**

Il 2020 ha rappresentato una tappa fondamentale per l'attuazione di diverse progettualità operative in ambito anticorruzione, che hanno tuttavia trovato parziale compimento in ragione di eventi esogeni ed endogeni che ne hanno richiesto una più efficace programmazione. Tra queste, il periodo di emergenza sanitaria dovuta al Covid-19, ma anche una riorganizzazione societaria che, nell'ambito di un perimetro diversificato e ampliato, ha richiesto in primo luogo una rimodulazione dell'attività di coordinamento sulle società controllate e un aggiornamento dei presidi di controllo (Modello 231).

Facendo seguito alla ridefinizione del framework organizzativo, il **Piano Anticorruzione 2021, nato come naturale prosieguo di quanto previsto per il 2020, si pone come obiettivo principale l'evoluzione del Sistema Anticorruzione del Gruppo rispetto al perimetro geografico, al modello societario/organizzativo del Gruppo e alla normativa di riferimento applicabile**. Il percorso avviato, relativo all'im-

plementazione di un sistema di gestione di prevenzione della corruzione (conforme allo standard ISO 37001:2016) si è basato su un'attività iniziale di assessment finalizzata, tra le altre cose, a generare engagement e commitment interno attraverso la costituzione di un ampio gruppo di lavoro. Il percorso si concluderà nel 2021 e porterà alla formalizzazione di una **Policy Anticorruzione di Gruppo**, al potenziamento del sistema di gestione e di controllo del rischio anticorruzione mediante un approccio trasversale e integrato con i sistemi di controllo esistenti e alla definizione di procedure per garantire la corretta applicazione del sistema. Nello specifico, le procedure saranno relative ai controlli finanziari e non finanziari, ai controlli da attuare nel processo di selezione e assunzione del personale e a quelli operativi, con particolare riguardo ai rapporti con le mandanti. Inoltre, saranno attuati adeguati processi di due diligence, preventivi all'instaurarsi di nuovi rapporti commerciali, in coerenza con i livelli di rischio determinati. Tale approccio risk-based consentirà inoltre di stabilire adeguati flussi informativi con le società controllate, idonei, da un lato, a trasferire compiti e responsabilità a livello periferico, dall'altro, a garantire un governo centralizzato, mediante attività di audit e monitoraggio, della corretta applicazione del framework implementato. La governance del Framework Anticorruzione sarà aggiornata nel corso del 2021 assicurando la presenza di un'apposita funzione di Conformità per la prevenzione della corruzione, che avrà il compito di irrobustire ulteriormente la vigilanza e concordare con il management opportunità e obiettivi di miglioramento.

A completamento delle attività di implementazione del Sistema Anticorruzione, a tutto il personale del Gruppo rientrante nel perimetro sarà erogata formazione sui principi e le regole di funzionamento del sistema stesso. La formazione sarà valutata mediante test di apprendimento, così da tenere traccia della sua efficacia.

Nell'attesa della finalizzazione del processo di centralizzazione, il tema della corruzione nel 2020 ha continuato ad essere ampiamente ed efficacemente presidiato a livello locale dalle controllate, nel rispetto della normativa e del contesto di riferimento.

A livello italiano, i Modelli 231 continuano a rappresentare solo uno dei molteplici presidi predisposti per prevenire e combattere la corruzione attiva e passiva. Inoltre, a febbraio 2020 è stata aggiornata la **Policy Anticorruzione**, approvata nel marzo 2019, che prevede procedure di dettaglio riferite ad importanti aree di rischio corruzione, tra cui:

- la procedura omaggi;
- la procedura beneficenze e donazioni;
- la procedura sponsorizzazioni e partnership;
- la procedura terze parti;
- la procedura 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.

**Relativamente ad Altamira, la società spagnola dispone di un Criminal Risk Prevention Model e ha in essere un adeguato sistema di controlli sui rischi di corruzione**, in linea con i requisiti normativi della Legge Organica 1/2015 del 30 marzo, della Circolare 1/2016 della Procura Generale e di alcuni standard riconosciuti a livello nazionale o internazionale (tra cui la ISO 19600 sul sistema di gestione della compliance, la ISO 37001 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.

Nel corso del 2020, i dipendenti di Altamira in Spagna hanno ricevuto formazione e comunicazione sulle politiche e procedure in ambito di Anticorruzione. Attività simili non sono state previste in Portogallo e a Cipro.

Con riferimento a **doValue Greece**, la controllata greca è soggetta alle disposizioni anticorruzione contenute nelle leggi nazionali applicabili, come il codice penale greco (articoli 235 e 236). La **Fraud Risk Management Policy & Governance (Policy antifrode)** e la **Policy Anticorruzione** (in fase di finalizzazione) costituiscono, assieme al meccanismo di Whistleblowing, i principali strumenti per combattere la corruzione attiva e passiva. In particolare, la Policy Anticorruzione include anche riferimenti alla corretta gestione dei rapporti con la Pubblica Amministrazione per evitare pratiche corruttive.

I dipendenti e i partner commerciali di doValue Greece sono messi a conoscenza delle politiche e procedure anticorruzione dell'Azienda attraverso il CoC. Inoltre, come previsto dalla politica di esternalizzazione della società, sia nella fase di onboarding che durante la valutazione annuale del partner, vengono prese in considerazione questioni riguardanti l'integrità aziendale.
doValue Greece ha previsto per il primo semestre 2021 per i propri dipendenti un programma di formazione dedicato all'anticorruzione, benché tale tema sia già affrontato nell'ambito della formazione riguardante il CoC.

Coerentemente con il piano di formazione definito nel 2020, doValue ha provveduto a comunicare politiche anticorruzione e ad erogare corsi secondo i dettagli indicati nella seguente tabella. Relativamente alla diffusione di policy o procedure anticorruzione il dato relativo al Gruppo in Italia riporta un trend positivo rispetto al 2019 in cui, in accordo con il Responsabile Compliance era stato concordato di non pianificare sessioni formative in materia a seguito della revisione dei Modelli 231.

| **Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione[3]** | **Persone che hanno ricevuto comunicazione in materia di policy e procedure anticorruzione nel 2020** | | **Persone che hanno ricevuto formazione in materia di policy e procedure anticorruzione nel 2020** | |
|---|---|---|---|---|
| | **Numero** | **Percentuale sul totale** | **Numero** | **Percentuale sul totale** |
| **Italia** | | | | |
| Business partner (fornitori, legali esterni) | 213 | 100% | 0 | 0% |
| Membri degli organi Aziendali | 12 | 100% | 0 | 0% |
| Dipendenti | 1.039 | 100% | 0 | 0% |
| *di cui Top management* | 42 | 100% | 0 | 0% |
| *di cui Middle management* | 141 | 100% | 0 | 0% |
| *di cui Staff* | 856 | 100% | 0 | 0% |
| **Grecia[4]** | | | | |
| Business partner (fornitori, legali esterni) | 16 | 100% | 16 | 100% |
| Membri degli organi Aziendali | 9 | 100% | 9 | 100% |
| Dipendenti | 975 | 97% | 939 | 93% |
| *di cui Top management* | 70 | 95% | 64 | 86% |
| *di cui Middle management* | 376 | 99% | 358 | 94% |
| *di cui Staff* | 529 | 96% | 517 | 94% |
| **Spagna** | | | | |
| Business partner (fornitori, legali esterni) | 2.109 | 100% | 0 | 0% |
| Membri degli organi Aziendali | 5 | 100% | 5 | 100% |
| Dipendenti | 649 | 87% | 649 | 87% |
| *di cui Top management* | 49 | 78% | 49 | 78% |
| *di cui Middle management* | 266 | 86% | 266 | 86% |
| *di cui Staff* | 334 | 90% | 334 | 90% |

Anche nel corso del 2020, come per i tre precedenti esercizi di rendicontazione, nel Gruppo non sono stati segnalati casi di corruzione.

[3] Si segnala che in Portogallo nel corso del 2020 non sono state svolte né attività di comunicazione né di formazione in materia di policy e procedure anticorruzione. A Cipro, è stata effettuata la comunicazione in materia di policy e procedure anticorruzione alla totalità dei membri degli organi Aziendali (6).
[4] Si segnala che i dati relativi alla comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione nei confronti di Business Partner e Membri degli Organi Aziendali si riferiscono alla sola doValue Greece.

## 1.6.5 Antiriciclaggio

Per mitigare il rischio di riciclaggio/finanziamento del terrorismo è fondamentale il coinvolgimento degli Organi di Controllo e in linea con quanto previsto dal Provvedimento del 26 marzo 2019 emanato da Banca d'Italia in materia di organizzazione, procedure e controlli interni ("Disposizioni in materia di organizzazione, procedure e controlli interni volti a prevenire l'utilizzo degli intermediari a fini di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo"). Nelle policy Anti-Money Laundering (AML) di Gruppo sono formalizzate le responsabilità in capo a:

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

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

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

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

La Funzione AML della Capogruppo, con il supporto delle Funzioni AML delle singole controllate italiane ed estere, è impegnata in un'attività di revisione della Policy AML di Gruppo esistente, all'interno della quale sono formalizzate le scelte definite in ambito AML/CTF con riferimento agli assetti organizzativi (adozione del modello decentrato), procedure e controlli interni, di adeguata verifica (es. misure da adottare in concreto per l'adeguata verifica rafforzata o semplificata), di conservazione dei dati, nonché di segnalazione delle operazioni sospette.
Nel corso del 2020 è stato inoltre sostituito l'applicativo AML con una nuova soluzione nell'ottica di procedere ad una progressiva semplificazione del parco applicativo a supporto dell'assolvimento degli obblighi antiriciclaggio nell'ambito del contesto italiano. Tale nuova piattaforma è stata individuata quale strumento target per l'intero Gruppo e, nell'ambito del progetto doTransformation, uno specifico workstream è stato avviato per lo svolgimento delle analisi tecnico-funzionali necessarie a pianificarne l'estensione anche alle controllate estere.

Parallelamente alle attività finalizzate all'estensione e al coordinamento dei presidi in ambito AML a livello di Gruppo, ogni controllata ha formalizzato specifiche procedure contenenti le indicazioni operative da seguire per rispettare gli adempimenti previsti dalla normativa AML/CTF locale.

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

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

- proporzionalità, intesa come l'applicazione delle disposizioni normative in funzione della natura dell'attività svolta, della tipologia dei servizi prestati, della complessità operativa e delle caratteristiche dimensionali del Gruppo nel complesso e delle singole società ad esso appartenenti;
- indipendenza, intesa come accesso diretto delle singole Funzioni, all'organo con funzione di supervisione strategica e all'Organo con funzione di controllo. L'indipendenza viene definita nell'ambito del mandato con il quale il Consiglio di Amministrazione, sentito il Collegio Sindacale, delibera la costituzione della Funzione

AML definendone il ruolo, l'ambito, la competenza, le responsabilità e le prerogative mediante il Regolamento Aziendale;

- autorevolezza, intesa come libero accesso del Responsabile della Funzione AML e di ciascuno dei suoi componenti a tutte le attività della società, nonché a qualsiasi informazione rilevante per lo svolgimento dei propri compiti, anche attraverso il colloquio diretto con il personale;
- autonomia e adeguatezza delle risorse, intesa come la disponibilità di risorse personali, tecniche ed economiche proprie, dirette o indirette, idonee a prevenire situazioni di indebita soggezione nei confronti della struttura aventi funzioni operative, tenuto conto della complessità operativa, dimensionale e organizzativa dell'intermediario, nonché della natura dell'attività svolta;
- diffusione, intesa come l'ampliamento del perimetro del rischio di riciclaggio e di finanziamento al terrorismo.

Nel corso del 2020, la procedura in materia Whistleblowing è stata rivista per ricomprendere all'interno della stessa anche le segnalazioni in ambito antiriciclaggio, prevedendo interventi di sviluppo del tool informatico per garantire una gestione mirata delle segnalazioni (le segnalazioni aventi ad oggetto violazioni della normativa antiriciclaggio sono indirizzate direttamente alla Funzione AML) e a garantire i requisiti di anonimato previsti dalla normativa vigente.

Oltre a ciò, nel periodo di rendicontazione sono stati realizzati o avviati i seguenti progetti:

- implementazione del tool AML, finalizzato a unificare i diversi applicativi AML ad oggi in uso e a consentire la creazione di una base comune a livello informatico per la gestione dell'attività di profilazione e monitoraggio della clientela;
- creazione di un cruscotto AML per la gestione delle attività di contabilizzazione e riconduzione degli incassi, data entry nei sistemi contabili e nel nuovo applicativo AML e attività di controllo di primo livello in ambito AML/CTF;
- progetto doVAMS volto a unificare in Italia i diversi applicativi gestionali utilizzati per supportare le strutture della Gestione in alcune fasi dei processi di adeguata verifica e raccolta della relativa documentazione;
- migrazione verso un Archivio Unico Informatico per Italfondiario;
- implementazione dell'applicativo per la gestione delle attività di adeguata verifica della clientela in Grecia.

Per il 2020, il Consiglio di Amministrazione ha approvato uno **specifico piano di formazione in ambito antiriciclaggio da erogare a tutte le risorse appartenenti alle strutture di business e maggiormente coinvolte nei processi di gestione dei rischi di riciclaggio/finanziamento del terrorismo**. L'erogazione delle attività formative definite sulla base di tale piano ha subito un rallentamento in relazione alle misure di prevenzione anti Covid-19 adottate dall'Azienda. Una parte delle sessioni in aula previste per il 2020 è stata ripianificata nel corso del primo semestre 2021. Il corso erogato riguarda principalmente l'assolvimento degli obblighi di adeguata verifica della clientela e segnalazione delle operazioni sospette.

Anche Altamira prevede 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 del 28 aprile. Infatti, la società ha implementato un "**Anti-Money Laundering and Terrorism Financing Prevention Area**" sia per le attitivà 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. Nonostante ciò, la società cipriota ha predisposto un proprio manuale AML e TF.

Anche **doValue Greece** ha previsto una serie di policy a presidio del tema AML/CTF. In particolare, oltre a quanto già richiamato nel CoC, la controllata estera **ha formalizzato una Policy AML/CTF** - approvata nel 2017 e attualmente in revisione a seguito di alcuni recenti cambiamenti normativi - **uno specifico set di istruzioni AML e una Management of Suspicious Transactions Procedure**, anche essi in fase di revisione.

Per prevenire e coprire i rischi di AML/CTF, doValue Greece effettua un attento monitoraggio delle transazioni su base regolare e ha adottato linee guida/istruzioni condivise con i primi riporti e la Funzione Crediti, le quali prevedono criteri predefiniti per individuare i casi che devono essere sottoposti al team AML/CTF per revisione. La società ha previsto inoltre un piano di formazione annuale erogato a tutto il personale, con l'obiettivo di aumentare la consapevolezza sulle questioni e sui problemi di AML/CTF e che ad oggi è stato fruito dall'82% del personale. Nel corso del 2021 sarà realizzato un nuovo programma di formazione per comunicare tutte le nuove disposizioni previste dalla normativa locale in materia.

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

Il progetto più importante realizzato dalla società nel 2020 riguarda l'implementazione di una piattaforma AML, ancora in fase di sviluppo. Si tratta di una soluzione software dedicata alla gestione di tutti i controlli AML e KYC (Know Your Customer). Più specificamente, lo strumento, una volta a regime, fornirà i seguenti vantaggi:

- maggiore efficienza nella gestione degli alert sulle transazioni;
- insieme di criteri più sofisticati e complessi per il monitoraggio delle operazioni dei debitori;
- screening dei portafogli globali rispetto alle liste PEP (Persone Politicamente Esposte) e Sanzioni;
- creazione di diverse categorie di rischio AML/KYC con assegnazione di un rating di rischio all'intero portafoglio in gestione;
- possibile decentramento del modello operativo e maggior coinvolgimento nel processo quotidiano dei primi riporti.

Il rispetto dei comportamenti etici
e della normativa vigente ha un ruolo fondamentale
in tutti i paesi in cui il Gruppo doValue è presente.

# 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 poter 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 2020 sono proseguite le attività di revisione del sistema dei controlli interni volte ad accompagnare l'evoluzione organizzativa e la crescita internazionale del Gruppo. Come già evidenziato nella precedente Dichiarazione Non Finanziaria, nell'ambito della riorganizzazione aziendale si era tenuto conto del mutato contesto normativo del Gruppo in Italia, a seguito della trasformazione della Capogruppo da realtà bancaria a società di gestione dei crediti autorizzata ai sensi dell'art. 115 TULPS.

Per supportare lo sviluppo internazionale del Gruppo, nella seconda metà del 2020 è stata realizzata un'ulteriore revisione della struttura organizzativa che ha portato al riassetto delle attività in aree geografiche omogenee alla costituzione di funzioni di Gruppo responsabili del coordinamento trasversale delle attività (ad esempio, nella definizione e implementazione delle strategie di sviluppo del business e nella gestione di processi corporate) e dell'allineamento con gli obiettivi strategici del Gruppo.

In questo contesto, **i principali impatti sul sistema dei controlli interni del Gruppo hanno riguardato**, in continuità con il modello operativo introdotto in Italia nel 2019, **la costituzione, effettiva a decorrere da gennaio 2021, delle seguenti funzioni di Gruppo**:

- **Group Control Office**, con riporto gerarchico al Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, è responsabile di coordinare, per gli ambiti di propria competenza, le attività di controllo volte a garantire una costante e indipendente valutazione del complessivo sistema di controlli interni e di gestione dei rischi, dandone periodica informativa agli Organi Aziendali, nonché di assicurare l'adozione di omogenei approcci metodologici e modelli operativi da parte delle funzioni di Internal Audit e Antiriciclaggio del Gruppo nel rispetto dei requisiti di indipendenza e autonomia previsti dalle normative locali;
- **Group Internal Audit**, con riporto gerarchico al Chief Group Control Officer, è responsabile di definire una metodologia condivisa di esecuzione delle attività di revisione interna, di identificare gli strumenti comuni per lo svolgimento dei controlli, di strutturare una comune reportistica destinata agli organi e al management delle diverse componenti del Gruppo e di assicurarne l'adozione da parte delle diverse funzioni di Internal Audit locali che ad essa riportano funzionalmente;
- **Group AML**, con riporto gerarchico al Chief Group Control Officer, è responsabile di emanare linee guida e policy di Gruppo in materia di prevenzione del rischio di riciclaggio e di sviluppare un comune approccio metodologico alla gestione dello stesso, nonché una comune reportistica destinata agli Organi e al management delle diverse componenti del Gruppo, supervisionandone l'adozione da parte delle diverse funzioni Antiriciclaggio istituite a livello locale che ad essa riportano funzionalmente;
- **Compliance & Global DPO**, con riporto gerarchico al General Counsel di Gruppo, è responsabile di svilup-

pare un framework uniforme di compliance a livello di Gruppo con l'obiettivo di assicurare la conformità rispetto alle normative in perimetro (es. Market Abuse, Parti Correlate, Normative Consob, Anticorruzione, Privacy) attraverso la definizione di linee guida e policy comuni, il monitoraggio normativo e l'implementazione degli interventi necessari a garantire la conformità alle normative applicabili, nonché l'introduzione di appositi flussi informativi infragruppo. Come Global DPO, definisce il modello organizzativo data protection di Gruppo e un framework comune di controlli DPO, ha principalmente compiti di coordinamento delle attività di protezione dei dati, di ricezione dei flussi informativi dai DPO locali e, conseguentemente, di reporting al Consiglio di Amministrazione di doValue. Limitatamente ad eventuali trattamenti svolti a livello corporate, il Global DPO svolge inoltre compiti di controllo delle attività di trattamento dei dati, di referente nei confronti dell'Autorità e degli interessati coinvolti nelle attività di trattamento nonché informativi e di consulenza.

Al netto di queste modifiche organizzative, volte a rafforzare il coordinamento a livello di Gruppo delle attività di controllo negli ambiti interessati e garantire l'efficacia degli strumenti a disposizione degli Organi Aziendali, per assolvere ai propri compiti di supervisione del complessivo sistema di controlli interni e di gestione dei rischi.

Il sistema del Gruppo doValue 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 della Capogruppo riveste il ruolo di Amministratore incaricato a sovrintendere alle funzionalità del sistema dei controlli interni e di gestione dei rischi, ai sensi del Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana. È compito invece del Collegio Sindacale vigilare sulla completezza, adeguatezza e funzionalità del sistema, accertandosi dell'idoneità delle funzioni aziendali coinvolte, del corretto svolgimento dei compiti e dell'adeguato coordinamento delle medesime, promuovendo anche eventuali interventi correttivi;
- i **controlli di primo livello** sono diretti ad assicurare il corretto svolgimento delle operazioni e sono in capo alle funzioni aziendali di business che nell'ambito dell'operatività giornaliera sono chiamate ad identificare, misurare, monitorare e mitigare i rischi derivanti dall'attività aziendale in conformità con il processo di gestione dei rischi e le procedure interne applicabili;
- i **controlli di secondo livello** hanno l'obiettivo di assicurare la corretta attuazione del processo di gestione dei rischi, di verificare il rispetto dei limiti assegnati alle varie funzioni operative, di controllare la coerenza a livello operativo delle singole aree produttive con gli obiettivi di rischio-rendimento assegnati e di garantire la conformità dell'operatività aziendale alle norme, incluse quelle di autoregolamentazione;
- i **controlli di terzo livello** sono volti a valutare periodicamente la completezza, la funzionalità, l'adeguatezza e l'affidabilità in termini di efficienza ed efficacia del sistema dei controlli interni in relazione alla natura e all'intensità dei rischi delle esigenze aziendali, individuando altresì eventuali violazioni delle misure organizzative adottate dal Gruppo. Nell'ambito del Sistema dei Controlli Interni e di gestione dei rischi delineatosi, alle Funzioni Internal Audit istituite presso la Capogruppo e le principali società controllate (Altamira Asset Management e doValue Greece) è attribuita la gestione diretta delle attività di revisione interna, in un'ottica di controllo di terzo livello, ferme restando le competenze e le responsabilità dei rispettivi organi aziendali.

In particolare, **le attività delle Funzioni Internal Audit istituite nell'ambito del Gruppo 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)**. Per 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 aziendali, per prevenire o rilevare l'insorgere di comportamenti o situazioni anomale e rischiose;
- valutare periodicamente la completezza, l'adeguatezza, la funzionalità e l'affidabilità della struttura organizzativa e delle altre componenti del sistema dei controlli interni;
- svolgere i controlli (di terzo livello) anche attraverso verifiche in loco, in merito al regolare andamento dell'operatività aziendale e all'evoluzione dei rischi, incluse le attività esternalizzate, oltre che individuare eventuali violazioni delle procedure e della regolamentazione;
- monitorare la conformità alle norme delle attività di tutti i livelli aziendali, sia attraverso lo svolgimento di

incarichi di audit di conformità sia, per la Capogruppo, per mezzo di specifiche campagne di controlli periodici di conformità;
- controllare il corretto e puntuale esercizio dei poteri delegati e il pieno e corretto utilizzo delle informazioni disponibili nell'ambito delle diverse attività aziendali;
- verificare l'adeguatezza e il corretto funzionamento dei processi e delle metodologie di valutazione delle attività aziendali, in particolare degli strumenti finanziari;
- verificare l'adeguatezza delle funzioni di controllo di secondo livello, ove istituite in ottemperanza al quadro regolamentare applicabile (ad esempio, per Italfondiario) 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 e i fornitori critici, predisponendo annualmente la relazione sulle funzioni operative importanti esternalizzate dalla controllata Italfondiario;
- 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;
- 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.

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

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

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

Con specifico riferimento all'anno 2020, il **piano di audit 231** ha previsto l'esecuzione dei seguenti incarichi di audit:

- Politiche di remunerazione e sistema incentivante del Gruppo doValue;
- Processo di gestione dei conflitti di interesse e parti correlate del Gruppo doValue;
- Processi Antiriciclaggio del Gruppo doValue;
- Health & Safety Management;
- Processi di delibera e cessione del credito;
- Processo di gestione degli incassi;
- Processo di Servicing;
- Governo e monitoraggio dei fornitori esterni IT.

L'assetto delle funzioni, che nell'ambito del Gruppo sono preposte alla gestione dei principali rischi aziendali, è direttamente influenzato dalla struttura dei processi di business implementati nelle diverse realtà che lo compongono e dalla natura e rilevanza dei rischi ad essi associati, nonché dalla presenza di specifici requisiti regolamentari in materia di governo dei rischi.
Tenuto conto delle specificità che caratterizzano la collocazione organizzativa e le mission di queste strutture in ragione della varietà dei contesti, assumono particolare rilevanza esemplificativa le funzioni istituite presso la Capogruppo e la controllata vigilata italiana (Italfondiario).

In particolare, **l'U.O. Operational Risk Management della Capogruppo ha il compito di presiedere la gestione dei rischi rilevanti a cui sono esposte le attività aziendali, con particolare riferimento ai rischi operativi, attraverso la definizione delle relative linee guida nonché l'identificazione e il monitoraggio dei suddetti rischi, avvalendosi di approcci metodologici, procedure e strumenti idonei, 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.

In relazione alla necessità di ottemperare a specifici requisiti regolamentari locali, **nell'ambito della Funzione Risk Management, Compliance & AML della controllata vigilata Italfondiario è collocato 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 Italfondiario 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 dell'andamento del credito;

- analizzare i rischi dei nuovi prodotti e servizi e 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 e 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 non conformità**, il framework adottato dal Gruppo si sostanzia principalmente in attività di:

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

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

Un concreto esempio delle specificità che caratterizzano l'attuazione del sopradescritto framework è rappresentato dalla Capogruppo doValue e dalle altre controllate italiane. Il riassetto del sistema dei controlli interni e di gestione dei rischi, che ha interessato il Gruppo nel 2019, ha determinato infatti per la Capogruppo e le controllate italiane non vigilate il venir meno del ruolo centrale della Funzione di Compliance e, conseguentemente, l'attribuzione della responsabilità di presidiare specifici ambiti normativi nell'ambito di tali società a diverse strutture organizzative.

Rispetto a questa impostazione, con riferimento alla controllata italiana Italfondiario S.p.A., l'importante ruolo di presidio delle tematiche di compliance è stato invece confermato in capo alla Funzione Risk Management, Compliance e AML, in linea con i requisiti della normativa di vigilanza a cui la società è sottoposta, ricomprendendovi anche la valutazione del livello di adeguatezza, e in generale i controlli periodici di secondo livello dei presidi aziendali per mitigare il rischio di non conformità.

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

Nel rispetto delle peculiarità derivanti dai contesti regolamentari nazionali in tale ambito, le Funzioni Antiriciclaggio istituite nel contesto del Gruppo sono quindi responsabili dello 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;
- eseguire i controlli di secondo livello e definire 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 alle rispettive Unità di Informazione Finanziaria;
- curare, in raccordo con le altre funzioni aziendali competenti in materia di formazione, la predisposizione di un adeguato piano formativo, per un aggiornamento su base continuativa del personale;
- informare tempestivamente gli organi aziendali di violazioni o carenze rilevanti riscontrate nell'esercizio dei relativi compiti, nonché predisporre flussi informativi periodici diretti agli organi aziendali.

Il Gruppo è dotato
di un Sistema dei Controlli
Interni e di Gestione dei Rischi
per un presidio costante.

## 1.7.2 Principali rischi legati ai temi non finanziari

**Con specifico riferimento ai rischi di natura non finanziaria, al Comitato Rischi della Capogruppo è attribuito il compito di esaminare e supervisionare la DNF del Gruppo. 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.**

Nella tabella sottostante, per ciascun tema emerso come materiale per il Gruppo doValue e i suoi Stakeholder[5] sono riportati i rischi associati e i relativi presidi e modalità di gestione.

| Temi materiali | Rischi associati | Modalità di gestione dei rischi e presidi |
|---|---|---|
| **Innovazione e tutela della privacy** | - (Privacy) Rischio di incorrere in sanzioni del Garante nonché risarcimenti di danni derivanti da trattamento di dati personali da cui scaturiscono delle conseguenze negative per i diritti e le libertà degli interessati.<br><br>- (Sicurezza informatica) Un livello non adeguato di gestione della sicurezza informatica potrebbe ledere la completezza, l'integrità e la riservatezza dei dati, aspetti essenziali per la gestione della attività core di Gruppo, determinando situazioni rischiose con impatti operativi sia sul business che sugli Stakeholder. | - (Privacy) doValue ha introdotto un framework di gestione del rischio privacy all'interno del Gruppo, volto a garantire la sicurezza e la protezione dei dati personali trattati da tutti i propri dipendenti e collaboratori, attraverso un approccio risk-based, coerente con i requisiti normativi applicabili (del GDPR e delle normative locali) e con le aspettative di tutti gli Stakeholder (investitori, mandanti, esponenti aziendali e interessati).<br><br>doValue assicura, attraverso programmi di formazione annuale, la diffusione della cultura e sensibilità in materia di privacy.<br><br>- (Sicurezza informatica) Il Gruppo adotta tutte le cautele necessarie per minimizzare i rischi inerenti ai servizi offerti, implementando e facendo propri i migliori standard di sicurezza e rivolgendo inoltre la propria attenzione al mercato per individuare gli opportuni strumenti di protezione della struttura tecnologica al fine di assicurare riservatezza, integrità e disponibilità del patrimonio informativo aziendale. Le linee guida in ambito di sicurezza logica sono formalizzate all'interno di un framework documentale che fornisce gli indirizzi, le metodologie e gli standard gestionali a tutte le società del Gruppo. Il framework risulta essere allineato ai migliori requisiti di qualità e conformità in relazione ai diversi ambiti operativi e fonti di rischio:<br><br>• Sicurezza delle Informazioni (ISO/IEC 2700x);<br>• Continuità Operativa (ISO 27031:2011 e ISO 22301:2012);<br>• GDPR – Nuovo Regolamento Privacy Europeo;<br>• Direttiva 285 – Bankit;<br>• NIS - Direttiva 2016/1148 sulla sicurezza delle reti e dei sistemi informativi. |

[5] 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 |
|---|---|---|
| **Trasparenza, correttezza e responsabilità nella fornitura dei servizi erogati dal Gruppo** | - Ci si riferisce a tutte le ipotesi in cui gli investitori che hanno investito azioni in doValue o altri strumenti di debito emessi da doValue si trovano a dover subire le conseguenze negative del comportamento di altri soggetti che abbiano:<br><br>• utilizzato informazioni privilegiate non accessibili al pubblico a vantaggio proprio o altrui;<br>• divulgato informazioni false e ingannevoli;<br>• manipolato il meccanismo di determinazione del prezzo degli strumenti finanziari.<br><br>- Rischi operativi legati all'interruzione eventuale dell'operatività e all'impossibilità di garantire la continuità e il funzionamento dei sistemi IT di supporto.<br><br>- Mancata gestione degli outsourcer esterni secondo criteri volti a minimizzare i rischi operativi che potrebbero derivare dallo scambio di informazioni verso soggetti esterni alla società a cui sono affidati compiti operativi. | - doValue ha adottato un regulatory framework interno coerente con la normativa comunitaria e nazionale, con lo scopo di regolamentare (i) il processo di individuazione, gestione e trattamento delle informazioni rilevanti e delle informazioni privilegiate riguardanti la società, nonché (ii) i processi e le pratiche da osservare per la comunicazione, sia all'interno che all'esterno, delle informazioni privilegiate. Le procedure interne garantiscono il rispetto della riservatezza e confidenzialità delle informazioni rilevanti e delle Informazioni privilegiate, al fine di evitare che la divulgazione di documenti e di informazioni riguardanti la società e/o le controllate possa avvenire in forma selettiva, ovvero in forma intempestiva, incompleta o inadeguata o, comunque, tale da provocare asimmetrie informative sul mercato.<br><br>- 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.<br><br>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 commisurati ai livelli di rischio.<br><br>I piani sono testati annualmente e sono soggetti ad un continuo miglioramento per cercare di massimizzarne l'efficacia di fronte agli imprevisti.<br><br>- Per le attività esternalizzate, doValue gestisce gli outsourcers secondo i principi definiti dalla Policy e dall'Istruzione Operativa "Esternalizzazione delle funzioni Aziendali". Tutti gli outsourcer e sub-outsourcer devono compilare e adeguarsi ad una check-list di misure di sicurezza che prevede misure di sicurezza logica e perimetrale, al fine di garantire un livello di sicurezza complessivo adeguato a tutela del patrimonio informativo del Gruppo. Inoltre, doValue adotta un processo di monitoraggio e continuo miglioramento delle performance e dei livelli di sicurezza degli outsourcer attuato tramite l'imposizione e il monitoraggio di appositi SLA e KPI ricevuti e validati con cadenza periodica a seconda di quanto contrattualizzato con lo specifico fornitore. Il Gruppo si 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. |

| 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. | 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:<br><br>- aggiornamenti normativi;<br>- potenziamento delle soft skills;<br>- aggiornamento tecnico-professionale;<br>- formazione manageriale.<br><br>Anche il processo di valutazione delle performance del personale del Gruppo è normato da processi strutturati, che a livello italiano sono normati da CCNL. |
| **Politiche e procedure anticorruzione** | Il Gruppo doValue agisce in ambiti esposti al rischio di corruzione in forme e modalità differenti in base alle attività.<br>I principali ambiti operativi potenzialmente a rischio attengono a:<br><br>• specifici processi connessi al core business;<br>• ambiti operativi trasversali, tra cui omaggi, donazioni e beneficenze, sponsorizzazioni e partnership, acquisizione di beni e servizi.<br><br>L'effetto negativo è dato dalle potenziali conseguenze sanzionatorie (amministrative o penali) o interdittive derivanti dall'accertamento di una fattispecie di reato. | - 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 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.<br><br>Il Piano Anticorruzione 2021, nato come proseguimento di quanto previsto nel 2020, si pone come obiettivo principale l'evoluzione del Sistema Anticorruzione del Gruppo rispetto al perimetro geografico e al modello societario/organizzativo del Gruppo, nonché rispetto alla normativa di riferimento applicabile, onde garantire l'estensione del Sistema Anticorruzione di Gruppo, coerentemente con lo standard ISO 37001, a tutte le società del Gruppo.<br><br>Inoltre, l'obiettivo è quello di disegnare una struttura con flussi informativi non centralizzati, ma che, al contrario, preveda specifici ruoli e responsabilità in capo alle società controllate rientranti nel perimetro, così da garantire una leadership diffusa di prevenzione del fenomeno. Alla base del sistema gestionale sarà condotta un'attività di risk assessment in riferimento ai processi operativi e trasversali del Gruppo con l'ulteriore obiettivo di raccordarsi ed integrarsi con l'analisi del rischio condotta e aggiornata ai fini 231.<br><br>Parallelamente, rimangono validi i diversi presidi anticorruzione già in essere presso le controllate. |
| **Monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti del Gruppo** | - Rischio di raggiungere un livello inadeguato di ascolto delle esigenze e delle aspettative dei clienti.<br><br>- Rischio di rilevazione incompleta o tardiva delle esigenze dei clienti. | Presenza di canali di interfaccia con i clienti sia in modo diretto (es. business management committee meeting, executive committee meeting, operations committee meeting, sales committee meeting, follow-up e coordination meeting) sia indiretto (e-mail, call, video conference, applicazioni mobile, sistemi di segnalazioni e reclami).<br><br>Nel corso del 2020 è stata realizzata una Customer Satisfaction Survey per rilevare il livello di soddisfazione dei clienti del Gruppo. |
| **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. |

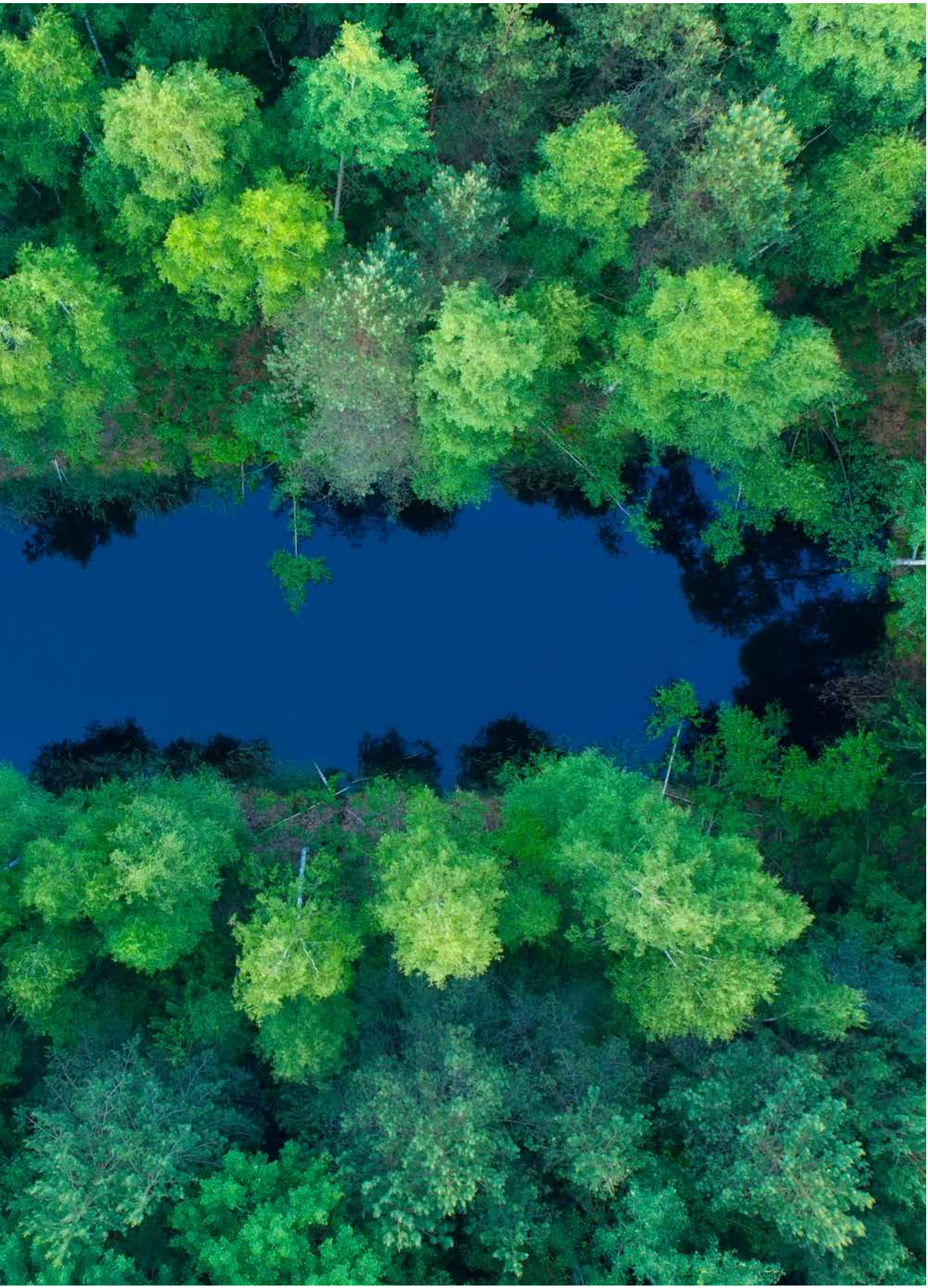
| Temi materiali | Rischi associati | Modalità di gestione dei rischi e presidi |
|---|---|---|
| **Composizione degli organi di governo e gestione del personale nel rispetto delle Pari Opportunità** | La generazione di comportamenti discriminatori in materia di impiego e professione viene considerata un sottolivello del rischio operativo. | Il Codice Etico di doValue e i codici di condotta adottati dalle controllate estere disciplinano i valori del Gruppo volti al rispetto dei diritti umani e la tutela della diversità. Questi valori sono incorporati e riflessi nei processi presidiati da funzioni aziendali ad hoc con particolare riferimento al processo di selezione e assunzione del personale attraverso il quale si garantiscono le Pari Opportunità. Inoltre, il Gruppo favorisce e promuove i comportamenti non discriminatori attraverso la comunicazione interna e iniziative aziendali organizzate con logiche di inclusione e valorizzazione della diversità. |
| **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 sul luogo di lavoro e il benessere delle persone del Gruppo sono considerati all'interno del rischio operativo. Eventi di rischio generati riguardanti la sicurezza sul lavoro, come l'esposizione a fattori fisici e l'uso non corretto di videoterminali, ricadono anche tra le ipotesi di reato previste dai Modelli 231 delle società italiane. | I rischi legati alla salute e sicurezza sul luogo di lavoro sono presidiati a livello locale secondo le normative vigenti. Tutte le controllate effettuano la valutazione dei rischi professionali, analizzano i presidi di controllo e prevenzione in essere e assicurano adeguate attività di formazione e informazione verso i dipendenti. Nel 2020 è stato fatto ricorso all'uso massivo dello smart working per permettere ai dipendenti di lavorare in condizioni di sicurezza a seguito della diffusione del Covid-19. Inoltre, nelle varie controllate sono state prese diverse misure sempre a tutela dei lavoratori in coerenza con le disposizioni governative locali e i Protocolli di Sicurezza Covid che sono stati elaborati e continuamente aggiornati. |
| **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. | Il Gruppo segue processi e procedure atte a verificare con periodicità infrannuale le performance operative e finanziarie della Capogruppo e delle controllate. Con cadenza mensile si effettuano le analisi degli scostamenti dei risultati consuntivi economici finanziari e patrimoniali rispetto a quanto previsto a budget. In caso di deviazioni significative, si individuano le azioni strategiche e operative necessarie per rispettare i target iniziali. I risultati consuntivi con i delta rispetto al budget ed eventuali nuovi forecast sono riportati trimestralmente al Consiglio di Amministrazione. Inoltre, i risultati trimestrali consuntivi sono pubblici e comunicati agli investitori attraverso conference call istituzionali.<br><br>Il Dirigente Preposto ha il ruolo di verificare che i processi di verifica contabile siano eseguiti attraverso le procedure richieste dal regolatore. |

| Temi materiali | Rischi associati | Modalità di gestione dei rischi e presidi |
|---|---|---|
| **Responsabilità ambientale** | - Rischio di violazione delle normative ambientali in vigore nei paesi in cui il Gruppo opera.<br><br>- Risposte tardive a eventuali normative più stringenti in ambito ambientale.<br><br>- Rischio di smaltimento dei rifiuti non conforme alle normative vigenti per la distruzione dei documenti confidenziali e delle apparecchiature elettroniche contenenti dati sensibili. | - Definizione di azioni volte al contenimento e all'ottimizzazione degli impatti ambientali.<br><br>- Continuo monitoraggio della compliance alle normative ambientali in vigore nei paesi in cui il Gruppo opera.<br><br>- Compliance alle normative vigenti in materia di smaltimento di materiali con contenuti confidenziali.<br><br>- Valutazione dei fornitori delle società italiane anche sulla base di criteri ambientali, di cui è previsto un rafforzamento a valle dell'entrata a regime della piattaforma e-procurement e dell'armonizzazione delle procedure di procurement. |
| **Gestione sostenibile della catena di fornitura** | Rischio di subire danni reputazionali imputabili alla condotta dei partner commerciali non in linea con i requisiti etici e di compliance del Gruppo. | - Condivisione e accettazione da parte dei fornitori del Codice Etico di doValue e dei codici di condotta delle controllate estere.<br><br>- Monitoraggio della condotta dei fornitori per tutta la durata del rapporto commerciale.<br><br>- Processi di qualifica, selezione e valutazione dei fornitori anche sulla base di criteri di sostenibilità, di cui è previsto un rafforzamento a valle dell'entrata a regime della piattaforma e-procurement e dell'armonizzazione delle procedure di procurement. |
| **Impegno per la comunità** | - Reati contro la Pubblica Amministrazione e reato di corruzione tra privati.<br><br>- Reati di criminalità organizzata e transnazionali.<br><br>- 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. | La normativa di Gruppo disciplina la gestione delle attività di beneficienza, donazioni e partnership verso e con Enti o Associazioni presidiate dal Dipartimento Communication & Sustainability della Capogruppo.<br><br>Il Dipartimento Communication & Sustainability 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. |

Oltre ai rischi associati ai temi materiali, il Gruppo ha identificato il **rischio di reputazione** che soggiace alle attività di business e che risulta associato a rischi trasversali e derivanti da altre tipologie di rischio sopra trattate. Il rischio reputazionale è quindi 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. In particolare, esso può essere associato alla flessione degli utili, o del capitale, derivante da una percezione negativa dell'immagine dell'Intermediario da parte di clienti, controparti, azionisti, investitori o Autorità di Vigilanza, trasversale a tutti i temi rilevanti e a tutte le entità del Gruppo.

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 e 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.

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.



# 2

# VALORE **SOSTENIBILE**

# 2.1

# Approccio alla sostenibilità

Il percorso di espansione internazionale intrapreso da doValue ha portato il Gruppo, nell'arco temporale di soli due anni, ad un rafforzamento della propria leadership in Spagna, Portogallo, Cipro e Grecia.

Il Gruppo, in questo contesto sempre più ampio e differenziato, ritiene essenziale diffondere e condividere con tutti gli Stakeholder la propria cultura della sostenibilità che da sempre si basa sui valori di integrità, responsabilità e rispetto delle persone, puntando a rafforzare il proprio impegno per creare valore condiviso nel lungo periodo.

Sono tre i pilastri su cui si basano 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.

Sulla base di questi pilastri doValue prosegue il percorso volto a integrare la sostenibilità nella propria strategia aziendale e nelle attività quotidiane.
Per migliorare il proprio posizionamento sostenibile, nel corso del 2020, doValue si è focalizzata sulle valutazioni delle principali agenzie di rating ESG e sull'analisi qualitativa delle aspettative degli Stakeholder, con particolare riferimento alla categoria degli **investitori istituzionali**. A dicembre 2020, doValue risulta valutata da MSCI, Sustainalytics e Vigeo Eiris.
Sulla base dell'analisi effettuata, il Gruppo si è dato l'obiettivo di implementare azioni e attività in coerenza con ciò che la comunità finanziaria si attende, che rappresentano la base per la definizione di un Piano di Sostenibilità articolato in aree di impegno su cui focalizzare la strategia di sostenibilità anche negli anni a venire.
Inoltre, nel corso del 2020, doValue ha dato seguito all'impegno nei confronti dei propri Stakeholder. È stato infatti avviato un progetto verso i **clienti esterni**, volto a monitorare e misurare i livelli di soddisfazione attraverso una survey di customer satisfaction; verso i propri **dipendenti** è stata invece realizzata una People Engagement Survey, la prima iniziativa che ha convolto tutte le società del Gruppo.
Infine, doValue continua a privilegiare l'energia proveniente da fonti rinnovabili, a limitare l'impiego di carta e toner e a sostenere l'iniziativa LifeGate PlasticLess® nonostante l'impatto delle proprie attività di business sia di minor rilievo sull'ambiente.

Per formalizzare il suo impegno verso i temi della Corporate Social Responsibility (di seguito "CSR"), Altamira in Spagna ha avviato nel corso del 2020 un progetto finalizzato alla definizione di una **CSR Policy**, che costituirà il quadro concettuale di riferimento per la gestione dei comportamenti socialmente responsabili in Azienda. Gli obiettivi prefissati, che saranno inclusi nella policy, riguarderanno la promozione delle pratiche di sostenibilità, lo sviluppo responsabile delle attività di business, la creazione di valore aggiunto per gli Stakeholder e la riduzione degli impatti negativi legati alle attività aziendali.

# 2.2

# L'analisi di materialità

Alla luce del processo di internazionalizzazione e di riorganizzazione del Gruppo, doValue ha ritenuto essenziale aggiornare 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 l'anno precedente, le **categorie di Stakeholder** con cui il Gruppo si interfaccia nello svolgimento delle proprie attività sono le seguenti:

**L'analisi di materialità realizzata nel 2020 ha avuto come base di riferimento quella svolta nel 2019.**

Nel 2019, a seguito di un benchmarking del settore, sono stati identificati 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. Dall'analisi dei risultati delle survey sono stati identificati dodici temi materiali, che hanno portato alla definizione della relativa matrice di materialità.

**Nel 2020 è stata aggiornata la matrice dell'esercizio precedente. La definizione della rilevanza delle tematiche lato Gruppo è stata effettuata attraverso una survey sottoposta al top management del Gruppo, a cui è stato chiesto di valutare il livello di rilevanza delle tematiche già risultate materiali l'anno precedente. La rilevanza delle tematiche per gli Stakeholder, invece, è stata valutata grazie alla Customer Satisfaction Survey sottoposta ai clienti del Gruppo e alla People Engagement Survey che ha coinvolto tutti i dipendenti di doValue**. Queste due survey hanno consentito di identificare le percezioni e le aspettative delle categorie di Stakeholder coinvolte, che sono rappresentate nella nuova matrice di materialità. Infatti, la survey rivolta ai clienti ha previsto una sezione interamente dedicata alle tematiche di CSR, mentre alcune aree di indagine della People Engagement Survey sono state ricondotte alle tematiche che possono maggiormente impattare i dipendenti.

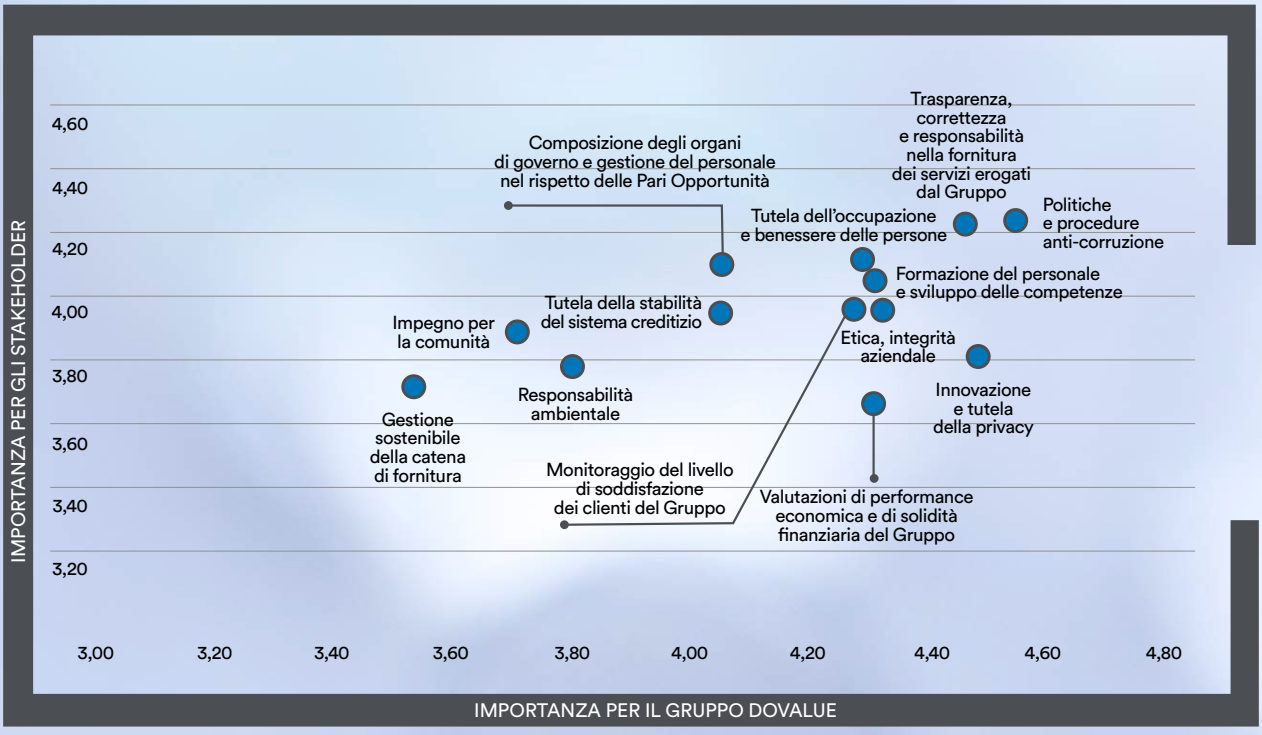
I risultati ottenuti dalle tre survey condotte nel 2020 sono stati quindi mediati con i punteggi attribuiti ai diversi temi materiali nel 2019.

I temi materiali inerenti alle diverse dimensioni della sostenibilità sono di seguito elencati e suddivisi negli ambiti richiamati dal D.lgs. 254/2016. Si segnala che, rispetto all'analisi di materialità del 2019, è stata introdotta la tematica "Impegno per la comunità" in ragione della crescente attenzione da parte del Gruppo, anche per il prossimo futuro, verso le iniziative sociali e ambientali a sostegno della comunità di riferimento.

| Tema materiale | Ambiti di riferimento ex D.Lgs. 254/2016 | Capitolo DNF 2020 |
|---|---|---|
| **Innovazione e tutela della privacy** | - Sociale<br>- Personale<br>- Ambiente | Privacy e sicurezza dei dati |
| **Trasparenza, correttezza e responsabilità nella fornitura dei servizi erogati dal Gruppo** | - Sociale<br>- Lotta alla corruzione attiva e passiva | Mission, vision e strategy<br>Trasparenza, correttezza e responsabilità nell'erogazione dei servizi |
| **Formazione del personale e sviluppo delle competenze** | - Personale | Formazione e sviluppo del personale<br>Valutazione delle competenze |
| **Politiche e procedure anticorruzione** | - Lotta alla corruzione attiva e passiva | Modello 231 e Whistleblowing<br>Lotta alla corruzione<br>Antiriciclaggio |
| **Monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti del Gruppo** | - Sociale | Il sistema di coinvolgimento degli Stakeholder<br>Monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti |
| **Tutela della stabilità del sistema creditizio** | - Sociale | Vision, mission e strategy |
| **Composizione degli organi di governo e gestione del personale nel rispetto delle Pari Opportunità** | - Personale | Caratteristiche della forza lavoro<br>Tutela della diversità e rispetto dei diritti umani |
| **Etica, integrità aziendale** | - Sociale | Etica e integrità aziendale<br>Codice etico e norme aziendali |
| **Tutela dell'occupazione e benessere delle persone** | - Personale<br>- Rispetto dei diritti umani | Caratteristiche della forza lavoro<br>Relazioni industriali e rapporti con i sindacati<br>Benefit, welfare aziendale e benessere dei dipendenti<br>Salute e sicurezza sul luogo di lavoro |
| **Valutazioni di performance economica e di solidità finanziaria del Gruppo** | - Sociale | Valore economico generato, distribuito e trattenuto<br>Modello operativo e creazione di valore |
| **Responsabilità ambientale** | - Ambiente | Consumi energetici ed emissioni di gas serra<br>Consumi di materiali<br>Produzione e smaltimento dei rifiuti<br>Progetti e iniziative ambientali |
| **Gestione sostenibile della catena di fornitura** | - Ambiente<br>- Sociale | La catena di fornitura |
| **Impegno per la comunità** | - Sociale | Iniziative di CSR e impegno per la comunità |

La rappresentazione grafica della matrice di materialità fornisce una visione complessiva delle tematiche risultate maggiormente rilevanti dal processo di analisi condotto nel 2020.

## GRUPPO DOVALUE – MATRICE DI MATERIALITÀ 2020




Comparando la matrice di materialità 2020 con quella della precedente DNF, è possibile notare l'aumento di rilevanza per il Gruppo delle tematiche "Politiche e procedure anticorruzione", "Valutazioni di performance economica e di solidità finanziaria del Gruppo" e "Tutela dell'occupazione e benessere delle persone" e l'ingresso in matrice della tematica "Impegno per la comunità".

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 delle tematiche "Gestione sostenibile della catena di fornitura", che rappresenta per il Gruppo doValue un aspetto marginale rispetto al core business, "Tutela e stabilità del sistema creditizio" e "Formazione del personale e sviluppo delle competenze" .

# 2.3

# Il sistema di coinvolgimento degli Stakeholder

## Comunità finanziaria – mercato

doValue considera fondamentale mantenere un dialogo costante e proficuo con azionisti, investitori istituzionali e altri specifici portatori d'interesse. 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 2020 il top management di doValue ha svolto **oltre duecento incontri con investitori**, nelle sedi italiane di Roma e Milano e attraverso roadshow e conferenze virtuali, con la partecipazione di investitori provenienti dai principali centri finanziari europei e nordamericani, in coerenza con l'elevato tasso di internazionalità dell'azionariato di doValue.

**Il titolo doValue è seguito da nove analisti di primarie istituzioni finanziarie** che, a gennaio 2021, esprimono un giudizio positivo sul titolo con una prevalenza di raccomandazioni "BUY" ed un prezzo obiettivo superiore al prezzo di mercato.

In linea con il percorso di crescita internazionale di doValue, gli investitori mostrano particolare attenzione per le prospettive di sviluppo di medio termine per il settore del Servicing, i progressi di doValue sul fronte dell'integrazione delle acquisizioni di Altamira Asset Management e doValue Greece, il profilo di crescita di profittabilità e flussi di cassa e le opportunità ulteriori di consolidamento e diversificazione. Rispetto ai bisogni di flussi informativi, gli investitori sono costantemente aggiornati tramite conference call, incontri e comunicati stampa.

## Clienti

Il monitoraggio del livello di servizio comporta un'interazione costante e sistematica con i clienti (banche e investitori). Con riferimento a questa categoria, i principali clienti del Gruppo doValue sono il Gruppo Eurobank, il Gruppo Santander, la società spagnola SAREB, il Gruppo Intesa Sanpaolo e molteplici veicoli di cartolarizzazione.

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

In particolare, le operazioni di cartolarizzazione, ivi incluse le operazioni Italiane dotate del supporto della GACS, contengono al proprio interno previsioni stringenti in merito sia al monitoraggio della performance sia alla loro comunicazione agli investitori e clienti del Gruppo.

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

Nel 2020 il Gruppo si è dotato di un sistema strutturato di monitoraggio della soddisfazione dei clienti per misurare con continuità la qualità dei servizi offerti.

La prima edizione della **Customer Satisfaction Survey 2020** ha coinvolto banche e investitori/Special Purpose Vehicle ed è nata con l'obiettivo di valutare la soddisfazione dei clienti, rispondere alle loro esigenze e trasformare gli output quali-quantitativi in interventi di continuo miglioramento dei servizi e della relazione.

## 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 ed 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 in questo ambito e promuovere la partecipazione attiva e la condivisione degli obiettivi di sostenibilità da parte dei dipendenti.

Oltre a ciò, nel secondo semestre del 2020 sono state realizzate due survey: sullo smart working e sulla People Engagement. L'adesione ad entrambe le survey è stata su base volontaria con oltre il 70% di partecipazione. Gli esiti della **survey sullo smart working** hanno evidenziato la necessità di alternare la modalità di lavoro agile con la presenza in ufficio, per consentire il mantenimento delle relazioni sociali e l'aggiornamento costante sia in termini di strategie che di strumenti operativi. Riguardo alla **People Engagement Survey**, i suoi risultati consentiranno di implementare dei piani di azione in relazione alle aree prioritarie individuate. Gli stessi dipendenti, su base volontaria, sono stati coinvolti in focus group per definire e implementare i piani di azione derivanti dal progetto.

Il ruolo centrale che il Gruppo attribuisce ai dipendenti è stato ulteriormente confermato dalla nomina di un HR Business Partner. Tale funzione garantisce l'ascolto delle aspettative e delle necessità dei dipendenti e favorisce la comunicazione all'interno dell'Azienda, per rafforzare l'engagement dei dipendenti e migliorare il clima aziendale.

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 e i rappresentanti dei lavoratori, sono in corso di istituzione specifiche commissioni di analisi dedicate a identificare le migliori soluzioni per le armonizzazioni dei trattamenti a favore di tutto il personale in materia di sviluppo professionale, polizze sanitarie e work-life balance. La partecipazione, a titolo personale, dei dipendenti a organizzazioni politiche avviene senza alcun collegamento al ruolo in Azienda.

## 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 2020, consolidando la sua presenza nelle principali occasioni pubbliche di confronto in sede interbancaria e istituzionale.

## Reti Esterne

**Il dialogo con le Reti Esterne (external consultant network ed external lawyers network) è fondamentale per il successo delle attività oggetto di esternalizzazione** e avviene a più livelli: viene centralizzato a cura della Funzione External Networks (o corrispettive nelle controllate estere) e diffuso tramite le strutture di business con l'impiego di diversi strumenti. Il principale canale di comunicazione è il Sistema Gestionale all'interno del quale operano e interagiscono tutti gli attori, sia interni sia esterni, che intervengono nel processo di recupero. Le altre modalità di ingaggio passano attraverso l'utilizzo di corrispondenza ordinaria ed elettronica, conference call, web meeting e incontri in presenza. Possono riguardare anche le modalità di approccio da tenere con le controparti debitrici in relazione a situazioni particolari (es. pandemia, zone colpite da eventi sismici, evoluzioni normative). Ulteriori interazioni riguardano i feedback rilasciati alle Reti Esterne relativamente alle loro performance.

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

## Fornitori

Nell'ambito delle attività negoziali, il Procurement gestisce **un continuo confronto con i fornitori di riferimento per le valutazioni tecnico-commerciali connesse ad ogni ingaggio, adottando un approccio win-win nel rispetto delle esigenze comuni, per l'ottenimento di un vantaggio reciproco**. A seconda della complessità dell'ingaggio, possono essere organizzati focus group e demo di prodotti con i fornitori e la linea tecnica, in particolare quando la linea tecnica necessita del supporto del fornitore per definire puntualmente l'oggetto dell'ingaggio.

Per ogni ingaggio è sempre condivisa con il richiedente la strategia di sourcing con apposito documento formale, che nel caso di gare definisce anche il criterio di aggiudicazione, i criteri tecnici oggetto di valutazione e i relativi punteggi.

# 2.4

# Valore economico generato, distribuito e trattenuto

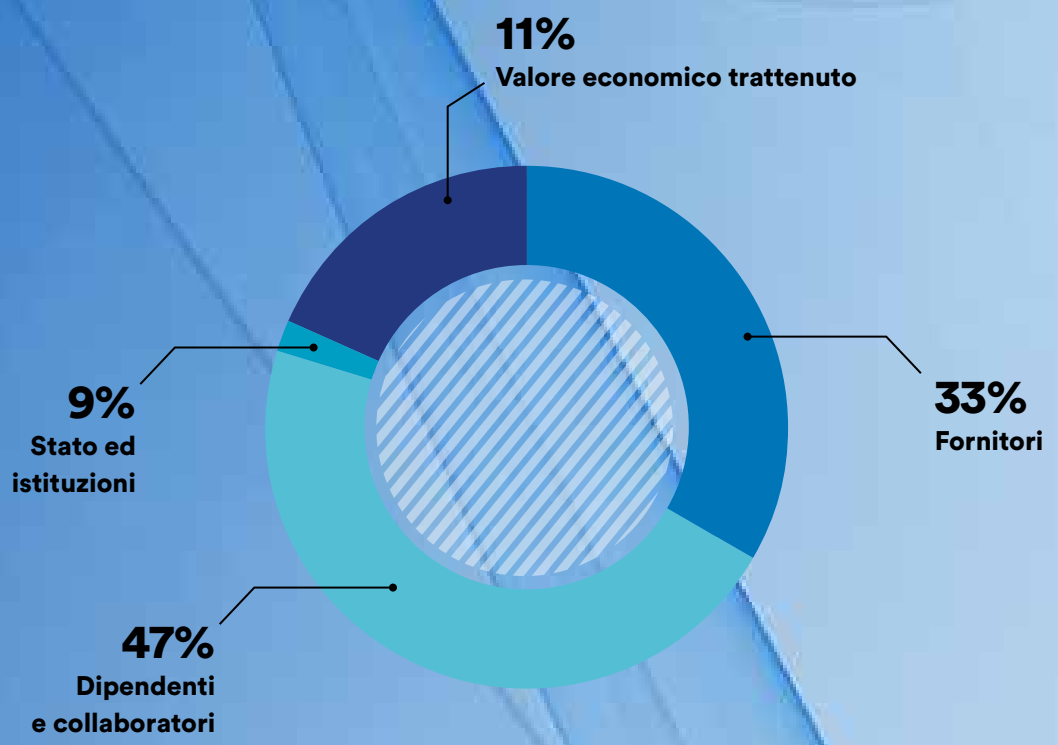
Il prospetto di calcolo del valore economico, generato e trattenuto è costruito aggregando in forma scalare le voci del prospetto di conto economico in linea con il framework normativo previsto dallo IAS 1[6], con la finalità di evidenziare il processo di formazione del valore aggiunto e la sua distribuzione ai vari Stakeholder.

| **Ripartizione del valore economico (in migliaia di euro)** | **2020** | **2019 (restated)** | **2019** | **2018** |
|---|---|---|---|---|
| **Valore economico generato** | **392.848** | **360.177** | **359.891** | **237.848** |
| **Valore economico distribuito** | **(349.258)** | **(312.888)** | **(312.888)** | **(155.350)** |
| Dipendenti e collaboratori | (183.430) | (144.553) | (144.553) | (97.091) |
| Fornitori | (131.693) | (102.729) | (102.728) | (61.717) |
| Azionisti - Dividendi distribuiti* | 0 | (36.837) | (36.837) | (30.907) |
| Stato e istituzioni | (34.135) | (28.769) | (28.770) | (27.449) |
| **Valore economico trattenuto** | **(43.590)** | **(47.289)** | **(47.003)** | **(82.498)** |

* La voce dei dividendi distribuiti è esposta per data di erogazione e non per data di competenza. L'Assemblea degli Azionisti tenutasi il 26 maggio 2020 ha approvato la proposta del Consiglio di Amministrazione di attribuire l'intero utile d'esercizio del 2019 a utili portati a nuovo.

[6] 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.

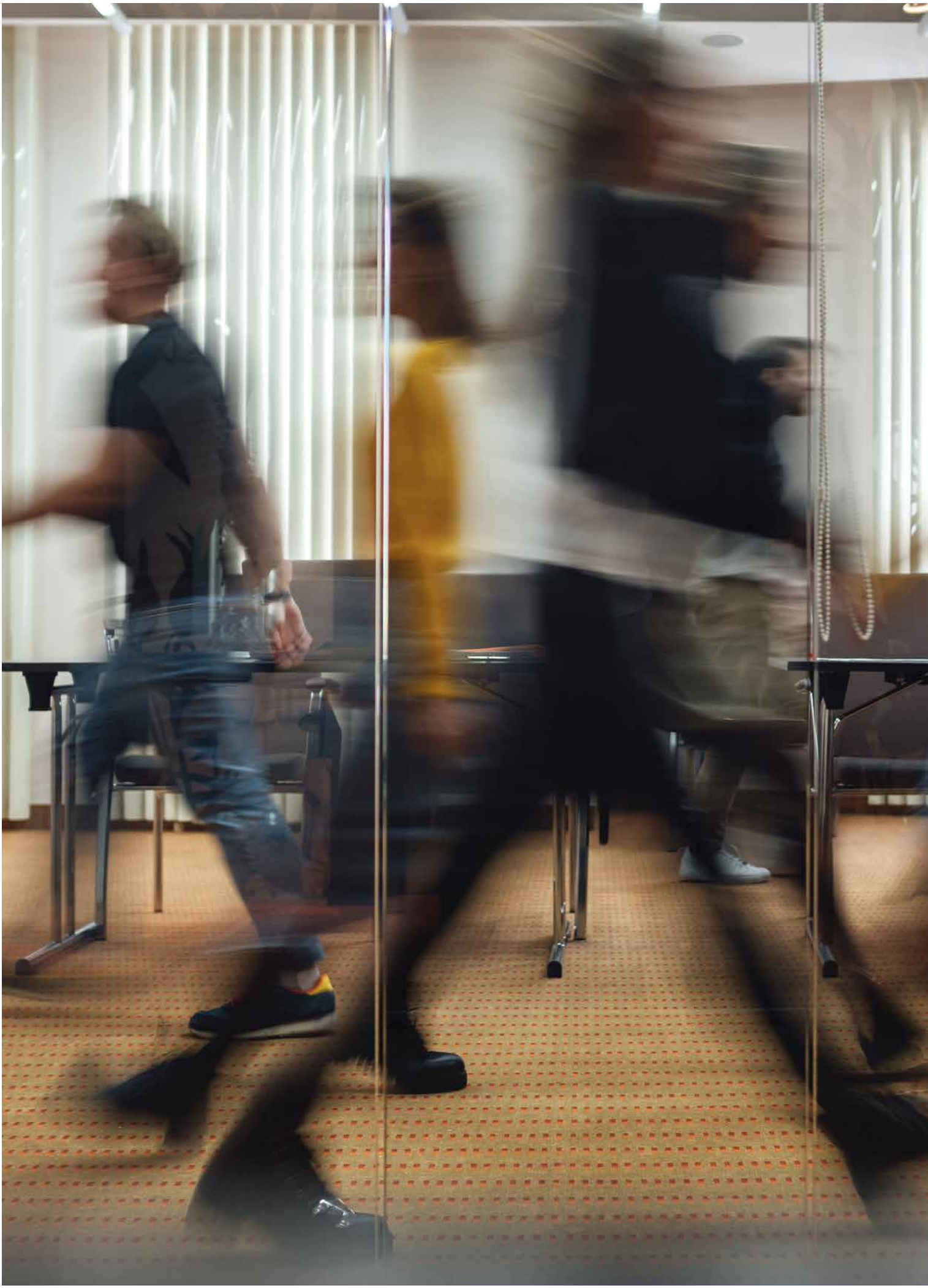
## RIPARTIZIONE VALORE ECONOMICO GRUPPO DOVALUE




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 2020.

Ulteriori informazioni in merito alla performance economica e di solidità finanziaria del Gruppo sono disponibili in Relazioni e Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2020, nel capitolo "Relazione sulla Gestione del Gruppo".



# 3

# VALORE PER I **DIPENDENTI**

**+35%**

di dipendenti rispetto al 2019

**57,9%**

dipendenti di genere femminile

**99,4%**

contratti a tempo indeterminato

I dipendenti rappresentano per doValue un asset fondamentale: sono loro che contribuiscono allo sviluppo delle attività del Gruppo e alla creazione di valore nel medio e lungo termine, in un contesto sempre più ampio e internazionale. Il 2020 ha rappresentato per il Gruppo un anno sfidante, tra la prosecuzione dell'espansione internazionale e la gestione dell'emergenza sanitaria da Covid-19. È proprio in questo contesto che i dipendenti hanno dato ancora una volta prova della loro professionalità, rispondendo alla nuova situazione con resilienza, consentendo al Gruppo di continuare a svolgere le proprie attività.

**Da sempre doValue considera essenziale offrire alle proprie persone un ambiente di lavoro sicuro e in cui il benessere e la realizzazione professionale siano sempre messi in primo piano, per la costruzione di una relazione basata sulla fiducia e sul reciproco rispetto. La collaborazione e lo spirito di Gruppo, da sempre parte integrante della cultura di doValue, sono ancora più importanti adesso, in un momento in cui il riassetto organizzativo e la diffusione del Covid-19 stanno imponendo dei nuovi equilibri.**

Nel 2020 è stata creata la funzione "**Group Human Resources**", una struttura internazionale che avrà il compito di programmare e definire le politiche e strategie HR a livello di Gruppo, implementate a livello locale con gli eventuali e/o necessari adattamenti alle esigenze del contesto di riferimento, sia in termini giuslavoristici sia di business. Strumentale a questo obiettivo sarà l'adozione di un sistema gestionale dei processi HR univoco in tutti i Paesi.

# 3.1

# Caratteristiche della forza lavoro

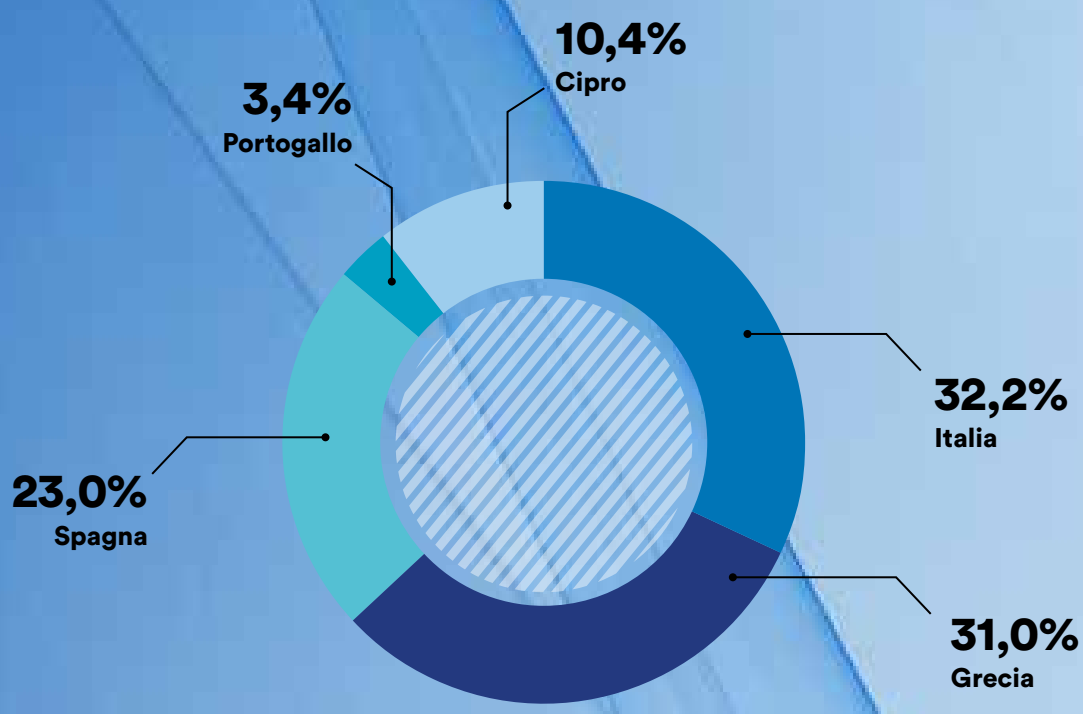
Al 31 dicembre 2020 l'organico del Gruppo doValue è composto da **3.230 dipendenti** (numero di teste), in consistente aumento (+35%) rispetto al 2019 essenzialmente in ragione dell'acquisizione di doValue Greece. Infatti, a parità di perimetro ed escludendo i dipendenti di doValue Greece, l'organico sarebbe diminuito del 5,8% rispetto al 2019. Questa lieve diminuzione è legata al perimetro italiano, che ha visto il passaggio di 116 persone alla società Dock del Gruppo IBM a seguito della cessione del ramo d'Azienda doSolutions, oltre a un'ulteriore cessione di 14 contratti a UniCredit in funzione dell'applicazione di una clausola prevista dal Master Service Agreement per la cessione di portafogli.

Il 68,1% dei dipendenti del Gruppo è impiegato nelle attività di business, mentre il rimanente 31,9% in quelle corporate. Nell'organizzazione si trovano impiegati anche 291 collaboratori non dipendenti, che svolgono principalmente servizi di consulenza o manutenzione esterna, oltre ad alcune figure temporanee interinali. Includendo anche i collaboratori esterni, l'organico complessivo del Gruppo è pari a 3.521 persone.

Rispetto al totale dei dipendenti, il 71,9% occupa posizioni di staff, il 23,8% di middle management e il 4,2% di top management. Le donne rappresentano il 57,9% del totale dei dipendenti e il 12,4% è impiegato in posizioni di top e middle management. La fascia d'età 30-50 anni rappresenta quella più rappresentativa dell'organico del Gruppo, essendo pari al 75,1%, mentre le fasce d'età under 30 e over 50 includono rispettivamente il 6,3% e il 18,6% del personale.

I dipendenti con un contratto a tempo indeterminato ammontano al 99,4%, a conferma della volontà del Gruppo di garantire una crescita costante e innovativa, che si concretizza anche con l'offerta di un rapporto di lavoro stabile e duraturo nel tempo.

**DIPENDENTI PER PAESE AL 31 DICEMBRE 2020**



| Totale di dipendenti per categoria professionale | 2020 | | | 2019 | | | 2018 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Donne | Uomini | Totale | Donne | Uomini | Totale | Donne | Uomini | Totale |
| Top Management | 31 | 106 | 137 | 28 | 91 | 119 | 10 | 30 | 40 |
| Middle Management | 371 | 399 | 770 | 260 | 310 | 570 | 255 | 272 | 527 |
| Staff | 1.467 | 856 | 2.323 | 1.053 | 651 | 1.704 | 490 | 231 | 721 |
| **Totale** | **1.869** | **1.361** | **3.230** | **1.341** | **1.052** | **2.393** | **755** | **533** | **1.288** |
| **Totale di dipendenti per età** | | | | | | | | | |
| <=29 anni | 114 | 91 | 205 | 102 | 82 | 184 | 28 | 28 | 56 |
| 30-50 anni | 1.490 | 935 | 2.425 | 1.011 | 694 | 1.705 | 536 | 303 | 839 |
| >=51 anni | 265 | 335 | 600 | 228 | 276 | 504 | 191 | 202 | 393 |
| **Totale** | **1.869** | **1.361** | **3.230** | **1.341** | **1.052** | **2.393** | **755** | **533** | **1.288** |
| **Totale di dipendenti per tipo di contratto** | | | | | | | | | |
| Numero totale di contratti a tempo indeterminato | 1.858 | 1.352 | 3.210 | 1.326 | 1.038 | 2.364 | 704 | 511 | 1.215 |
| *di cui in Italia* | 623 | 407 | 1.030 | 711 | 502 | 1.213 | 704 | 511 | 1.215 |
| *di cui in Grecia*[7] | 605 | 394 | 999 | - | - | - | - | - | - |
| *di cui in Spagna* | 358 | 381 | 739 | 342 | 370 | 712 | - | - | - |
| *di cui in Portogallo* | 62 | 43 | 105 | 63 | 47 | 110 | - | - | - |
| *di cui a Cipro* | 210 | 127 | 337 | 210 | 119 | 329 | - | - | - |
| Numero totale di contratti a tempo determinato o temporanei | 11 | 9 | 20 | 15 | 14 | 29 | 51 | 22 | 73 |
| *di cui in Italia* | 5 | 4 | 9 | 10 | 11 | 21 | 51 | 22 | 73 |
| *di cui in Grecia*[7] | 2 | 1 | 3 | - | - | - | - | - | - |
| *di cui in Spagna* | 1 | 3 | 4 | - | 3 | 3 | - | - | - |
| *di cui in Portogallo* | 3 | 1 | 4 | 5 | - | 5 | - | - | - |
| *di cui a Cipro* | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - |
| **Totale** | **1.869** | **1.361** | **3.230** | **1.341** | **1.052** | **2.393** | **755** | **533** | **1.288** |
| **Totale di dipendenti per tipo di impiego** | | | | | | | | | |
| Impiego a tempo pieno secondo quanto definito dalle leggi nazionali | 1.787 | 1.358 | 3.145 | 1.243 | 1.047 | 2.290 | 657 | 531 | 1.188 |
| Impiego part-time secondo quanto definito dalle leggi nazionali | 82 | 3 | 85 | 98 | 5 | 103 | 98 | 2 | 100 |
| **Totale** | **1.869** | **1.361** | **3.230** | **1.341** | **1.052** | **2.393** | **755** | **533** | **1.288** |

[7] I dati di doValue Hellas per i periodi di rendicontazione 2018 e 2019 sono compresi in quelli dell'Italia. A partire dal 2020 sono aggregati con quelli di doValue Greece.

Nel corso del 2020 sono entrate a far parte del Gruppo 221 persone, di cui il 46% è rappresentato da donne e il restante 54% da uomini. Gli under 30 sono stati pari al 19% degli assunti, mentre la percentuale si attesta al 45% per la fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni.

Il Gruppo dedica grande attenzione anche alla ricerca e all'assunzione di giovani talenti: doValue si impegna ad avvicinare i giovani al mondo del lavoro attraverso l'offerta di stage e tirocini in collaborazione con le università. Ad esempio, in Italia doValue ha stipulato convenzioni con le principali università italiane per la selezione e l'inserimento di risorse in stage, mentre Altamira, in Spagna, propone due programmi formativi (Promoción y Desarrollo Inmobiliario e Programa Superior de Dirección Inmobiliaria y Financiera) in partnership con COAM (Official College of Architects of Madrid). In Portogallo invece sono disponibili due programmi di tirocinio, il primo nel settore immobiliare e il secondo nella sezione Business Intelligence. Questi programmi sono stati sviluppati internamente con il supporto dei dipendenti con più esperienza, che si propongono come mentor per i tirocinanti. A Cipro, la società offre posizioni di lavoro agli studenti che seguono corsi di studi nelle discipline di Finanza, Economia e Contabilità, in collaborazione con la University of Cyprus.

Le persone che nel corso del 2020 hanno lasciato il Gruppo sono state pari a 356, in gran parte come conseguenza delle operazioni di cessione sopra menzionate avvenute nel perimetro italiano. In particolare, si sono verificate 140 dimissioni volontarie (68 donne e 72 uomini), 37 pensionamenti (13 donne e 24 uomini) e 144 cessioni di contratto (76 donne e 68 uomini). Nel 2020 si registrano anche 35 licenziamenti (16 donne e 19 uomini).

**Nel complesso, i tassi di nuovi ingressi e di turnover per l'intero Gruppo nel 2020 sono stati rispettivamente 7% e 11%.**

| 2020 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Assunzioni** | **<=29 anni** | | **30-50 anni** | | **>=51 anni** | | **totale** | | **Tasso assunzioni** | |
| N. persone | **Donne** | **Uomini** | **Donne** | **Uomini** | **Donne** | **Uomini** | **Donne** | **Uomini** | **Donne** | **Uomini** |
| *di cui in Italia* | 2 | 5 | 14 | 17 | 0 | 0 | 16 | 22 | 3% | 5% |
| *di cui in Grecia*[8] | 2 | 6 | 14 | 16 | 1 | 5 | 17 | 27 | 3% | 7% |
| *di cui in Spagna* | 9 | 6 | 5 | 4 | 33 | 40 | 47 | 50 | 13% | 13% |
| *di cui in Portogallo* | 0 | 1 | 4 | 3 | 0 | 0 | 4 | 4 | 6% | 9% |
| *di cui a Cipro* | 7 | 5 | 10 | 12 | 0 | 0 | 17 | 17 | 8% | 13% |
| **Totale** | **20** | **23** | **47** | **52** | **34** | **45** | **101** | **120** | **5%** | **9%** |
| **2020** | | | | | | | | | | |
| **Cessazioni** | **<=29 anni** | | **30-50 anni** | | **>=51 anni** | | **totale** | | **Turnover** | |
| N. persone | **Donne** | **Uomini** | **Donne** | **Uomini** | **Donne** | **Uomini** | **Donne** | **Uomini** | **Donne** | **Uomini** |
| *di cui in Italia* | 5 | 3 | 57 | 60 | 33 | 44 | 95 | 107 | 15% | 26% |
| *di cui in Grecia*[8] | 0 | 0 | 27 | 17 | 0 | 1 | 27 | 18 | 4% | 5% |
| *di cui in Spagna* | 4 | 3 | 2 | 8 | 24 | 28 | 30 | 39 | 8% | 10% |
| *di cui in Portogallo* | 1 | 1 | 6 | 6 | 0 | 0 | 7 | 7 | 11% | 16% |
| *di cui a Cipro* | 7 | 7 | 9 | 3 | 0 | 0 | 16 | 10 | 8% | 8% |
| **Totale** | **17** | **14** | **101** | **94** | **57** | **73** | **175** | **181** | **9%** | **13%** |

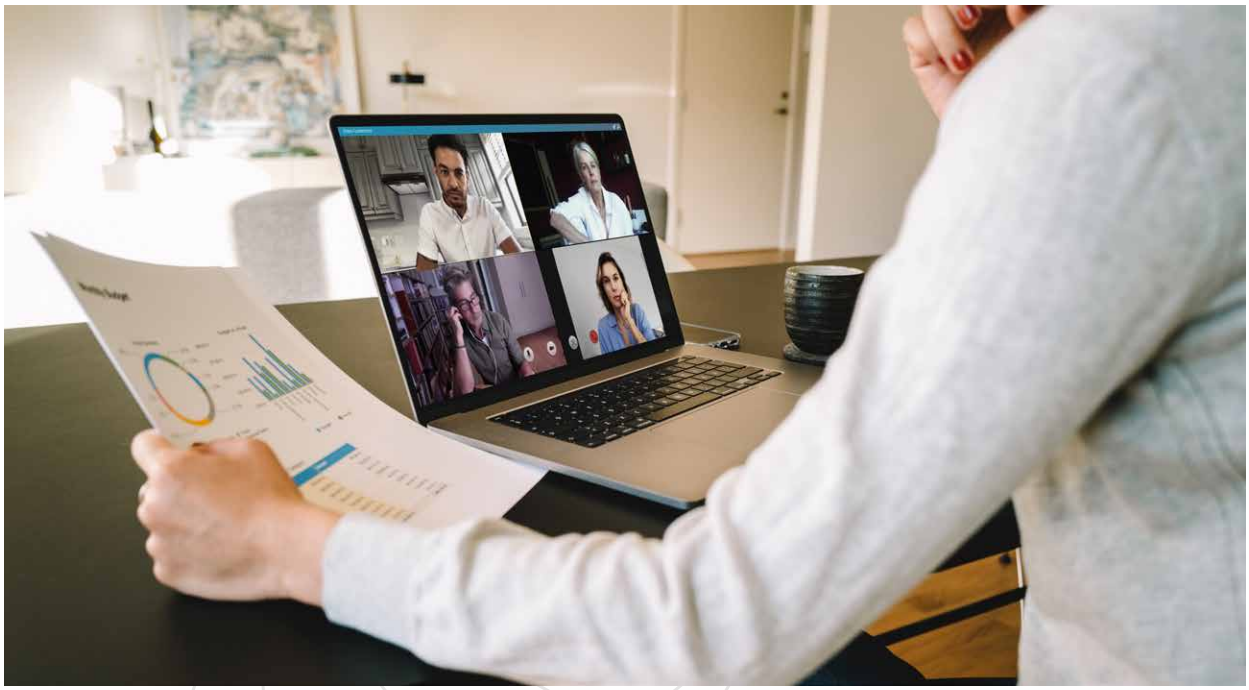
[8] I dati di doValue Hellas per i periodi di rendicontazione 2018 e 2019 sono compresi in quelli dell'Italia. A partire dal 2020 sono aggregati con quelli di doValue Greece.

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

| 2018 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Assunzioni** | **<=29 anni** | | **30-50 anni** | | **>=51 anni** | | **totale** | | **Tasso assunzioni** | |
| N. persone | **Donne** | **Uomini** | **Donne** | **Uomini** | **Donne** | **Uomini** | **Donne** | **Uomini** | **Donne** | **Uomini** |
| *di cui in Italia e Grecia*[8] | 17 | 17 | 42 | 42 | 1 | 4 | 60 | 63 | 8% | 12% |
| **2018** | | | | | | | | | | |
| **Cessazioni** | **<=29 anni** | | **30-50 anni** | | **>=51 anni** | | **totale** | | **Turnover** | |
| N. persone | **Donne** | **Uomini** | **Donne** | **Uomini** | **Donne** | **Uomini** | **Donne** | **Uomini** | **Donne** | **Uomini** |
| *di cui in Italia e Grecia*[8] | 4 | 6 | 37 | 36 | 4 | 8 | 45 | 50 | 6% | 9% |

[8] I dati di doValue Hellas per i periodi di rendicontazione 2018 e 2019 sono compresi in quelli dell'Italia. A partire dal 2020 sono aggregati con quelli di doValue Greece.

Per le società italiane e doValue Hellas, il processo di selezione viene governato dalla **Procedura Selezione e Assunzione del personale** e si attiva per effetto di segnalazioni da parte delle Prime Linee 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

Oltre al benessere dei dipendenti e alla creazione di un clima di lavoro positivo  il Gruppo è attento anche ai valori di diversità, inclusione e rispetto dei diritti umani, da sempre veri e propri pilastri della cultura aziendale di doValue.

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

Per garantire la tutela della diversità degli organi di governo, a marzo 2018 il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo ha approvato un documento denominato "**Orientamento sulla composizione qualitativa e quantitativa del Consiglio di Amministrazione ritenuta ottimale**", che rispecchia i risultati dell'analisi preventiva svolta dal Consiglio di Amministrazione stesso (supportato dal Comitato per le Nomine) sulla composizione quali/quantitativa considerata ottimale per il corretto assolvimento delle funzioni che il CdA è chiamato a ricoprire, in conformità, in particolare, alle Disposizioni di Vigilanza sul Governo Societario.

Nel 2018 le società italiane e doValue Hellas si sono dotate inoltre di un **Diversity & Inclusion Committee**, nato per ascoltare i dipendenti e supportarli a esprimere il proprio potenziale, a prescindere dalle generazioni, dallo status, e da altri fattori di 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 e hanno il compito di facilitare la diffusione dei nuovi progetti sui temi di diversità, di genere e inclusione, work-life balance, leadership femminile, sostenibilità e innovazione.

Nel corso del 2020 sono state sviluppate delle idee progettuali finalizzate in particolare a gestire internamente al meglio la vita in Azienda durante l'emergenza sanitaria. È stato quindi sviluppato il decalogo «Un tempo di valore per un'Azienda di valore» volto a diffondere le "buone abitudini" in Azienda durante i meeting, le conference call e lo smart working.

Inoltre, ogni anno la Capogruppo rinnova l'adesione, in qualità di socio sostenitore, 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 diversità di genere e la cultura dell'inclusione in Azienda. Nel 2020, 31 risorse di doValue sono state coinvolte in diversi corsi organizzati da Valore D su tematiche relative alla diversità e all'inclusione per un totale di 137 ore.

I dati riguardanti età, sesso, provenienza, data di assunzione, anzianità lavorativa, retribuzione del personale delle società italiane e di doValue Hellas sono gestiti attraverso un database centralizzato, da cui si estrae una rendicontazione trimestrale presentata al Consiglio di Amministrazione della Capogruppo relativa ai dati di movimentazione del personale. Su base annuale doValue fornisce questa rendicontazione ad ABI e, su base biennale, invia anche la rendicontazione sulla parità di genere.

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, all'interno dell'**Equality Plan** Altamira ribadisce la rilevanza di valorizzare il personale sulla base

di capacità, competenze, impegno e talento, evitando ogni tipo di discriminazione in relazione a etnia, genere, religione, idee politiche, nazionalità, età, orientamento sessuale, disabilità o qualsiasi altra caratteristica.
In Spagna è presente anche un **Equality Committee**, previsto per legge e preposto alla supervisione di tutte le tematiche inerenti alla diversità e alle pari opportunità, e viene definito un **Equal Opportunity Plan**, negoziato e concordato con la Rappresentanza Legale dei lavoratori e in compliance con la Legge Costituzionale spagnola 3/2007, 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 siano valorizzate.

La prevenzione delle molestie è un tema presidiato in modo approfondito attraverso l'**Harassment Prevention Protocol**, che definisce anche le modalità di gestione relativamente a qualsiasi lamentela o disagio che possa manifestarsi in questo ambito. Il Protocollo prevede che tutti abbiano il diritto di ricevere un trattamento giusto, rispettoso e dignitoso, che non leda la privacy e l'integrità fisica e morale della persona e che non sfoci in degradazioni o umiliazioni basate su criteri quali etnia, genere, religione, opinioni e ogni altra condizione o circostanza, inclusa la tipologia di rapporto di lavoro.
Allo stesso modo, come dichiarato all'interno del CoC**, doValue Greece si impegna a garantire pari opportunità ai propri dipendenti**, trattando con giustizia, meritocrazia e obiettività ogni membro del personale, dalla selezione alle successive fasi di vita in Azienda, tra cui la definizione di un piano formativo e l'applicazione delle politiche retributive.
Tutte le forme di discriminazione, molestie o intimidazioni legate a nazionalità, genere, maternità, etnia, religione, salute, orientamento sessuale e qualsiasi altra discriminazione sono considerate comportamenti incompatibili con la cultura e i valori dell'organizzazione. A tal proposito, la società si impegna a favorire e promuovere comportamenti non discriminatori attraverso la comunicazione interna con logiche di inclusione e valorizzazione delle diversità.

| Profilazione membri Consiglio di Amministrazione della Capogruppo | 2020 | | 2019 | | 2018 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Genere** | **N.** | **%** | **N.** | **%** | **N.** | **%** |
| Donne | 2 | 22% | 2 | 22% | 1 | 12% |
| Uomini | 7 | 78% | 7 | 78% | 7 | 88% |
| **Età** | **N.** | **%** | **N.** | **%** | **N.** | **%** |
| <=29 anni | - | - | - | - | - | - |
| 30-50 anni | 4 | 44% | 4 | 44% | 3 | 38% |
| > = 50 anni | 5 | 56% | 5 | 56% | 5 | 62% |

| Profilazione del Top Management | 2020 | | 2019 | | 2018 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Top Mangement 30-50 anni** | | | | | | |
| **Genere** | **N.** | **%** | **N.** | **%** | **N.** | **%** |
| Donne | 13 | 9% | 22 | 19% | 6 | 14% |
| Uomini | 51 | 37% | 66 | 55% | 15 | 38% |
| **Totale** | **64** | **47%** | **88** | **74%** | **21** | **52%** |
| **Dirigenti > = 51 anni** | | | | | | |
| **Genere** | **N.** | **%** | **N.** | **%** | **N.** | **%** |
| Donne | 18 | 13% | 6 | 5% | 4 | 10% |
| Uomini | 55 | 40% | 25 | 21% | 15 | 38% |
| **Totale** | **73** | **53%** | **31** | **26%** | **19** | **48%** |
| **Totale Top Management** | **137** | **100%** | **119** | **100%** | **40** | **100%** |

| Profilazione del Middle Management | 2020 | | 2019 | | 2018 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Middle Management <=29 anni** | | | | | | |
| **Genere** | **N.** | **%** | **N.** | **%** | **N.** | **%** |
| Donne | 12 | 2% | 12 | 2% | - | 0% |
| Uomini | 10 | 1% | 9 | 2% | 2 | 0% |
| **Totale** | **22** | **3%** | **21** | **4%** | **2** | **0%** |
| **Middle Management 30-50 anni** | | | | | | |
| **Genere** | **N.** | **%** | **N.** | **%** | **N.** | **%** |
| Donne | 195 | 25% | 207 | 36% | 132 | 25% |
| Uomini | 185 | 24% | 225 | 39% | 115 | 22% |
| **Totale** | **380** | **49%** | **432** | **76%** | **247** | **47%** |
| **Middle Management >=51 anni** | | | | | | |
| **Genere** | **N.** | **%** | **N.** | **%** | **N.** | **%** |
| Donne | 164 | 21% | 41 | 7% | 123 | 23% |
| Uomini | 204 | 26% | 76 | 13% | 155 | 30% |
| **Totale** | **368** | **48%** | **117** | **20%** | **278** | **53%** |
| **Totale Middle Management** | **770** | **100%** | **570** | **100%** | **527** | **100%** |

| Profilazione dello Staff | 2020 | | 2019 | | 2018 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Staff <= 29 anni** | | | | | | |
| **Genere** | **N.** | **%** | **N.** | **%** | **N.** | **%** |
| Donne | 102 | 4% | 69 | 4% | 28 | 4% |
| Uomini | 81 | 3% | 48 | 3% | 25 | 3% |
| **Totale** | **183** | **8%** | **117** | **7%** | **53** | **7%** |
| **Staff 30-50 anni** | | | | | | |
| **Genere** | **N.** | **%** | **N.** | **%** | **N.** | **%** |
| Donne | 1.041 | 45% | 737 | 46% | 398 | 56% |
| Uomini | 513 | 22% | 381 | 24% | 174 | 24% |
| **Totale** | **1.554** | **67%** | **1.018** | **70%** | **572** | **80%** |
| **Staff >=51 anni** | | | | | | |
| **Genere** | **N.** | **%** | **N.** | **%** | **N.** | **%** |
| Donne | 324 | 14% | 181 | 12% | 64 | 9% |
| Uomini | 262 | 11% | 175 | 11% | 32 | 4% |
| **Totale** | **586** | **25%** | **356** | **23%** | **96** | **13%** |
| **Totale Staff** | **2.323** | **100%** | **1.591** | **100%** | **721** | **100%** |

L'attenzione dedicata dal Gruppo alla diversità e alle pari opportunità trova espressione anche nell'offerta di **contratti di lavoro part-time**, finalizzati a garantire la flessibilità adeguata a favorire la conciliazione dei tempi vita/lavoro. Al 31 dicembre 2020, il 2,6% dei dipendenti beneficia di tale tipologia di contratto; di questi, il 96,5% è rappresentato da donne.

A conferma dell'attenzione del Gruppo per le tematiche di diversità e rispetto dei diritti umani, anche nel 2020, come nei due esercizi precedenti, non sono stati rilevati episodi di discriminazione o violazione dei diritti umani.

doValue gestisce la diversità conformemente alle regole previste dalle leggi applicabili anche in relazione all'assunzione e all'inserimento in Azienda di persone con disabilità. Ad esempio, in Spagna il Gruppo ha creato l'Altamira Talent School, in collaborazione con Adecco Foundation, per facilitare l'inserimento di personale con disabilità e favorire il loro sviluppo professionale.

Nel 2020, sono 56 le persone impiegate dal Gruppo che appartengono a categorie protette o vulnerabili, pari all'1,7% del totale della popolazione aziendale.

# 3.3

# Formazione e sviluppo del personale

La formazione ricopre un ruolo fondamentale per la crescita del Gruppo: costituisce uno strumento di valorizzazione e realizzazione professionale dei dipendenti e rappresenta allo stesso tempo un'occasione per trasmettere i valori e la strategia del Gruppo, aspetti fondamentali alla luce del momento di profonda evoluzione che doValue sta attraversando.

**Tra gli obiettivi della nuova funzione Group Human Resources vi sarà quello di definire policy e linee guida a livello di Gruppo anche in ambito di formazione, affinché vi sia un assetto organizzativo efficace per la gestione delle esigenze formative sia trasversali sia locali, il più possibile rispondenti alle esigenze dei singoli.** Il training, infatti, ha una valenza locale molto importante, soprattutto con riferimento alla formazione obbligatoria, che, ad esclusione delle normative e dei regolamenti europei, è determinata dai contesti dei singoli Paesi. Di conseguenza, sono stati avviati dei tavoli di lavoro per definire un catalogo formativo univoco sulle competenze soft, manageriali e comportamentali, mentre la formazione tecnica continuerà ad essere presidiata localmente, garantendo allineamento con le necessità di business delle varie controllate e con la normativa di riferimento.

Oltre a ciò, doValue intende per il prossimo futuro creare una Talent Management Strategy e un percorso di sviluppo del talento.

Nel 2020 si è dato seguito ai programmi di formazione già esistenti, ridefiniti e riadattati ove necessario, in considerazione degli impatti derivanti dall'emergenza sanitaria in atto.

In **Italia**, i progetti di formazione inizialmente previsti per essere fruiti in aula sono stati ripensati sia nella modalità di erogazione (online, sincrona o asincrona) sia nella durata (riproporzionata per assicurare comunque l'efficacia della docenza nonostante l'utilizzo di sistemi digitali). Inoltre, l'offerta formativa è stata integrata con numerosi webinar messi a disposizione del personale attraverso la intranet aziendale, allo scopo di fornire utili strumenti di lavoro e di sviluppo di competenze specifiche.

Si è proseguito inoltre con la progettazione ed erogazione di percorsi formativi a supporto del Piano Strategico di Gruppo e del relativo modello di business, con l'obiettivo prioritario di favorire l'integrazione e potenziare la leadership sul mercato, assicurare servizi di qualità, incrementare efficienza ed efficacia dei processi operativi.

In quest'ottica, si è dato seguito all'implementazione della **People Strategy.** Lanciato nel 2019, questo progetto **mira a valorizzare le competenze e il capitale umano, rafforzare l'integrazione culturale e manageriale, sviluppare l'employer branding e l'engagement e favorire la conoscenza e il cambiamento**. In particolare, la declinazione della People Strategy ha visto la prosecuzione dei seguenti progetti:

- **doFuture**: dedicato agli High Flyers (HF), risorse aziendali considerate ad alto potenziale a cui sono dedicati corsi di formazione specifica, percorsi di job rotation e attività di mentorship. Nel 2020 è stato avviato un percorso strutturato di formazione a loro dedicato, finalizzato al rafforzamento delle capacità manageriali. Il percorso dedicato agli HF (10 risorse individuate attraverso un percorso strutturato con prequalifica e successiva selezione attraverso una valutazione con tool specifici) prevede diversi incontri mirati al rafforzamento delle competenze necessarie a ricoprire ruoli di maggiore responsabilità. Gli HF sono stati individuati nell'ambito di tutte le strutture aziendali e quelli selezionati appartengono prevalentemente all'area NPL Servicing;

- **doManage**: percorsi specialistici per lo sviluppo professionale del middle management, progettati nel 2020, e che saranno erogati nel primo trimestre 2021;
- **Change over**: progetti di riconversione professionale, finalizzati a preparare le risorse coinvolte all'adozione di un nuovo ruolo.

A causa della situazione di emergenza sanitaria, nel 2020 non sono stati organizzati eventi di People Strategy sul progetto "**doGeneration**", pensato per i colleghi senior con l'obiettivo di condividere e trasferire know-how ai nuovi assunti. Per lo stesso motivo, non è stato possibile implementare il **progetto Academy**, dedicato ai giovani talenti laureati in giurisprudenza, che sarebbero stati selezionati, formati e assunti nel ruolo di Junior Specialist nell'area NPL Servicing, come figure chiave per il business di doValue. Il progetto, infatti, si basa sulla formazione on the job e sul tutoring, prassi difficilmente applicabili a causa dei vincoli imposti dalla situazione sanitaria. Si sta quindi ragionando sulla possibilità di rimodulare il progetto e lanciarlo nel 2021, alla luce dell'evoluzione della situazione pandemica contingente. Per il 2021 si prevede comunque di avviare, in partnership con primarie università italiane, programmi di formazione specialistica per la preparazione al ruolo di asset manager nella Direzione NPL Servicing.

Nel corso dell'anno è stato invece introdotto un **Induction Program** destinato ai nuovi assunti, un programma di formazione on the job della durata di circa trenta ore da svolgersi nell'arco dei primi due mesi di inserimento, con il supporto di un tutor dedicato.

Con riferimento alla formazione delle hard skills, nel 2020 sono stati pianificati corsi relativi a formazione tecnica (tool gestionali, aggiornamenti legali), formazione su tematiche di natura normativa (Privacy, Usura e Anatocismo, Reclami, Cyber Security, Safety) e formazione linguistica online (inglese e spagnolo). Oltre a ciò, sono periodicamente erogati corsi di formazione e aggiornamento professionale su tematiche tecnico-specialistiche, dedicate a cluster di popolazione specifici (es. NPL Asset Management, Real Estate, Tax & Legal).

Infine, nel corso del 2020 è stato adottato il tool **Talentia**, già operativo per altri processi HR, anche per la gestione dei processi Training & Recruiting, consentendo una gestione più efficiente delle attività. Oltre a ciò, si è fatto ricorso a piattaforme online esterne per la formazione specifica su tematiche di natura normativa.

Anche in **Spagna, Cipro e Portogallo** l'erogazione di una formazione adeguata rappresenta un importante driver aziendale. Nel 2019, le società di Altamira hanno definito per la prima volta un **Annual Training Plan**, elaborato sulla base dei risultati delle indagini svolte sulle necessità e sulle priorità formative delle diverse categorie di dipendenti, dell'Azienda stessa e dei suoi progetti. Il Piano ha l'obiettivo di stabilire la priorità delle richieste e delle competenze necessarie, riunire le esigenze comuni in un unico framework e garantire la massima efficacia delle attività, prevedendo corsi di formazione, di Induction e allineamento sullo sviluppo delle competenze e sull'aggiornamento normativo. In Spagna, il Piano è presentato al Consiglio di Amministrazione dopo essere stato approvato, come previsto per legge, dal Company Committee.

Gli Annual Training Plan prevedono numerose attività, tra cui:

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

In particolare, il programma di leadership skill previsto per il middle management nel 2020 a Cipro è stato completato con successo, fornendo a tutti i middle manager l'opportunità di partecipare a un programma di sviluppo di otto corsi in un periodo di sei mesi. L'obiettivo per il 2021 è organizzare un programma di sviluppo personale su larga scala per i dipendenti delle strutture di front line.

Inoltre, in Spagna 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.**

L'offerta di una formazione adeguata è di grande importanza anche per **doValue Greece**. La politica di for-

mazione della controllata mira a supportare la strategia aziendale, fornendo efficacemente opportunità di apprendimento adeguate a tutti i dipendenti, per migliorare e arricchire le loro conoscenze, le loro capacità, le attitudini professionali e le loro competenze. Oltre alla formazione in generale, doValue Greece dispone di una divisione dedicata al **Business Training**, ossia formazione interna strettamente attinente agli aspetti di business. Gli obiettivi del Business Training sono il rafforzamento delle conoscenze e delle competenze dei dipendenti, l'aggiornamento dei servizi al cliente e il miglioramento dell'efficienza.

Le esigenze di formazione dell'Azienda vengono identificate con la collaborazione degli Stakeholder aziendali a seconda di eventuali nuove politiche, processi, prodotti e rilasci di sistema e si rispecchiano nella definizione dell'**Annual Training Program**. Infatti, all'inizio di ogni anno, la Funzione HR incontra i responsabili delle altre Funzioni per la raccolta delle esigenze, che vengono successivamente valutate e prioritizzate per predisporre il Programma, che include eventuali esigenze individuali rilevanti per ogni mansione. Il Programma predisposto viene sottoposto al Comitato Esecutivo, che ha la responsabilità di verificare e garantire che i bisogni formativi e le priorità individuate coprano tutte le questioni strategiche importanti. Dopo l'approvazione, vengono pianificati i programmi di formazione, in accordo con i responsabili di Funzione.

La formazione inizia con un Induction Program per i nuovi assunti e copre tematiche come prodotti, procedure, quadro normativo, sistemi e contenuti del CoC. La formazione prosegue con e-learning periodici, lezioni in aula, e sessioni su misura in base alla necessità individuali e aziendali.

Nel 2020, in particolare, sono stati implementati due importanti progetti di formazione su un numero significativo di dipendenti. Il primo ha trattato il tema dell'informativa sulla privacy dei dati, mentre il secondo ha avuto come oggetto l'antiriciclaggio e la lotta al finanziamento del terrorismo.

**Nel corso del periodo di rendicontazione le ore di formazione complessivamente erogate dal Gruppo sono state oltre 42.000**. Nonostante il Covid-19, che ha comportato il posticipo di alcuni programmi di formazione o la revisione delle tempistiche di questi ultimi affinché potessero essere fruiti in modalità online, le ore di formazione totali sono diminuite solo del 10% rispetto al 2019. Ad essere impattate dalla diminuzione sono state soprattutto le ore di formazione dedicate al personale di staff, che sono passate da 29.850 nel 2019 a 23.280 nel 2020.

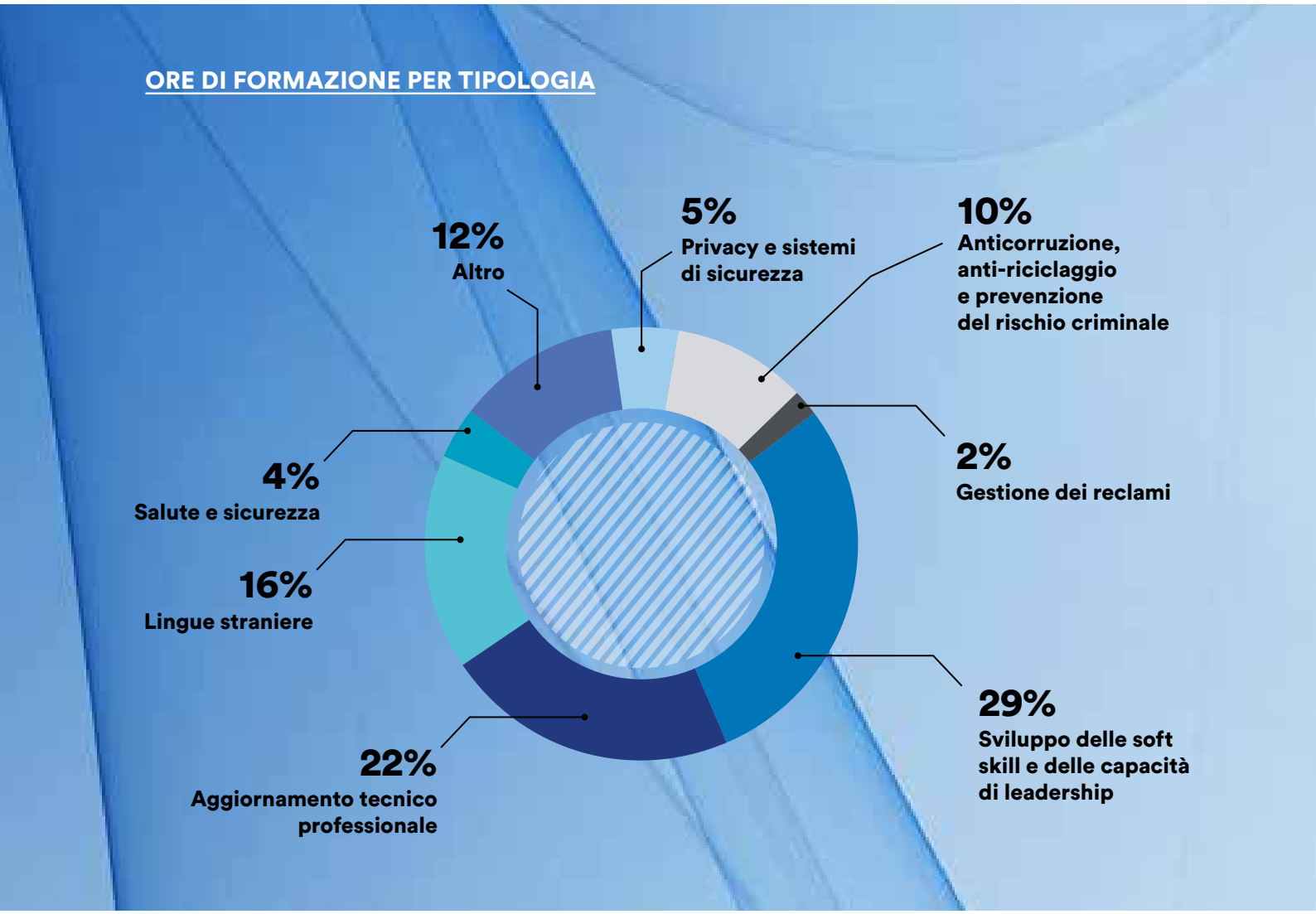
Mediamente, nel 2020 le donne hanno ricevuto 13 ore di formazione media pro-capite, sostanzialmente in linea con gli uomini (13,4 ore pro-capite in media). In termini di contenuti della formazione, i programmi di sviluppo delle soft skills e delle capacità di leadership hanno rappresentato la parte più significativa (29% del totale delle ore di formazione) assieme ai corsi di aggiornamento tecnico professionale (22% del totale delle ore di training).

Rispetto alle tematiche di privacy e cybersecurity e di anticorruzione e AML/CTF, che rappresentano tematiche fondamentali della formazione obbligatoria per tutti i dipendenti soprattutto in sede di aggiornamento delle normative e delle procedure, sono state erogate rispettivamente 2.266 e 4.164 ore.

| Ore di formazione per genere e per ruolo | 2020 | | | 2019 | | | 2018 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Donne | Uomini | Totale | Donne | Uomini | Totale | Donne | Uomini | Totale |
| Top management | 904 | 3.479 | **4.383** | 735 | 1.708 | **2.443** | 157 | 321 | **478** |
| Middle management | 8.774 | 5.988 | **14.762** | 6.969 | 7.816 | **14.785** | 1.475 | 1.378 | **2.853** |
| Staff | 14.574 | 8.706 | **23.280** | 18.053 | 11.797 | **29.850** | 6.446 | 4.700 | **11.146** |
| Totale | 24.252 | 18.173 | **42.425** | 25.757 | 21.321 | **47.078** | 8.078 | 6.399 | **14.477** |

| Ore medie di formazione per dipendente, per ruolo, e per genere | 2020 | | | 2019 | | | 2018 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Donne | Uomini | Totale | Donne | Uomini | Totale | Donne | Uomini | Totale |
| Top management | 29 | 33 | **32** | 26 | 19 | **21** | 16 | 11 | **12** |
| Middle management | 24 | 15 | **19** | 27 | 25 | **26** | 23 | 15 | **19** |
| Staff | 10 | 6 | **7** | 17 | 18 | **18** | 9 | 11 | **10** |

## ORE DI FORMAZIONE PER TIPOLOGIA




Oltre alla formazione interna ed esterna prevista, **il Gruppo supporta, quando ricorrono le condizioni, i dipendenti che intendono arricchire il proprio percorso personale e professionale attraverso l'ottenimento di lauree, master post-laurea o certificazioni**. In termini generali, sono concessi permessi studio per i dipendenti che debbano preparare un esame. Oltre a ciò, nelle varie controllate, sono previsti supporti più specifici. Ad esempio, doValue Greece partecipa al finanziamento parziale dei programmi post-laurea dei dipendenti che desiderano proseguire gli studi, coprendo il 40% del costo del programma accademico. I dipendenti interessati possono richiedere il finanziamento a condizione che il programma sia implementato da un istituto pubblico o privato riconosciuto, che l'argomento di studio sia correlato alle responsabilità lavorative del candidato e che quest'ultimo lavori per la società da almeno due anni con un contratto a tempo indeterminato.

oltre **42.000** ore

di formazione erogate dal Gruppo

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

**People Strategy**

**Talent Plan**

**Annual Training Program**

# 3.4

# Valutazione delle competenze

Per monitorare e favorire il continuo miglioramento delle performance dei dipendenti, il Gruppo valuta periodicamente le loro competenze, definendone gli obiettivi individuali e garantendo un adeguato percorso di crescita utile al perseguimento degli obiettivi aziendali.

In quest'ottica, 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.

A partire dal 2018, le società italiane e doValue Hellas hanno sviluppato un **sistema di rilevazione e valutazione delle competenze** formalizzato all'interno di un'apposita **Procedura**. Il sistema consente di rilevare i punti di miglioramento 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 modifiche alla griglia delle competenze e all'elenco delle famiglie professionali. Segue una fase di autovalutazione effettuata dai 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 è chiamato a programmare con il valutato un 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 riscontrati. Nel nuovo tool gestionale sono stati implementati campi ad hoc per rilevare le esigenze formative individuali, che sono recepite dalla Funzione Talent Management in fase di disegno del Piano di Formazione Annuale.

Nel corso del 2020 sono stati somministrati dei questionari e sono stati organizzati colloqui individuali e interviste con i responsabili di funzione per rilevare punti di forza e potenziali aree di miglioramento da sviluppare nel perimetro NPL Servicing. È stato inoltre avviato un progetto di mappatura delle Key People Aziendali per costruire una solida pipeline di futuri manager da cui attingere in caso di vacancy, nuovi portafogli o riorganizzazioni interne, contribuendo allo stesso tempo alla crescita e alla valorizzazione di risorse con elevato livello di performance e competenze.

Si segnala infine 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 individuali.

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.

Allo stesso modo, **doValue Greece** ha implementato un framework di valutazione delle performance, ideato per tradurre la strategia in priorità aziendali tangibili per tutti i dipendenti e per supportare una cultura comune, guidando le capacità organizzative e i comportamenti di doValue in tutta l'organizzazione. Il framework garantisce una guida per il percorso professionale dei dipendenti (es. sviluppo, promozione, pianificazione della successione) poiché è incentrato sull'orientamento futuro e sullo sviluppo personale.

Durante il 2020, una parte significativa dei dipendenti ha ricevuto una valutazione delle competenze, per un totale di 2.313 persone. In particolare, hanno ricevuto la valutazione 108 top manager (25 donne e 83 uomini), 566 middle manager (271 donne e 295 uomini) e 1.639 persone di staff (1.312 donne e 1.001 uomini)[9].

[9] Il numero di dipendenti che ha ricevuto una valutazione delle competenze nel corso del 2020 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 2020 hanno cessato il rapporto lavorativo con il Gruppo.

# 3.5

# Benefit, welfare aziendale e benessere dei dipendenti

**doValue offre numerosi benefit e iniziative di welfare, volti ad accrescere la motivazione e la fidelizzazione delle proprie persone.**

**Nel corso del 2020, gli investimenti nelle numerose attività di welfare previste dal Gruppo sono stati pari a oltre 5,8 milioni di euro.**

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

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

Oltre a ciò, il sistema di welfare include anche un piano di **Flexible Benefits** che consente ai dipendenti di spendere il proprio premio di produzione in servizi personalizzabili, aumentando la propria capacità di spesa.

Inoltre, le controllate in Italia e doValue Hellas garantiscono **borse di studio** ai figli dei dipendenti, in adempimento a quanto previsto da CCNL.

Con particolare riferimento all'equilibrio vita-lavoro, dal 2019 sono attivi accordi di armonizzazione dei trattamenti a favore di tutto il personale in termini di work-life balance.

Infine, per favorire efficacemente la conciliazione tra 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 in via sperimentale nel corso del 2019 e ha coinvolto un numero limitato di dipendenti, 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. Nel corso del 2020, spinta anche dall'esigenza legata alla pandemia in corso, doValue in Italia ha implementato lo smart working al 100% presso tutte le sedi aziendali (ad eccezione di singole unità di Post Office per le quali il presidio fisico presso la sede di lavoro rappresenta una condizione necessaria). In considerazione dei risultati molto buoni emersi dalla Survey sullo smart working, rivolta a tutto il personale, sono state definite azioni volte a migliorare ulteriormente il modello organizzativo, per garantire un efficace bilanciamento tra vita lavorativa e personale. Particolare attenzione è rivolta ai dipendenti con figli che hanno la possibilità di estendere lo smart working a cinque giorni a settimana su base volontaria.

Anche in **Spagna** il Gruppo prevede l'erogazione di benefit a tutti i dipendenti, senza distinzione legata alla tipologia di contratto. Tra i benefit offerti, molti riguardano la sfera della salute (come, ad esempio, la copertura sanitaria e la promozione di campagne di prevenzione). È inoltre previsto un piano di flexible benefit, oltre che numerosi benefit a supporto dell'equilibrio vita-lavoro e della genitorialità che includono l'orario flessibile in entrata e in uscita, il Protocollo di disconnessione digitale - requisito di legge 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, lo smart working e, a partire dal 2020, l'estensione del congedo parentale a 12 settimane, in linea con quanto previsto dalla Legge di Bilancio 2020.

A seguito della diffusione del Covid-19, è stato firmato un accordo con un fornitore per effettuare i tamponi e sono stati acquistati tamponi antigenici rapidi. Inoltre, molti

servizi e attività previsti dal sistema di welfare aziendale sono stati rivisti e riorganizzati nelle modalità di fruizione. Ad esempio, i dipendenti hanno potuto continuare ad usufruire del programma di Gympass in modalità online, non potendosi recare fisicamente nelle palestre. Allo stesso modo, il programma "Health&Wellness Altamira" lanciato nel 2019, che prevede numerosi obiettivi tra cui migliorare la salute dei dipendenti, ridurre l'assenteismo, incrementare l'efficienza e la produttività aziendale, è stato ridimensionato coerentemente con le attività praticabili da remoto.

A **Cipro**, i benefit offerti a tutti i dipendenti comprendono l'assicurazione sanitaria e misure previdenziali, erogate tramite specifici fondi. Ai dipendenti è inoltre offerta la possibilità di beneficiare dell'orario flessibile e di scontistiche per l'iscrizione in palestra. Nel 2019 era stato previsto il lancio di attività a supporto della tutela della salute, della promozione di stili di vita sani e dell'equilibrio vita-lavoro nell'ambito del programma" Health&Wellness Altamira". L'implementazione del programma è stata posticipata a causa dell'emergenza sanitaria.

In **Portogallo** i benefit previsti per i soli dipendenti a tempo pieno includono assicurazione medica, copertura assicurativa per gli infortuni sul lavoro e 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. In particolare, l'assicurazione medica, in cui possono essere inclusi anche i familiari dei dipendenti, rappresenta un investimento rilevante per l'Azienda.

**doValue Greece** offre a tutti i suoi dipendenti benefit riguardanti la sfera medica, previdenziale e il supporto dell'equilibrio vita-lavoro. In particolare, per facilitare l'accesso dei lavoratori ai servizi medici e sanitari non professionali, i dipendenti possono beneficiare di un Private Life Insurance and Disability Scheme e di un Private Medical Scheme. Oltre a ciò, la società prevede un Private Pension Scheme a cui partecipa attraverso un contributo mensile in percentuale rispetto al salario dei dipendenti, i quali possono a loro volta contribuire su base opzionale. doValue Greece sostiene il work-life balance dei dipendenti offrendo giorni di congedo aggiuntivi ai genitori in caso di malattia del figlio e un'indennità per la scuola materna, coprendo il costo mensile fino a 260 euro per figlio di età inferiore ai 6 anni.

| **Benefit** | **Italia** | **Grecia** | **Spagna** | **Portogallo** | **Cipro** |
|---|---|---|---|---|---|
| Orario flessibile | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| Orario stagionale o settimana corta | | | ✓ | | |
| Part time | ✓ | | ✓ | | |
| Telelavoro | | ✓[10] | ✓ | ✓ | ✓ |
| Smart working | ✓ | ✓[11] | Alcune categorie di dipendenti | ✓ | |
| Banca ore | Solo staff | | ✓ | | |
| Giorni feriali extra | ✓ | ✓[11] | ✓ | | ✓ |
| Abbonamenti/contributi palestra | | | ✓ | | |
| Congedo extra | | ✓ | ✓ | | |

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

[10] I dati fanno riferimento alla sola doValue Hellas.
[11] I dati fanno riferimento alla sola doValue Greece.

| Dipendenti coinvolti in attività di welfare[12] | Italia | Grecia | Spagna | Portogallo |
|---|---|---|---|---|
| Eventi di socializzazione | 0 | 0 | 743 | 0 |
| Versamenti a fondi pensione integrativi | 1.066 | 974 | 30 | 24 |
| Copertura sanitaria e assicurativa | 964 | 1.001 | 112 | 109 |
| Buoni pasto | 1.187 | 0 | 0 | 0 |
| Buoni per cultura, svago e tempo libero | 290 | 0 | 4 | 0 |
| Buoni per lo shopping | 0 | 536 | 3 | 0 |
| Assicurazione Covid-19 | 0 | 0 | 743 | 0[13] |
| Supporto psicologico | 0 | 1.079 | 0 | 0 |
| Altro | 0 | 27 | 120 | 0 |

| Investimenti in attività di welfare (€) | Italia | Grecia | Spagna | Portogallo |
|---|---|---|---|---|
| Eventi di socializzazione | - | - | 5.128 | - |
| Versamenti a fondi pensione integrativi | 1.365.851 | 911.559 | 391.035 | 21.898 |
| Copertura sanitaria e assicurativa | 768.358 | 721.118 | 58.884 | 199.942 |
| Buoni pasto | 1.042.624 | - | - | - |
| Buoni per cultura, svago e tempo libero | 42.215 | - | 203 | - |
| Buoni per lo shopping | - | 198.512 | 250 | - |
| Assicurazione Covid-19 | - | - | 104.763 | - |
| Supporto psicologico | - | 8.400 | - | - |
| Altro | - | 2.320 | 12.000 | - |
| **Totale** | **3.219.048** | **1.841.909** | **572.262** | **221.840** |

[12] A Cipro non risulta attiva nessuna delle iniziative elencate.
[13] In Portogallo, la copertura sanitaria e assicurativa include già la copertura per il Covid-19, quindi non è stato necessario prevederne una ad hoc.

# 3.6

# Relazioni industriali e rapporti con i sindacati

Il Gruppo intrattiene rapporti regolari, costruttivi e rispettosi con le organizzazioni sindacali e garantisce i diritti dei dipendenti a partecipare a tutte le iniziative promosse dalle organizzazioni sindacali, a prescindere dalle specificità che questi acquisiscono a seconda dei paesi in cui doValue è presente.

In **Italia e Grecia** il Gruppo applica la normativa nazionale di settore in materia di agibilità sindacali, a garanzia di un dialogo aperto con i rappresentanti dei lavoratori scelti liberamente e che consente a entrambe le parti di comprendere meglio eventuali problematiche che possono sollevarsi da ambo i lati e di trovare le migliori modalità di risoluzione. In particolare, in Italia i rapporti con le organizzazioni sindacali sono basati sul dialogo e rispetto, senza alcuna discriminazione o diversità di trattamento. Per valorizzare il rapporto tra le società e i rappresentanti dei lavoratori vi sono specifiche commissioni di analisi dedicate a identificare le migliori soluzioni per le armonizzazioni dei trattamenti a favore di tutto il personale in materia di sviluppo professionale, polizze sanitarie, work-life balance e sistemi di remunerazione variabile.

In Italia i sindacati hanno una sezione dedicata nella intranet, che gestiscono e in cui pubblicano le loro comunicazioni. 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 (e-mail, riunioni, annunci, call), sia grazie agli organismi formali di informazione, consultazione, partecipazione e negoziazione collettiva: Works Committee, Health and Safety Committee e Equality Committee.

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 sono 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. In occasione di questi incontri, i dipendenti hanno la possibilità di porre domande e ottenere informazioni sugli sviluppi della società e su problematiche che li possono riguardare.

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.

Relativamente alla contrattazione collettiva, tutti i dipendenti delle società italiane e delle società greche sono coperti da contrattazione collettiva. A livello italiano, questa sancisce anche le tempistiche di preavviso da garantire ai dipendenti in caso di cambiamenti significativi nell'assetto organizzativo, pari a 45 giorni. Con riferimento a doValue Greece, il periodo di preavviso è pari a 2-4 settimane. Non sono invece previste specifiche tempistiche di preavviso in doValue Hellas. Riguardo ad Altamira, la contrattazione copre il 100% dei dipendenti in Spagna e il 53% a Cipro, mentre non è prevista in Portogallo. Il periodo minimo di preavviso previsto in caso di cambiamenti organizzativi significativi si attesta a una settimana, in linea con quanto concordato con i sindacati a livello locale.

A livello consolidato, i dipendenti coperti da contrattazione collettiva sono pari al 91,4%.

# 3.7

# Salute e sicurezza sul luogo di lavoro

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. L'attenzione sempre presente per queste tematiche è stata ancora più forte nel 2020, poiché la diffusione della pandemia ha portato il Gruppo all'adozione di misure rapide e straordinarie per garantire ai propri dipendenti massimi livelli di sicurezza sia sul lavoro che nella sfera privata.

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

A livello italiano, il presidio della tematica avviene attraverso un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro sulla base di quanto prescritto dal D. Lgs. 81/2008 e dell'art. 2087 del Codice Civile, l'analisi, la valutazione e la gestione dei fattori e delle condizioni di rischio, la sorveglianza sanitaria, la raccolta ed elaborazione dei dati relativi alla gestione della sicurezza e la realizzazione di programmi di informazione e formazione obbligatoria relativi alla sicurezza sul lavoro, in linea con la normativa vigente. Oltre a ciò, il tema della salute e sicurezza sul lavoro è presidiato anche lungo la catena di fornitura: infatti, in fase di prequalifica, si richiede ai fornitori il possesso del DVR e/o di altra documentazione a testimonianza delle conformità alla normativa vigente.

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

In Spagna, Altamira ha adottato un **Occupational Risk Plan** e una **Politica di salute e sicurezza**. Sulla base di questi documenti, si definiscono azioni nell'ambito della prevenzione del rischio professionale, tra cui ad esempio, l'integrazione e l'applicazione dell'Occupational Risk Prevention Plan, l'identificazione, l'analisi, la valutazione e il controllo dei rischi di salute e sicurezza, inclusi quelli psicosociali, la pianificazione e la prioritizzazione delle azioni e delle misure preventive, il monitoraggio della salute dei dipendenti e le attività di formazione e prevenzione. Il presidio della tematica si estende anche ai fornitori, ai quali è richiesto di condividere il certificato di formazione in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro per ogni dipendente e il certificato di idoneità al lavoro.

A Cipro, l'impegno della società nei confronti della salute e sicurezza dei propri dipendenti è formalizzato all'interno della **Politica di Salute e Sicurezza** ed è reso tangibile attraverso l'implementazione di un **Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro**. Anche i lavoratori esterni, come appaltatori, addetti alla manutenzione, visitatori, sono considerati nel sistema di gestione della salute e sicurezza dell'Azienda. In generale, vengono presi in considerazione tutti coloro che potrebbero essere influenzati dalle attività dell'organizzazione.

In Portogallo, la società dispone di un **Servizio di Prevenzione** per l'integrazione della prevenzione dei rischi professionali nel rispetto della normativa di riferimento, assicurando che i dipendenti ricevano un'adeguata formazione e che siano previste misure di sicurezza per ogni luogo e attività. Ogni anno, un fornitore esterno, qualificato in base ai requisiti di legge, valuta il rischio relativo all'ambiente di lavoro e fornisce dei report in base ai quali l'organizzazione intraprende eventuali azioni di miglioramento.

doValue Greece assicura il presidio degli aspetti di salute e sicurezza sul luogo di lavoro conformemente a quanto previsto dalla normativa vigente e adottando anche ulteriori misure che vanno oltre i requisiti di legge. Anche in fase di negoziazione con un fornitore di servizi/subappaltatore, la società verifica che quest'ultimo sia conforme ai requisiti normativi e ai regolamenti interni. La società adotta un **Occupational Health Plan**, che prevede incontri periodici tra il medico competente e i dipendenti. Inoltre, periodicamente, viene effettuata un'ispezione per prevenire situazioni pericolose all'interno dei locali in cui opera la società.

**I principali rischi in merito agli aspetti di salute e sicurezza legati alle attività del Gruppo possono essere individuati in quelli del settore terziario** (ambiente di lavoro, impianti, utilizzo di attrezzature per ufficio, immagazzinamento di oggetti e materiali, impianti elettrici, incendio, fattori ergonomici ecc.). Nel 2020, con il diffondersi della pandemia, sono diventati rilevanti anche i pericoli attinenti alla sfera "**biologica**", determinando da parte del Gruppo la necessità di prevedere protocolli e procedure ad hoc per gestire tutti i rischi connessi al Covid-19.

A livello italiano, il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) definisce i rischi e, per ognuno di essi, il "Criterio di Valutazione" e le "Misure di Prevenzione e Protezione", che individuano le modalità di azione atte a prevenire l'accadimento di eventi dannosi correlati ai rischi. Il DVR è stato aggiornato nel corso del 2019 e pubblicato nel primo trimestre del 2020. Le informazioni relative alla sicurezza aziendale sono pubblicate e costantemente aggiornate sulla intranet, insieme ai documenti rilevanti in materia.

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

A Cipro, la valutazione del rischio sul luogo di lavoro, conformemente a quanto disposto per legge, è realizzata attraverso l'analisi delle attività lavorative, degli ambienti di lavoro e delle eventuali attrezzature e dell'adeguatezza delle misure di controllo esistenti.

In doValue Greece, i servizi riguardanti la sicurezza sul lavoro sono svolti da un fornitore esterno qualificato, che effettua visite periodiche presso ogni sede dell'Azienda, in linea con quanto stabilito dalla legge greca. Tra gli obblighi del fornitore rientra anche la predisposizione di un Occupational Risk Assessment, finalizzato a identificare le fonti dei rischi professionali, registrare le condizioni di lavoro e documentare le misure preventive già in essere e quelle da adottare in aggiunta.

**In tutto il Gruppo, i dipendenti sono tenuti a segnalare qualsiasi situazione a rischio o comportamento non sicuro** adottando i diversi strumenti di comunicazione a disposizione nelle controllate, nonché ad allontanarsi o sottrarsi a circostanze che possono provocare lesioni o malattie professionali, come peraltro sancito dalle rispettive normative locali. In caso di segnalazione, è garantita la confidenzialità della comunicazione, a garanzia dei dipendenti contro ogni possibile ritorsione.

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

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

In termini generali, **in tutto il Gruppo i dipendenti hanno la possibilità di partecipare al processo di mantenimento e di implementazione del sistema di gestione di salute e sicurezza**, sia direttamente (con richieste di chiarimenti, osservazioni, proposte ecc.) sia indirettamente attraverso i loro rappresentanti. Anche laddove non sia previsto per legge un loro coinvolgimento, i dipendenti sono sempre incoraggiati a condividere le loro opinioni in merito. Oltre a quanto previsto per legge e alla possibilità dei dipendenti di prendere parte al processo di consultazione o decisionale in ambito di salute e sicurezza, non sono previsti ulteriori processi volti ad agevolare la partecipazione dei lavoratori e la consultazione degli stessi nell'ambito dello sviluppo, implementazione e valutazione del sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro. Inoltre, non sono presenti comitati formali congiunti management-lavoratori per la salute e la sicurezza.

È obiettivo condiviso all'interno del Gruppo quello 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 (obbligatorie e non), seminari ed eventi focalizzati su tali ambiti. Nel corso del 2020, in particolare, sono state realizzate delle attività di formazione sui temi della salute e sicurezza legati al Covid-19, come ad esempio corsi di formazione specifica per figure responsabili per l'emergenza e sui rischi connessi alle nuove modalità di lavoro da remoto/in smart working.

Nel corso del 2020 si sono registrati due infortuni di lieve entità, sia in considerazione del basso livello di rischiosità caratterizzante il business di doValue per la salute e sicurezza dei dipendenti, sia per l'elevata incidenza delle modalità di lavoro da remoto/in smart working che ha caratterizzato il periodo di rendicontazione. Non si sono invece verificati infortuni gravi (ovvero tali da causare un'assenza prolungata dal lavoro), malattie professionali e fatalità. Dall'analisi dei rischi in ambito di salute e sicurezza, considerata l'attività del Gruppo, i pericoli sul lavoro che costituiscono un rischio di infortunio con gravi conseguenze sono molto limitati e legati più che altro all'impiego delle vetture per visite ai clienti o per trasferte di lavoro.

| Infortuni[14] | 2020 | | | 2019 | | | 2018 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Donne | Uomini | Totale | Donne | Uomini | Totale | Donne | Uomini | Totale |
| **Numero totale di infortuni registrabili** | **2** | **0** | **2** | **5** | **3** | **8** | **1** | **2** | **3** |
| di cui in Italia | 0 | 0 | **0** | 1 | 0 | **1** | 1 | 2 | **3** |
| di cui in Grecia | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | **0** |
| di cui in Spagna[15] | 2 | 0 | **2** | 4 | 3 | **7** | N/A | N/A | **N/A** |
| di cui in Portogallo | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | **0** | N/A | N/A | **N/A** |
| di cui in Cipro | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | **0** | N/A | N/A | **N/A** |
| **Tasso di infortuni registrabili** | **0,79** | **0,00** | **0,44** | **2,33** | **1,70** | **2,05** | **0,95** | **2,71** | **1,67** |
| di cui in Italia | 0,00 | 0,00 | **0,00** | 0,94 | 0,00 | **0,53** | 0,95 | 2,71 | **1,67** |
| di cui in Grecia | 0,00 | 0,00 | **0,00** | 0,00 | 0,00 | **0,00** | 0 | 0 | **0** |
| di cui in Spagna | 3,49 | 0,00 | **1,66** | 7,50 | 5,05 | **6,21** | N/A | N/A | **N/A** |
| di cui in Portogallo | 0,00 | 0,00 | **0,00** | 0,00 | 0,00 | **0,00** | N/A | N/A | **N/A** |
| di cui in Cipro | 0,00 | 0,00 | **0,00** | 0,00 | 0,00 | **0,00** | N/A | N/A | **N/A** |

Il tasso di infortuni registrabili è calcolato come rapporto tra il numero di infortuni registrabili e il totale delle ore lavorate nello stesso periodo, moltiplicato per 1.000.000. Il numero di ore lavorate del 2018, disponibile solo a livello totale, è stato stimato per donne e uomini in modo proporzionale rispetto alla loro numerosità alla fine dei periodi di rendicontazione.

[14] I dati del 2019 e del 2018 sono stati riesposti a seguito dell'applicazione del nuovo Standard GRI 403-9 Infortuni sul lavoro. Si segnala che per il 2018 è stato possibile effettuare la riesposizione solo con riferimento agli infortuni registrabili e non agli infortuni con gravi conseguenze. I dati del 2019 e del 2018 della Grecia si riferiscono alla sola doValue Greece.

[15] I casi riportati per la Spagna comprendono le casistiche previste dallo Standard GRI 403-9, benché si tratti di infortuni senza giorni persi. In base, invece, alla normativa spagnola, che richiede di rendicontare gli infortuni con giorni persi, questi sarebbero pari a 0, così come il relativo indice di frequenza.

# 4

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

# 4.1

# Trasparenza, correttezza e responsabilità nell'erogazione dei servizi

**All'interno del Codice Etico di Gruppo, doValue definisce i valori e i principi di riferimento che disciplinano l'attività e i rapporti verso tutti i soggetti con cui il Gruppo entra in relazione nell'ambito dell'erogazione dei propri servizi.**

In particolare, i clienti, come destinatari ultimi di tutti i servizi che il Gruppo offre, hanno un ruolo fondamentale: la soddisfazione delle loro esigenze costituisce per doValue e le società del Gruppo un obiettivo prioritario per creare un solido rapporto ispirato ai criteri di onestà, cortesia, trasparenza e collaborazione.

Il Gruppo impronta quindi i rapporti e le relazioni con i clienti sul rispetto delle norme di legge e della normativa esterna applicabile, nonché dei regolamenti interni aziendali. **Tutti i dipendenti che intrattengono rapporti con la clientela devono assicurarsi che vengano rispettate le norme definite in tema di correttezza, completezza, adeguatezza e trasparenza nella prestazione dei servizi. In particolare, per la prestazione di tutti i servizi offerti, devono essere rispettate le procedure interne da attuarsi nei confronti dei clienti stessi.**

Il Gruppo doValue si impegna a fornire ogni informazione per rendere il cliente pienamente consapevole delle caratteristiche e dei rischi connessi ai servizi nonché dei diritti e degli obblighi che andranno ad assumersi perfezionando i relativi contratti sottoscritti, evitando ogni forma di pratica ingannevole e/o scorretta.

L'attenzione 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 2020 non sono stati segnalati episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi.

**Standard qualitativi e di condotta della Rete Esterna di recupero crediti**

I principi di correttezza e integrità guidano lo sviluppo e il monitoraggio della Rete Esterna che è invitata a svolgere l'attività di recupero crediti secondo standard di condotta coerenti con quelli indicati nel Codice Etico del Gruppo. L'External Consultant Network (ECN) si compone di diversi soggetti: Società di Recupero Crediti (SRC) Professionisti Esterni (PE) e Legali Esterni (LE). La Rete è soggetta 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**

A livello italiano, 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 azien-

dale per la compilazione dell'apposito form. Nel caso in cui i CV arrivino da altri canali, i potenziali candidati sono 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, 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 l'ECN utilizza il sistema della sottoscrizione digitale dei documenti con invio via PEC degli stessi, con evidenti risparmi di spese e benefici ambientali legati alla riduzione del consumo di carta.

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 PE o SRC (bimestrale);
- monitoraggio di eventi pregiudizievoli attraverso l'aggiornamento delle visure (bimestrale).
- controllo della partecipazione da parte dei singoli PE/SRC ai corsi organizzati sulla base degli input organizzativi e normativi programmati dalle Funzioni AML o Compliance;
- monitoraggio dell'eventuale presenza del nominativo all'interno di "Black List" e "liste PEPs" (annuale);
- controllo su "eventi pregiudizievoli" attraverso informazioni da fonti stampa e web relative ai PE/SRC che ECN riceve massivamente e settimanalmente da un fornitore esterno (settimanale);
- gestione operativa delle casistiche connesse alla presenza di situazioni di conflitto d'interesse in riferimento alla "rete attiva" così come rilevato nel Sistema Gestionale a fronte del monitoraggio automatico a sistema sulle parti correlate e sui conflitti di interesse, che si inserisce all'interno di una più ampia attività che trova la sua applicazione nella vigente normativa aziendale.

Per 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 debitrici 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.

In Spagna, l'esternalizzazione della gestione del recupero viene effettuata esclusivamente presso il Banco Santander. Il Service Legal Agreement prevede la possibilità di gestire, in qualità di Master Servicer, operazioni sotto i 100.000 euro. **I gestori esterni sono selezionati da Altamira, in base a criteri di capacità, esperienza e mezzi a disposizione, oltre a soddisfare i requisiti di approvazione di Altamira e della banca**. In tutti i contratti è sottoscritto un allegato di conformità alla protezione dei dati.

Con riferimento a doValue Greece, i Professionisti Esterni e Società di Recupero Crediti **sono selezionati e ingaggiati attraverso una procedura di due diligence**. La procedura prevede l'applicazione di alcuni criteri di qualifica, tra cui il possesso di un call center ben organizzato in locali idonei, dotato delle capacità tecnologiche necessarie per supportare incarichi su larga scala e conforme al quadro normativo.

**I Professionisti Esterni e le Società di Recupero Crediti sono monitorati attentamente in termini di prestazioni e risultati su base giornaliera, settimanale e mensile.** Esistono strumenti e rapporti aziendali che descrivono le loro prestazioni confrontandoli tra loro e rispetto agli

obiettivi concordati. Oltre al monitoraggio e alla valutazione in termini di risultati effettivi, l'applicazione di politiche, procedure e linee guida secondo i criteri di doValue Greece è garantita attraverso un presidio fisico continuativo presso le sedi dei partner.

**I Legali Esterni**

A livello italiano, 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 a 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 riguardante gli 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 l'ELN utilizza il sistema della sottoscrizione digitale dei documenti con invio via PEC. Preliminarmente all'assegnazione di incarichi ad un nuovo legale, è sempre previsto un corso di formazione sul funzionamento dell'applicativo gestionale, la cui manualistica è 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 l'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 Italfondiario S.p.A.) le performance 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 e reperibilità.**

Il rating così generato viene monitorato dalla struttura ELN di Italfondiario attraverso un report interno. Nei casi di disallineamento dagli standard aziendali, l'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. Per i legali 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.

Anche in Spagna, **Altamira si avvale di studi legali esterni e i criteri di selezione sono improntati a principi di qualità tecnica, specializzazione, territorialità, profili degli avvocati in organico, conoscenza del settore finanziario e immobiliare ed esperienza pregressa**. Le condizioni del servizio e di comportamento e gli eventuali livelli di servizio richiesti dai clienti sono definiti attraverso appositi Service Level Agreement. La Rete di Legali Esterni è monitorata attraverso KPI di compliance che riguardano il fatturato e le tempistiche procedurali, la completezza e la qualità dei dati condivisi.

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

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

# 4.2

# Privacy e sicurezza dei dati

La sicurezza dei dati 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 i migliori standard di sicurezza. Inoltre, individua gli opportuni strumenti di protezione della struttura tecnologica di supporto e di contrasto alle frodi di tipo informatico.

**Privacy**

Sin dal 2018, con l'entrata in vigore del GDPR, doValue ha introdotto un **Data Protection Framework** volto a garantire la sicurezza e la protezione dei dati personali trattati da tutti i dipendenti e collaboratori, attraverso un approccio risk-based, coerente con i requisiti normativi applicabili e con le aspettative di tutti gli Stakeholder.

Nel corso del 2020 è stato attuato un progetto di adeguamento e rafforzamento del framework di gestione della privacy a livello di Gruppo, che tenga conto della riorganizzazione e dell'espansione di doValue in Europa. Alla conclusione del progetto, il Data Protection Framework di Gruppo risulta articolato in tre parti:

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

Nel contesto della progettualità, a dicembre 2020 è stata aggiornata e approvata dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo la **Group Data Protection Policy**, di cui è stato pubblicato un estratto ("Privacy e Sicurezza dei dati e delle informazioni") sulla intranet e sul sito corporate di doValue a marzo 2021 all'interno della sezione "Privacy". La policy è già stata adottata dalle controllate del perimetro italiano ed estero, con i dovuti adattamenti necessari in funzione del contesto normativo locale. L'implementazione del MOPDP proseguirà a livello locale nel corso del 2021.

Il Gruppo doValue monitora costantemente le evoluzioni normative in materia di protezione dei dati personali con l'obiettivo di attuare azioni di adeguamento che portino a un miglioramento continuo del sistema di protezione dei dati personali. Inoltre, in base al livello di esposizione della società, ai rischi di perdita di riservatezza, integrità e confidenzialità dei dati personali, tutte le società del Gruppo doValue implementano adeguate misure di sicurezza tecniche e organizzative per rafforzare la protezione dei dati personali trattati, nel rispetto del principio di accountability.

Il MOPDP tiene conto della complessità connessa alla protezione dei dati personali e quindi prevede l'individuazione di diverse figure, con specifici compiti e responsabilità nell'ambito della gestione dei dati. Alcune figure sono espressamente previste dal GDPR (o da Provvedimenti dell'Autorità di Controllo ove applicabili) e sono:

- il Titolare del trattamento;
- il Data Protection Officer (DPO);
- il Responsabile e, ove eventualmente nominato, il Sub Responsabile del Trattamento;
- l'Amministratore di Sistema (ove previsto in base alle normative locali);
- l'Addetto al Trattamento ovvero Incaricato.

Ulteriori figure derivano da scelte gestionali, legate alla struttura organizzativa e alle modalità operative di trattamento e sono funzionali all'effettivo funzionamento dei presidi di gestione dei Dati Personali, quali: il Responsabile interno del trattamento (Data Manager) e il Corrispondente Data Protection nelle controllate in cui il DPO è esternalizzato, con ruolo di supporto locale al DPO; il Data Protection Team ovvero un gruppo di lavoro cui sono demandati compiti di coordinamento e di indirizzo in materia di protezione dei dati personali in relazione a specifici progetti o data breach.

Il Gruppo doValue, a seguito dello svolgimento di analisi della normativa e dei documenti di approfondimento emanati a livello europeo e nazionale, ha ritenuto opportuno prevedere la nomina, a livello Corporate, di un Global DPO che opera presso la Capogruppo, con ruolo principale di indirizzo e coordinamento, mentre nelle singole legal entity il MOPDP prevede come regola generale la nomina di un DPO locale con ruolo di sorveglianza ex articolo 39 GDPR. Nel caso in cui una società del Gruppo non sia obbligata alla nomina del DPO (ai sensi dell'art. 37 comma 1) e sia stata esclusa l'adozione di tale ruolo su base volontaria, il presidio privacy dovrà essere garantito dalla Funzione di Compliance o Legal locale o da altra struttura interna, laddove non presenti entrambe le strutture indicate. A fine dicembre è stato emanato il Regolamento Data Protection Office del Gruppo che regola ruoli e responsabilità, nonché i rapporti ed i flussi tra Global DPO e Local DPO.

Il Modello di Gestione dei Dati garantisce il puntuale adempimento di tutti gli obblighi imposti dal GDPR attraverso un corpus documentale che stabilisce:

- principi e linee guida applicabili a tutte le società del Gruppo;
- procedure/istruzioni operative per la gestione di specifici ambiti, come ad esempio data breach, aggiornamento del registro dei trattamenti e gestione delle richieste degli interessati;
- strumenti/template redatti per adempiere a specifici requisiti normativi, come ad esempio registri dei trattamenti di dati personali, registri di data breach, registri di istanze degli interessati, nomine DP, informative privacy, clausole contrattuali e Data Protection Impact Assessment (DPIA);
- documenti specifici redatti per dimostrare l'esecuzione di specifiche attività, come ad esempio analisi di impatto svolte sui nuovi trattamenti di dati personali (privacy screening e DPIA) ed erogazione di sessioni di formazione in materia di protezione dei dati personali;
- framework di controlli e report.

Il set normativo garantisce la gestione degli adempimenti previsti dal GDPR in termini di:

- trasparenza e liceità del trattamento (Informative agli interessati e gestione dei consensi);
- gestione delle istanze degli interessati;
- gestione dei Data Breach;
- gestione della Data Retention;
- data Protection by design e by default;
- DPA (Data Processing Agreement);
- tenuta dei registri dei trattamenti;
- gestione dei trasferimenti extra UE.

Ciascuna società del Gruppo ha mappato tutti i trattamenti di dati personali svolti, in modo da distribuire correttamente ruoli e responsabilità, analizzare i rischi per i diritti e le libertà fondamentali e garantire l'effettivo esercizio di tali diritti. A tal fine 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 DPIA.

Infine, è stato introdotto **a partire dal 2021 un framework di controllo data protection di Gruppo**, comune a tutte le società, a servizio dei DPO nell'ambito delle attività di sorveglianza e finalizzato alla determinazione del livello di rischio per i diritti e le libertà degli Interessati.

Nel corso del 2020, a Cipro si sono verificate due denunce comprovate in tema di violazione della privacy e perdita dei dati dei clienti, di cui una denuncia intesa come comunicazione scritta da parte delle Autorità di Vigilanza (o organo analogo) e una denuncia presentata all'organizzazione riconosciuta legittima da questa. In linea con la Privacy Policy, le disposizioni e le linee guida del quadro di riferimento del GDPR, i reclami sono stati esaminati e gestiti dal DPO, in collaborazione con il CEO di Altamira Asset Management Cyprus, il comitato direttivo del GDPR e le unità Aziendali interessate, nelle tempistiche definite dal regolatore. Entrambi i reclami sono stati conclusi con successo, senza sanzioni, rimproveri o altre ripercussioni negative per la società.

Infine, nel corso del 2020 non si sono registrati nel Gruppo data breach che hanno comportato fughe, furti o perdite di dati dei clienti.

**Cyber Security**

Il Gruppo doValue è esposto al rischio di Cyber Security in ragione della numerosità degli operatori, dell'utilizzo estensivo di strumenti elettronici per l'erogazione dei servizi, per la natura e i volumi di dati trattati.

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

Gli Organi di Governo coinvolti sui temi Cyber Security & Data Protection sono i seguenti:

- Risk Management: si occupa dell'elaborazione e del monitoraggio dei KoRI (Key Operational Risk Indicator) in ambito ICT & Information Security;
- ICT Security: si occupa della gestione dell'information & ICT security e dei progetti tecnologici per l'innalzamento della security posture Aziendale, della stesura di policy e procedure, della pianificazione ed esecuzione dei Vulnerability Assessment & Penetration Test, della programmazione delle campagne di awareness, del coordinamento delle risposte agli incidenti di sicurezza con eventuale aggiornamento del registro dei data breach, della definizione dei requisiti di sicurezza nei contratti con le terze parti, del monitoraggio della sicurezza per gli outsourcer in linea con i requisiti 285 Bankit e orientamenti EBA, del monitoraggio e della gestione delle tematiche di access management e del security risk assessment verso le terze parti;
- Compliance & DPO: in ambito Data Protection, hanno rispettivamente un ruolo di governo e di sorveglianza in base al modello organizzativo data protection del Gruppo. Più precisamente la Funzione Compliance assicura la conformità dell'organizzazione ai requisiti della normativa Data Protection applicabile. Il suo principale compito consiste nella comprensione e nell'identificazione del perimetro delle norme applicabili, così come sul loro possibile impatto su processi e procedure aziendali. In particolare, la Funzione Compliance garantisce costantemente il rispetto della normativa interna in materia di Data Protection, con riferimento a modifiche organizzative che possano portare ad una ridefinizione degli obblighi dei soggetti coinvolti. Il DPO assolve a funzioni di supporto e controllo, consultive, formative ed informative relativamente all'applicazione del GDPR e della normativa nazionale in materia di trattamento dei dati personali, coopera con l'Autorità e costituisce il punto di contatto, anche rispetto agli Interessati, per le questioni connesse al trattamento dei dati personali.

L'adeguatezza, l'affidabilità complessiva e la sicurezza del sistema informativo, ivi inclusi gli ambiti dell'information security, sono valutate periodicamente dalla Funzione Internal Audit, sia attraverso **IT audit focalizzati sui cosiddetti "IT General Controls"** sia nell'ambito degli **audit di processo** con riferimento alla revisione delle funzionalità e dei controlli automatici degli applicativi a supporto dei processi in perimetro. Gli ultimi audit report emessi a fronte di verifiche in ambito di sicurezza informatica hanno riguardato la gestione degli accessi alle componenti applicative e infrastrutturali del Gruppo (ottobre 2019) e i processi di gestione della sicurezza delle reti e delle infrastrutture aziendali (febbraio 2020); nel primo trimestre 2021 risultava in corso di svolgimento un incarico sul governo e il monitoraggio dei fornitori di servizi IT. La frequenza ed intensità di copertura di questi ambiti è oggetto di revisione annuale ad esito del processo di risk assessment, che porta alla definizione del piano di audit annuale e triennale in capo alla Funzione Internal Audit.

**doValue nel corso del 2020 ha condotto uno studio per identificare le aree di miglioramento del proprio framework documentale** che ha portato, di conseguenza, all'individuazione di un'iniziativa strutturata di revisione dello stesso guidata da due driver principali: la revisione delle Policy e delle Procedure presenti e la stesura di documenti ex-novo volti all'indirizzamento di tematiche specifiche.

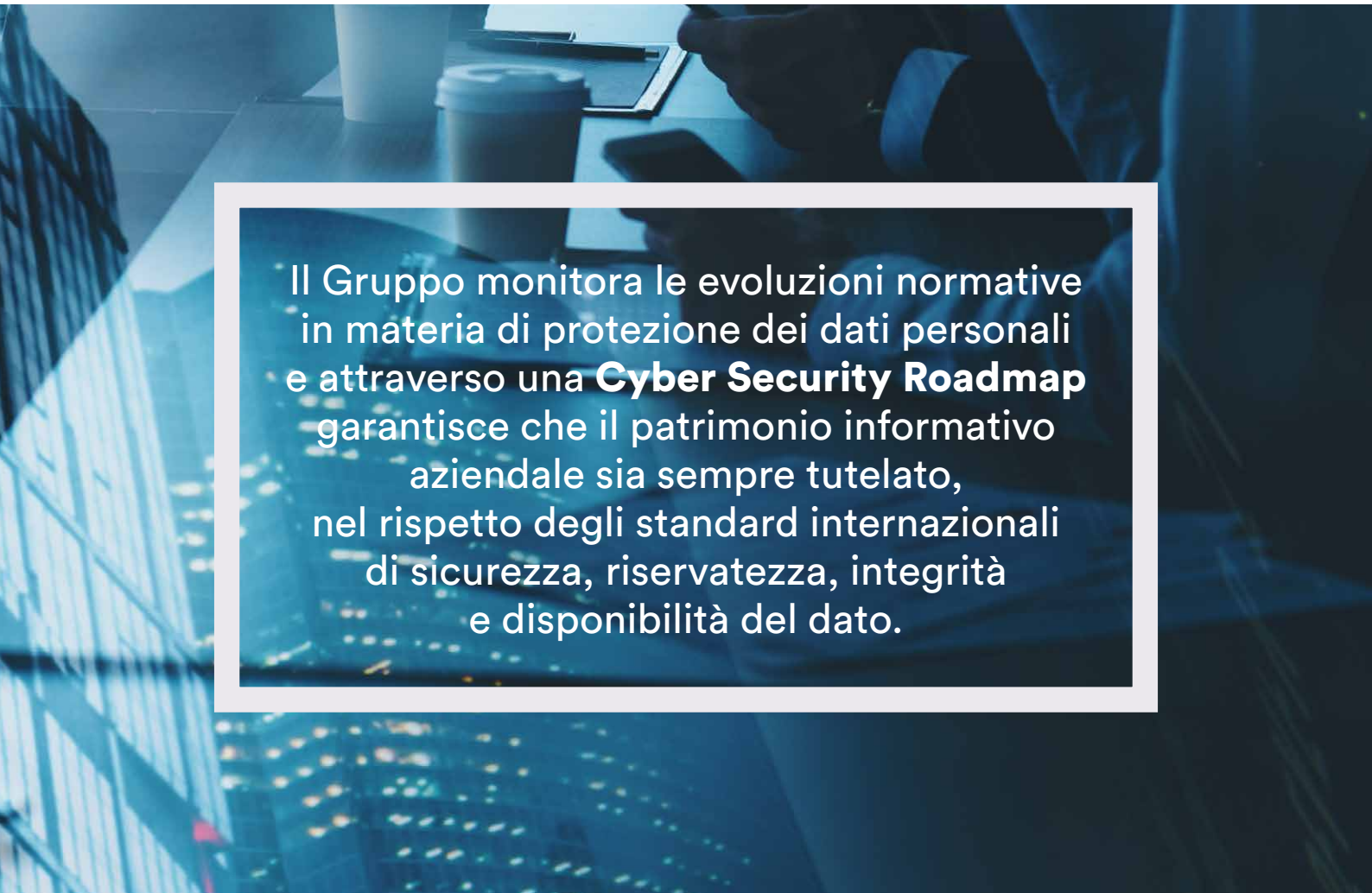
Nel complesso, l'iniziativa di aggiornamento del framework documentale ha portato al rinnovo o alla stesura dei seguenti documenti:

- Procedura per i requisiti minimi di sicurezza per le password;
- Procedura per la sicurezza fisica del data center;
- Policy di Data Classification;
- Policy di Cloud Security;
- Policy di Sicurezza dei Firewall;
- Policy di Encryption;
- Policy di Vulnerability e Patch Management;
- Policy di Log Managment;
- Policy di Hardening dei sistemi operativi.

Tutto il framework è stato disegnato in accordo con gli standard e le normative nazionali ed internazionali vigenti in materia (es. Circolare 285 Bankit – Diposizioni di vigilanza per le Banche, GDPR, Direttiva NIS, Cybersecurity Act, Standard ISO 27001, ISO 22301, ISO 27017).

Nel corso del 2020 doValue ha avviato l'implementazione della **Cyber Security Roadmap** che prevede una serie di iniziative, da attuarsi su base triennale, volte alla tutela della privacy e della data protection. Il piano ha come obiettivo l'identificazione degli stream progettuali volti a tutelare il patrimonio informativo aziendale e a rispettare gli standard internazionali di sicurezza per tutelare la riservatezza, l'integrità e la disponibilità del dato.

Come previsto dal piano della Cyber Security Roadmap, doValue ha iniziato le attività di **implementazione della piattaforma SIEM (Security Information and Event Management) necessaria per le attività generali di log management, e avrà un ruolo fondamentale nella prevenzione degli incidenti di sicurezza**, grazie alle tecniche di monitoraggio e correlazione di cui è dotata. Inoltre, l'implementazione del SIEM è una delle attività propedeutiche alla realizzazione di un **SOC (Security Operation Center) di Gruppo**, che è già prevista per il 2022 nell'ambito della Cyber Security Roadmap.



Il Gruppo monitora le evoluzioni normative in materia di protezione dei dati personali e attraverso una **Cyber Security Roadmap** garantisce che il patrimonio informativo aziendale sia sempre tutelato, nel rispetto degli standard internazionali di sicurezza, riservatezza, integrità e disponibilità del dato.

doValue ha avviato anche le attività volte alla tutela della sicurezza dei dati gestiti per proprio conto e per conto delle mandanti, tramite l'esecuzione di attività di rintracciamento e mascheramento dei dati - note come **Data Discovery & Data Masking** - all'interno degli ambienti NPE (Non Production Environment). Questa iniziativa ha lo scopo di rafforzare la protezione dei dati personali e la compliance dei requisiti espressi dal GDPR in tema di protezione dei dati personali e si va a sommare a un'ulteriore iniziativa, partita a fine 2020, di **Data Encryption**, volta alla cifratura dei dati at rest dei database degli applicativi che trattano o su cui risiedono i dati personali o sensibili.

Per veicolare in modo ancor più sicuro le tematiche relative alla gestione degli accessi e dei permessi abilitativi, doValue ha arricchito il proprio processo di monitoraggio e gestione delle utenze e degli accessi tramite tre vettori principali (tecnologici e di processo):

1. implementazione di un **modello RBAC (Role Based Access Control)** che definisce i singoli permessi autorizzativi necessari che ogni Ruolo deve avere per provvedere alle proprie mansioni in modo esaustivo nel pieno rispetto dei principi di Least Privilege e Segregation of Duties;
2. **processo di monitoraggio e review delle utenze** e dei privilegi di accesso semi-automatico con cadenza trimestrale, in grado di evidenziare eventuali cambi di ruolo, errori nella cancellazione di utenze e attribuzione di permessi eccessivi rispetto alla mansione del dipendente, per poter agire tramite revoca delle utenze, dei permessi o semplicemente attraverso cambio di Ruoli per gli utenti non in linea con i requisiti aziendali;
3. implementazione della **Multifactor Authentication** sugli applicativi Core per gli accessi dall'esterno, iniziativa che verrà estesa ad un perimetro più ampio con la Cyber Security Roadmap.

In tema **IAM (Identity & Access Management)** doValue sta implementando una piattaforma che permetterà la gestione automatizzata delle utenze aziendali, nonché la certificazione con i sistemi IAM dei clienti e dei fornitori, aumentando il controllo e la sicurezza anche per quanto riguarda le utenze di utenti esterni all'organizzazione.

La azioni di miglioramento intraprese da doValue hanno influito anche sul processo di Vulnerability Management, che ha visto un **ampliamento del perimetro dei security test VA (Vulnerability Assessment) e PT (Penetration Test)** e l'affiancamento di test di analisi statica del codice sorgente noto come Security Code Review.

La Cyber Security Roadmap prevede l'implementazione di ulteriori misure di sicurezza per il 2021 e il 2022, tra cui rientrano:

- l'adozione di una nuova soluzione che comprende Antivirus, Antispam e DLP sia lato client che lato server;
- la Data Classification sui database;
- il NAC (Network Access Control) sulla rete;
- la Threat Intelligence;
- la review del framework documentale di cyber security.

La definizione di un piano di audit globale è ancora in corso in quanto la Cyber Security Roadmap è stata definita per il solo perimetro italiano e di doValue Hellas. Per l'inserimento di Altamira e di doValue Greece, è in corso un progetto di unificazione, noto come **doTransformation**, che prevede la creazione di un unico management centralizzato, di una convergenza dei processi e dei sistemi informatici e di sicurezza, estendendo dove necessario le iniziative della Cyber Security Roadmap all'intero Gruppo. A conclusione del progetto doTransformation, l'organo con funzione di controllo di Gruppo avrà il compito di monitorare tutta la compliance e l'aderenza alle misure organizzative, tecnologiche e di processo imposte dalla Capogruppo attraverso un **piano di audit globale**.

Per l'inclusione delle nuove controllate sui temi di cybersecurity è stato creato un tavolo di lavoro che comprende i CIO (Chief Information Officer) e i CISO (Chief Information Security Officer) di ogni paese, con lo scopo di definire i perimetri di competenza, dividendo le attività che dovranno essere condotte a livello globale da quelle che saranno invece gestite a livello locale. Lo step in corso è la definizione di un Cyber Security framework a livello globale accompagnato dalla definizione di un modello tecnologico convergente, che assecondi le esigenze di ciascun paese.

Con riferimento alle realtà locali, doValue Greece ha implementato politiche e procedure in ambito di sicurezza delle informazioni basate sulle migliori pratiche e standard. Tutti i sistemi IT dell'Azienda sono ospitati da Eurobank S.A., con la quale doValue Greece mantiene un accordo di Business Support Services (BSSA). Eurobank S.A svolge quindi il

ruolo di fornitore di servizi IT ed è certificato ISO 27000; doValue Greece riceve costanti comunicazioni sull'aggiornamento della certificazione e garanzie che siano state implementate misure e strumenti di sicurezza adeguati a proteggere i dati di sua proprietà. Tutte le misure e i controlli di sicurezza, incluso l'ambiente di protezione dei dati, sono verificati e testati periodicamente, sulla base di una metodologia di valutazione del rischio.

**Formazione**

La privacy e la cyber security sono temi di estrema priorità per doValue. **Per assicurare la protezione dei dati dei clienti, garantire la Business Continuity e proteggere la reputazione del Gruppo, sono previste attività di formazione e sensibilizzazione in questi ambiti, implementate localmente dalle diverse controllate**.

doValue assicura, attraverso programmi di formazione annuale, la diffusione della cultura e sensiblità in materia privacy. Nel 2020, in Italia, il corso di "Privacy & Security Sistems" è stato previsto per tutti i dipendenti che nel corso del 2019 non lo avevano svolto, ivi compresi i neoassunti del 2020. Anche in doValue Greece tutti i dipendenti hanno partecipato alla formazione in ambito privacy, anche se alcuni dipendenti concluderanno la formazione a gennaio 2021. In particolare, in doValue Greece i dipendenti ricevono materiale di sensibilizzazione in caso di imminenti minacce informatiche e in ambito privacy. La formazione sulla protezione dei dati personali è fornita attraverso un programma di e-learning dedicato, obbligatorio per i neoassunti e, su base annuale, per gli altri dipendenti. In Spagna, i corsi erogati in ambito privacy nel periodo di rendicontazione hanno riguardato i seguenti temi: Security Information, General Privacy Policy, GDPR Clause e General Privacy Agreement.

In Italia e in doValue Hellas è stata realizzata una campagna di awareness rivolta a tutti i dipendenti e che ha previsto corsi in ambito Information Security, Business Continuity e Data Protection con riferimento alla Normativa Europea 679/2016. Sono stati inoltre erogati corsi per specifici target aziendali, in base al ruolo e alle mansioni svolte, con puntuale test finale di verifica della comprensione degli argomenti trattati.

È in fase di definizione un progetto che prevede l'adozione della piattaforma Cyber Guru Enterprise, ossia un tool di e-learning che si compone di due sottosistemi:

- Cyber Guru Awareness (CGA): piano di formazione basato su una piattaforma di e-learning interattiva. Il corso usa una metodologia di gamification, corredata da premi e riconoscimenti. I moduli formativi sono in totale 36 ed è prevista un'organizzazione in squadre, che dà luogo ad una competizione tra team per stimolare l'apprendimento e premiare l'eccellenza;
- Cyber Guru Phishing (CGP): sistema di training esperienziale anti-phishing. Considerando che i maggiori pericoli per la sicurezza delle organizzazioni sono associati alle caselle e-mail dei dipendenti e dei collaboratori, le simulazioni di attacco phishing, personalizzate sulla base delle caratteristiche peculiari di ogni singolo utente, preparano dipendenti e collaboratori a modificare i comportamenti e a individuare con prontezza mail di phishing.

# 4.3

# Monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti

Soddisfare le esigenze dei clienti, creando un rapporto solido e duraturo che si ispiri ai principi di correttezza, trasparenza e professionalità, è uno dei principali obiettivi del Gruppo doValue.

doValue considera infatti l'ascolto e il costante dialogo con i propri Stakeholder - effettuato mediante molteplici canali - elementi necessari per definire le proprie strategie di business e creare valore condiviso nel lungo periodo.

Nel 2020 il Gruppo si è dotato di un sistema strutturato di monitoraggio della soddisfazione dei clienti per misurare con continuità il livello di soddisfazione e la qualità dei servizi offerti.
La prima edizione della **Customer Satisfaction Survey**, effettuata nel 2020, ha coinvolto banche e investitori/Special Purpose Vehicle ed è nata con l'obiettivo di valutare la soddisfazione dei clienti, rispondere alle loro esigenze e trasformare gli output quali-quantitativi in interventi di continuo miglioramento dei servizi e della relazione.

## I principali Item valutati

### Relazione

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

### Comunicazione

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

### Professionalità e Competenza

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

### Anticorruzione e Sicurezza

Valutazione dei processi anticorruzione e sicurezza dei sistemi.

### Servizi e Processi

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

### Corporate Social Responsibility

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

Le domande presenti nelle varie aree tematiche sono state valutate in una scala di valore su 5 livelli, dove 5 rappresentava "estremamente soddisfatto/importante" e 1 "per niente soddisfatto/importante".

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

- il 73% degli intervistati è "estremamente" o "molto" soddisfatto di doValue;
- il 45% consiglierebbe "estremamente" e "abbastanza" doValue come Servicer, il 55% "molto";
- il 54% considera "estremamente" e "molto" importante il costante dialogo tra cliente e fornitore che contribuisce ad aggiungere valore ai servizi offerti dal Gruppo;
- l'84% si considera "estremamente" e "molto soddisfatto" in merito alle attività svolte dal Gruppo per contrastare la corruzione;
- il 91% è "estremamente" o "molto soddisfatto" della gestione dell'emergenza Covid-19;
- il 73% ritiene "estremamente" o "molto importante" che doValue si impegni in progetti e iniziative di CSR.

Oltre alla Customer Satisfaction Survey, si segnala che **doValue Greece ha condotto tra ottobre e dicembre 2020 una survey locale in collaborazione con la Hellenic Loan Servicers Association**, con il supporto di un'azienda specializzata in ricerche di mercato. L'indagine aveva l'obiettivo di conoscere le opinioni dei clienti debitori riguardo ai meccanismi e agli strumenti disponibili per gestire gli arretrati bancari, ascoltare le loro esigenze e approfondire il grado di conoscenza degli Stakeholder coinvolti raccogliendo informazioni sulla qualità dei servizi offerti.

La survey è stata strutturata in tre moduli:

- 1° modulo: ricerca quantitativa via web su un ampio campione rappresentativo della popolazione greca (600 persone tra i 18 ei 64 anni);
- 2° modulo: ricerca qualitativa sotto forma di interviste one-to-one con i mutuatari;
- 3° modulo: ricerca quantitativa sui clienti mutuatari di società di gestione del credito (servicers) tramite interviste.

I risultati disponibili nel 2021 saranno essenziali per continuare a migliorare la qualità dei servizi offerti.

L'ascolto
e il dialogo
con i propri
Stakeholder
sono per doValue
elementi
fondamentali
per definire
le proprie
strategie
di business
e creare valore
condiviso
nel lungo periodo.

# 4.4

# La catena di fornitura

I fornitori del Gruppo erogano principalmente servizi professionali, consulenziali e di supporto IT, Legali Esterni, Società di Recupero Crediti e fornitori di servizi per la manutenzione degli uffici. Alla luce della tipologia di business e dei servizi erogati dal Gruppo, le attività legate alla catena di fornitura non sono state in alcun modo impattate dalla situazione di emergenza sanitaria in atto, garantendo lo svolgimento ordinario delle attività di business.

Viste le recentissime attività di espansione internazionale, la gestione della catena di fornitura si articola attualmente a livello locale. Tuttavia, **nel 2020 è stata istituita la funzione Procurement di Gruppo e sono state avviate le prime iniziative negoziali a livello globale, per lo più su base progettuale**.

Sempre dall'inizio del 2020, è stata attivata in Italia una **piattaforma di e-procurement**, il cui obiettivo è quello di gestire progressivamente in modo informatizzato e centralizzato i vari ingaggi, secondo le disposizioni previste dalla procedura standard di acquisto. La piattaforma è strutturata in tre moduli interconnessi per la gestione del vendor management (albo fornitori) del sourcing (gare e RFI) e della parte contrattuale. Questa attività viene svolta nel rispetto delle procedure aziendali, a tutela del business e del rischio d'impresa, nonché in accordo con le normative vigenti in materia di sostenibilità ambientale, sicurezza sul lavoro, responsabilità sociale e quanto previsto dal sistema paese di riferimento. Ad oggi, grazie alla piattaforma, il Procurement controlla e gestisce, per le diverse categorie merceologiche, l'intero processo di approvvigionamento.

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

Relativamente al processo di selezione, qualifica e monitoraggio dei fornitori, il modulo di vendor management, attivo in Italia da gennaio 2020, è 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 del documento relativo al trattamento dei dati personali di doValue;
- accettazione del modello di organizzazione e gestione di doValue 231/2001;
- accettazione del Codice Etico di doValue;
- aderenza alla legge antimafia 136/2010;
- accettazione della Policy anticorruzione di doValue;
- autodichiarazione di assenza di cariche pendenti e sanzioni relative al decreto 231/2001;
- dichiarazione di disporre di un sistema di responsabilità sociale con standard assimilabili a quelli stabiliti dalla normativa SA 8000, ed eventualmente essere in possesso della certificazione;

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

Tutte queste informazioni e requisiti, debitamente organizzate e pesate, rappresentano il set minimo e necessario che il fornitore deve fornire per potere accedere al processo di qualifica.

L'output di questa fase genera un punteggio, che, se inferiore alla soglia minima, non consente al fornitore di proseguire nel processo, in quanto non in linea con gli standard minimi richiesti da doValue.

## 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 vengono assegnate opportune ponderazioni e definite metriche di valutazione.

La risultante di questa fase determina il mantenimento o la variazione del punteggio assegnato in fase di qualifica e guida le scelte future della Centrale Acquisti dando la possibilità di porre in essere eventuali azioni correttive in tempo utile.

## 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.

**Attualmente doValue sta valutando l'opportunità di migrare verso un nuovo ERP unico di Gruppo**. Al termine del progetto, sarà possibile interfacciare il nuovo sistema con la piattaforma di e-procurement e garantire una gestione ancora più efficace della supply chain, grazie alla possibilità di effettuare tutte le analisi necessarie al governo e al monitoraggio costante dei costi di approvvigionamento. Oltre a ciò, è in fase di valutazione l'estensione del modello di gestione della catena di fornitura anche agli altri paesi, con l'obiettivo di armonizzare le procedure, ottimizzare i processi attraverso l'e-procurement e gestire in maniera accentrata le iniziative ad impatto cross-country.

Al momento, le controllate estere proseguono nella gestione della catena di fornitura secondo le procedure locali. A tal proposito, le società di Altamira 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 è applicata una procedura di selezione dei fornitori, denominata "Procedimento de celebração decontratos de mediação imobiliária", che 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. A livello consolidato, la percentuale di fornitori locali sul totale fatturato fornitori nel 2020 è pari all'88%[16]. In Grecia, sul totale fatturato fornitori, il 74% proviene da fornitori locali (in particolare la percentuale si attesta al 48% in doValue Hellas e al 100% in doValue Greece) percentuale che sale all'83% in Portogallo, all'88% in Italia e raggiunge il 100% in Spagna. Rispetto al 2019 le percentuali risultano costanti nel contesto italiano, in crescita per la Spagna, mentre segnano una riduzione in Grecia.

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 è pari al 10%, in diminuzione di 6 punti percentuali rispetto al 2019. L'obiettivo di raggiungere il 100% nel corso del 2020 precedentemente dichiarato è stato impattato dal persistere di una quota molto rilevante degli ingaggi effettuati direttamente dalle strutture di acquisto, in deroga alla procedura standard. Dal momento che il sistema di e-procurement dovrà progressivamente diventare il principale canale e repository delle attività di approvvigionamento, nel corso del 2021 sarà attivato un programma di sensibilizzazione nei confronti delle strutture di acquisto, affinché si interfaccino con il procurement per la qualifica dei fornitori e l'archiviazione/tracciatura dell'ingaggio anche nelle ipotesi di ingaggio in autonomia. Inoltre, per ridurre il numero di fornitori non presenti nell'albo (fornitori ingaggiati per attività in deroga), verrà attivata nel corso del 2021 una campagna di qualifica studiata ad hoc per questo cluster di fornitori.

In Grecia, Spagna, Portogallo e Cipro non si sono invece effettuate nel corso del 2020 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.

Per quanto riguarda doValue Greece, si segnala che, prima dell'acquisizione da parte di doValue, la selezione dei fornitori e la loro valutazione era gestita dal Gruppo Eurobank. Pertanto, vista la recente operazione, la maggior parte dei fornitori ancora in essere proviene dagli elenchi di Eurobank, anche se la società si sta attivando per definire i meccanismi di controllo da implementare in futuro in questo ambito.

[16] Ad esclusione di Cipro.

# 5

# VALORE **AMBIENTALE**

Alla luce del modello di business e operativo del Gruppo doValue, gli impatti di natura ambientale possono essere considerati meno rilevanti rispetto ad altre tematiche di sostenibilità e sono limitati ai consumi di energia delle sedi, all'uso di materiale di consumo e alla gestione e smaltimento dei rifiuti.

Gli impatti ambientali si collocano all'interno dei processi di acquisto e di gestione degli immobili e degli spazi aziendali, che molto spesso sono in affitto, determinando quindi un presidio marginale e limitato da parte del Gruppo.

La situazione pandemica, che ha comportato l'adozione del regime di smart working per gran parte della popolazione del Gruppo in modo massivo, ha reso ancora più limitati gli impatti ambientali del 2020, che in molti casi hanno subito dei cali rispetto al 2019, pur con il notevole ampliamento del perimetro di rendicontazione dovuto all'acquisizione di doValue Greece.

A livello italiano, la gestione degli aspetti ambientali rientra nell'ambito delle responsabilità della struttura Procurement & Facility, che è alla continua ricerca di fornitori specializzati nella sostenibilità ambientale per garantire una corretta gestione dei consumi di energia e delle attività propedeutiche al rispetto delle normative vigenti.
Già nel 2017, è stato avviato un progetto di riorganizzazione delle sedi sul territorio italiano, 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) mentre nel 2020 sono state rilasciate le sedi di Torino e Palermo.

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. In particolare, il fornitore supporta 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, cercando di massimizzare il ciclo di vita dei materiali e delle risorse energetiche e monitorando 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.

La sede centrale di doValue Greece si trova in un edificio di proprietà di una società terza, la quale ha la responsabilità della gestione di tutti gli aspetti ambientali e dell'implementazione di misure di efficientamento energetico. L'Azienda in questione ha anche adottato un Sistema di Gestione Ambientale conforme agli standard ISO 14001, ISO 50001 e EMAS. Inoltre, l'edificio in cui si trovano gli uffici di doValue Greece è certificato LEED (Gold Certification).

L'approccio responsabile che tutto il Gruppo ha nei confronti dell'ambiente si rispecchia nell'assenza, anche nel 2020, di pene pecuniarie e sanzioni non monetarie legate al rispetto di leggi e normative ambientali.

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

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

Progetto
**"Zero Plastic"**
per diminuire l'uso della plastica negli uffici in Italia

**42**%
energia rinnovabile sul totale di energia elettrica acquistata

# 5.1

# 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 2020 il Gruppo ha proseguito nell'intento di migliorare la propria sostenibilità energetica.** In particolare, a settembre 2020 è stato rinnovato il contratto di fornitura di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili per tutto il perimetro immobiliare italiano con la società Repower S.r.l., contratto che avrà valenza anche per tutto il 2021. 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)".

Le misure implementate per la gestione dell'emergenza sanitaria hanno avuto un impatto diretto sul consumo di energia e sulle emissioni ad effetto serra. In fase di lockdown si è provveduto a ridurre al minimo l'utilizzo degli impianti aziendali (idrici e termici) in quanto è stata chiusa una parte degli stabili, e anche lo smart working ha naturalmente portato una riduzione dei consumi energetici.

Oltre a ciò, nei primi mesi del 2020 la funzione Facility ha attuato una politica di sensibilizzazione attraverso l'affissione di apposita cartellonistica all'interno degli immobili, con la quale si invitava tutto il personale ad un uso corretto e responsabile delle fonti energetiche, iniziativa che sarà riproposta anche per l'anno 2021.

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, con conseguente limitazione delle eventuali misure di efficientamento energetico. Ad esempio, nel 2020 Altamira, in Spagna, ha provveduto a sostituire i computer fissi con i laptop, che hanno un consumo energetico inferiore, e ad introdurre delle prese multiple con interruttore per diminuire il consumo dei dispositivi in stand-by. Oltre a ciò, la controllata spagnola si è posta l'obiettivo per il 2021 di introdurre nel parco auto aziendale vetture ibride, determinando una diminuzione dei consumi derivanti dai carburanti e una riduzione delle emissioni.

Nel corso del 2020, i consumi energetici del Gruppo sono stati pari a 22.815 GJ, in diminuzione del 4% rispetto al 2019 nonostante l'ingresso di doValue Greece nel perimetro di rendicontazione. La quota di energia elettrica acquistata proveniente da fonti rinnovabili è pari al 42% del totale, in lieve diminuzione rispetto al 46% del 2019 principalmente per effetto dell'inclusione di doValue Greece nel perimetro di rendicontazione. L'intensità energetica calcolata a livello di Gruppo, considerando tutti i consumi di energia, è pari a 8,24 GJ/n° medio di dipendenti, contro i 12,15 del 2019.

Le emissioni di Scope 1 nel 2020 sono state pari a 434 tonnellate di $CO_2$ equivalente, mentre quelle di Scope 2 sono state pari a 1.623 secondo il metodo location-based e 1.577 secondo il metodo market-based.

| Consumi di energia all'interno dell'organizzazione[17] | UdM | 2020 | 2019[18] | 2018 |
|---|---|---|---|---|
| Gas naturale | GJ | 5.548 | 6.760 | 9.021 |
| Consumi di diesel per parco auto[19] | GJ | 1.981 | 1.310 | - |
| Consumi di benzina per parco auto[20] | GJ | 62 | 87 | - |
| Energia elettrica acquistata | GJ | 15.224 | 15.623 | 9.010 |
| di cui da fonti rinnovabili (acquistata) | GJ | 6.395 | 7.183 | 4.982 |
| % rinnovabile sul totale | % | 42% | 46% | 55% |
| **Totale energia consumata all'interno dell'organizzazione** | **GJ** | **22.815** | **23.781** | **18.031** |
| **Intensità energetica** | | | | |
| Numero medio di dipendenti | n° | 2.770 | 1.957 | 1.244 |
| Intensità energetica rispetto al totale dei consumi | GJ/n° medio dipendenti | 8,24 | 12,15 | 14,49 |
| Intensità energetica rispetto ai consumi di gas naturale | GJ/n° medio dipendenti | 2,00 | 3,45 | 7,25 |
| Intensità energetica rispetto ai consumi di diesel | GJ/n° medio dipendenti | 0,72 | 0,67 | - |
| Intensità energetica rispetto ai consumi di benzina | GJ/n° medio dipendenti | 0,02 | 0,04 | - |
| Intensità energetica rispetto ai consumi di energia elettrica acquistata | GJ/n° medio dipendenti | 5,49 | 7,98 | 7,24 |
| Intensità energetica rispetto ai consumi di energia elettrica acquistata da fonti rinnovabili | GJ/n° medio dipendenti | 2,31 | 3,67 | 4 |

[17] I dati si riferiscono alle sole società italiane, alle società greche e alla società spagnola del Gruppo. Per le società cipriota e portoghese di Altamira i consumi energetici non sono stati considerati materiali.
[18] I dati 2019 relativi ai consumi di carburante pubblicati nella precedente DNF sono stati riesposti in ragione dell'affinamento delle modalità di calcolo dei consumi di carburante del parco auto Spagna.
[19] Si segnala che, a seguito di un affinamento delle metodologie di calcolo, è stato possibile stimare i consumi di diesel del parco auto di doValue Italia a partire dal 2020 sulla base dei chilometri percorsi. I consumi di diesel del 2020 si riferiscono al parco auto di Italia e Spagna. I consumi di diesel del 2019 si riferiscono al parco auto Spagna.
[20] Si segnala che, a seguito di un affinamento delle metodologie di calcolo, è stato possibile stimare i consumi di benzina del parco auto di doValue Italia a partire dal 2020 sulla base dei chilometri percorsi. I consumi di benzina del 2020 si riferiscono al parco auto Italia. Non si registrano nel periodo di rendicontazione consumi di benzina del parco auto Spagna. I consumi di benzina del 2019 si riferiscono al parco auto Spagna.

| Emissioni | UdM | 2020 | 2019[21] | 2018 |
|---|---|---|---|---|
| **Emissioni dirette (Scope 1)** | | | | |
| Gas naturale | $tCO_2e$ | 283 | 345,239 | 456,350 |
| Diesel per parco auto | $tCO_2e$ | 139 | 92 | - |
| Benzina per parco auto | $tCO_2e$ | 4 | 6 | - |
| Benzina hybrid electric | $tCO_2e$ | 1 | - | - |
| Gas refrigeranti utilizzati per il condizionamento[22] | $tCO_2e$ | 6 | - | - |
| **Totale** | **$tCO_2e$** | **434** | **443,043** | **456,350** |
| **Emissioni indirette (Scope 2)** | | | | |
| Energia elettrica acquistata da rete (Emissioni location-based) | $tCO_2e$ | 1.623 | 1.431,16 | 369,87 |
| Energia elettrica acquistata da rete (Emissioni market-based) | $tCO_2e$ | 1.577 | 1.093,51 | |
| **Emissioni GHG $tCO_2e$ / n° medio dipendenti** | | | | |
| Emissioni dirette | $tCO_2e$/ n° medio dipendenti | 0,156729 | 0,22645 | 0,36684 |
| Emissioni indirette (location-based) | $tCO_2e$/ n° medio dipendenti | 0,585947 | 0,73149 | 0,29733 |
| Emissioni indirette (market-based) | $tCO_2e$/ n° medio dipendenti | 0,569139 | 0,55891 | |

[21] I dati 2019 relativi alle emissioni dirette pubblicati nella precedente DNF sono stati riesposti in ragione dell'affinamento delle modalità di calcolo delle emissioni del parco auto Spagna.
[22] Il dato 2020 fa riferimento a doValue Greece. Non si riscontrano perdite di gas refrigeranti nelle sedi italiane, spagnola e di doValue Hellas.

| Fattori di conversione | UdM | 2020 | 2019 | 2018 |
|---|---|---|---|---|
| Natural Gas Emission Factor - Fonte: DEFRA 2020, 2019, 2018 rispettivamente per i periodi di rendicontazione 2020, 2019 e 2018 | $kgCO_2e/kWh$ | 0,1839 | 0,1838 | 0,1842 |
| Diesel & Petrol Emission Factor - Fonte: DEFRA 2020 | $kgCO_2e/kWh$ | Sono stati considerati i fattori di emissione specifici per singola categoria di auto | - | - |
| Terna – Confronti internazionali 2018 e 2017 rispettivamente per i periodi di rendicontazione 2020 e 2019 | $kgCO_2e/kWh$ | 0,336 (Italia)<br>0,475 (Grecia)<br>0,255 (Spagna) | 0,359 (Italia)<br>0,498 (Grecia)<br>0,296 (Spagna) | - |
| European Residual Mixes 2018 | $kgCO_2e/kWh$ | 0,487 (Italia)<br>0,696 (Grecia)<br>0,451 (Spagna) | 0,487 (Italia)<br>0,696 (Grecia)<br>0,451 (Spagna) | - |
| Italy Mixed Electricity Emission Factor - Fonte: ISPRA | $kgCO_2e/kWh$ | - | - | 0,3306 |

# 5.2

# Consumi di materiali

Nonostante la tipologia di business comporti impatti ambientali limitati, doValue si impegna costantemente per la riduzione dei consumi di materiali (principalmente materiali da ufficio) 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 sia per doValue Hellas, si predilige il consumo di carta con caratteristiche di sostenibilità. Relativamente all'Italia, si segnala che a partire dal secondo semestre del 2020, con la cessione del ramo d'Azienda di doSolutions, è stata affidata in outsourcing anche la gestione dei materiali. L'outsourcer è responsabile della gestione dei materiali di consumo, del loro stoccaggio e smaltimento.

Anche Altamira presta attenzione all'uso responsabile dei materiali. 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.

Relativamente a doValue Greece, fino all'acquisizione da parte di doValue, tutti gli aspetti ambientali erano gestiti da Eurobank e pertanto non sono state messe in atto nel corso del 2020 specifiche iniziative di riduzione e ottimizzazione dei materiali da ufficio. Tuttavia, la società valuterà in seguito la fattibilità di iniziative in tal senso.

**Nel corso del 2020 c'è stata una riduzione di carta, toner e altri materiali d'ufficio pari rispettivamente all'88%, 96% e 93% rispetto al 2019.** Nel periodo di rendicontazione, infatti, lo smart working ha naturalmente inciso sul consumo di materiali d'ufficio, considerato che le attività di business sono state svolte prevalentemente da remoto per molti mesi, ad eccezione di alcune attività di Post Office.

Dei materiali impiegati nel corso del 2020, quelli rinnovabili ammontano a 12.373 kg, (contro i 59.516 kg del 2019). I rimanenti 5.602 kg di materiali consumati risultano invece non rinnovabili. Nel 2019 i materiali non rinnovabili erano pari a 16.052 kg.

| **Materiali utilizzati per peso e volume**[23] | **UdM** | **2020** | **2019** | **2018** |
|---|---|---|---|---|
| Carta | Kg | 16.793 | 59.271 | 46.400 |
| Toner | Kg | 6 | 153 | 223 |
| Cartucce | Kg | 16 | | |
| Altri materiali (buste, cartelline, raccoglitori, scatole, etichette, libro firma, cartoline a/r) | kg | 1.159 | 16.145 | - |

[23] I dati si riferiscono alle società italiane, alle società greche e alla società spagnola. Per le società cipriota e portoghese di Altamira il consumo di materiali non è stato considerato materiale.

# 5.3

# Produzione e smaltimento dei rifiuti

Il Gruppo doValue adotta comportamenti responsabili anche in ambito di produzione e smaltimento dei rifiuti, che riguardano comunque le 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.

All'interno del Gruppo, lo smaltimento dei rifiuti è affidato a società terze e alle società di pulizie contrattualizzate.

A livello italiano, le società dispongono dei relativi formulari forniti dalla ditta di pulizia esterna attestanti il corretto smaltimento del rifiuto prodotto.

Dal 2017, doValue si è attivata per implementare, su ogni sede italiana e in Grecia per doValue Hellas, 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).

Nel 2020, in accordo con le strutture di Communication & Sustainability e Procurement, è stato avviato il progetto "**Zero Plastic**" finalizzato a diminuire per quanto possibile l'uso della plastica negli uffici. Inoltre, le misure implementate per la gestione dell'emergenza sanitaria hanno contribuito in modo considerevole alla diminuzione della produzione dei rifiuti aziendali, tenuto conto della chiusura parziale in fase di lockdown degli immobili. In fase di riapertura degli stabili, seppur in forma ridotta, si è provveduto in ottemperanza alle normative vigenti ad approvvigionare tutte le sedi doValue di appositi contenitori dove smaltire mascherine e guanti utilizzati dal personale durante la permanenza all'interno degli uffici.

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 15713:2010 "Distruzione sicura di documenti riservati";
- smaltimento responsabile dei computer, anche in questo caso effettuato da parte di un fornitore che da un lato garantisce uno smaltimento conforme alla Data Protection Law e dall'altro assicura una corretta conduzione del processo di riciclaggio dei dispositivi;
- riciclaggio delle batterie, per cui sono stati disposti nelle sedi spagnole 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 sono 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.

Nel 2020, la produzione di rifiuti è stata pari a 12.041 kg, in aumento del 55% rispetto al 2019 in ragione di una maggiore disponibilità dei dati. Infatti, nel 2020, grazie a un affinamento delle modalità di calcolo, si sono resi disponibili i dati sulla produzione di rifiuti della società spagnola del Gruppo, per un totale di 9.978 kg.

| **Rifiuti**[24] | **UdM** | **2020** | **2019** | **2018** |
|---|---|---|---|---|
| **Totale rifiuti prodotti** | Kg | **12.041** | **7.772** | **260** |
| Di cui pericolosi | Kg | 561 | - | 1 |
| Di cui non pericolosi | Kg | 11.480 | 7.772 | 259 |

[24] I dati 2020 si riferiscono alle sole società italiane e alla società spagnola del Gruppo, per la prima volta inclusa nel calcolo in quanto nel corso del 2020 la società ha affinato i propri metodi di calcolo in tale ambito per riconsiderare la materialità del dato. I dati degli anni precedenti si riferiscono alle sole società italiane e a doValue Hellas.

Relativamente al metodo di smaltimento, nel corso del 2020 le società italiane e la società spagnola del Gruppo hanno destinato 9.978 kg (di cui 9.418 non pericolosi e 560 pericolosi) dei rifiuti prodotti al riciclo e i rimanenti 2.063 kg (di cui 2.062 kg non pericolosi e 1 kg pericoloso) al recupero.

# 5.4

# Progetti e iniziative ambientali

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

Nel 2020 doValue ha confermato il proprio impegno ambientale attraverso l'iniziativa **LifeGate PlasticLess®** e ha continuato a sostenere il Porto Turistico di Roma, a Ostia, per ridurre le plastiche nei mari e 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.

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

Nel 2020, grazie a questa importante collaborazione, sono stati catturati 260 Kg di plastica contribuendo così alla diminuzione dell'inquinamento marino nel litorale laziale. L'adesione al progetto PlasticLess® rappresenta una tappa importante nel percorso di sostenibilità che doValue ha intrapreso da anni e che condivide con i propri Stakeholder.

Nel 2020 il Gruppo ha lanciato in via sperimentale nelle principali sedi italiane il progetto "**Zero Plastic**", confermando l'impegno di doValue a favore della riduzione dell'utilizzo della plastica negli uffici. Nelle prime sedi interessate dal progetto pilota sono stati installati su ogni piano degli erogatori di acqua. Inoltre, tutti i dipendenti hanno ricevuto la borraccia plastic free brandizzata doValue, quale invito ad aderire a questa iniziativa nella propria quotidianità.

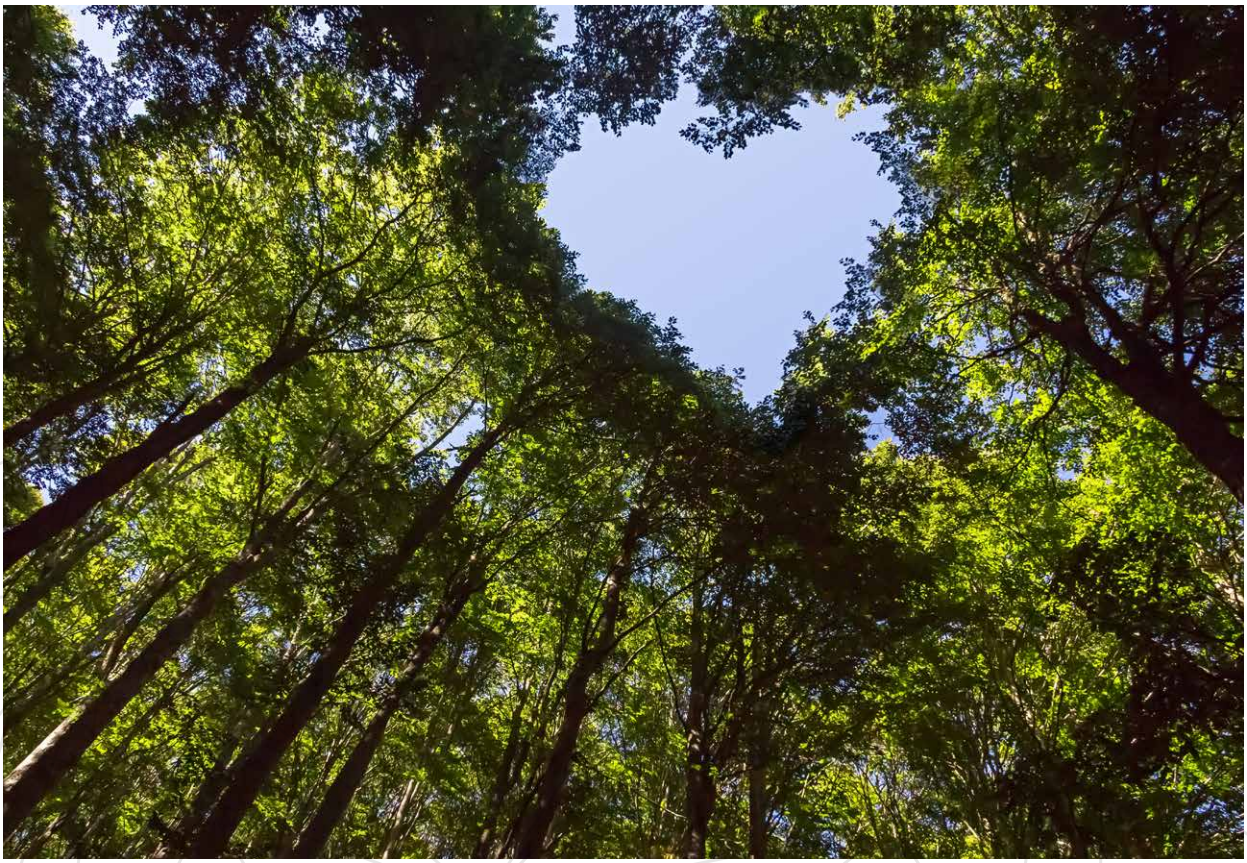
Zero Plastic consente di limitare il consumo di bottigliette di plastica, materiale difficile da smaltire e dannoso per molti ecosistemi.

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 ha contribuito nel 2020 alla creazione nonché alla tutela di circa 1.728 mq di aree boschive in crescita nel Parco del Ticino, equivalenti a 4.320 kg di $CO_2$ compensati, in crescita rispetto ai 1.384 mq del 2019 equivalenti a 3.456 kg di $CO_2$.

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

Infine, doValue ha promosso in Italia tra i propri dipendenti la **Giornata Mondiale della Terra**, data istituita dalle Nazioni Unite e dedicata alla salvaguardia del Pianeta. Quest'anno il focus principale, in occasione del 50°anniversario, è stato il cambiamento climatico per sensibilizzare la popolazione mondiale alla tutela dell'ambiente. Sono state condivise le molteplici iniziative sul web, maratone di contenuti in live streaming su diverse piattaforme in cui si sono alternati approfondimenti, testimonianze e performance artistiche con l'obiettivo di coinvolgere i dipendenti e sensibilizzarli sull'importanza di comportamenti individuali responsabili nei confronti dell'ambiente.



# 6

# VALORE **SOCIALE**

# 6.1

# Iniziative di CSR e impegno per la comunità

Il Gruppo doValue ha avviato un percorso volto a coniugare la crescita internazionale e la solidità finanziaria con la sostenibilità sociale e ambientale per creare valore nel lungo periodo.

Nell'ambito del Piano di Comunicazione di Gruppo, doValue ha implementato nella sezione dedicata alla CSR una serie di iniziative finalizzate a diffondere e condividere con tutti gli Stakeholder la propria cultura di sostenibilità orientata ai valori di integrità, responsabilità e rispetto delle persone. Nel corso degli anni sono stati promossi molteplici progetti condivisi con gli Stakeholder attraverso diversi canali di comunicazione. All'interno della intranet aziendale è stata creata una sezione dedicata alla Responsabilità Sociale d'Impresa denominata "Il nostro Impegno" per descrivere tutte le iniziative e condividere gli obiettivi di CSR di doValue.

Infine, per supportare le comunità locali nei territori in cui opera, doValue ha aderito a campagne di sensibilizzazione a favore di Onlus e Organizzazioni benefiche.

**doValue e Save the Children**

Il Gruppo doValue, dal 2016, è partner di **Save the Children Italia** 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 contesti di disagio sociale e deprivazione nel comune di Roma.

Il sostegno a Save the Children rappresenta per doValue un impegno costante nel contrastare il fenomeno della povertà educativa e prevenire quella 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 Centro dove i genitori possono ritrovarsi e scambiare opinioni e suggerimenti per ridurre le preoccupazioni quotidiane.

Le mamme e i papà possono essere sostenuti gratuitamente nel processo di miglioramento della cura dei più piccoli, nell'individuazione e nel rafforzamento delle proprie competenze, nella gestione delle risorse economiche e nell'emancipazione del nucleo familiare da condizioni di deprivazione. Ma è anche il luogo dove i bambini possono crescere vivendo esperienze di socialità.

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 inclusione sociale.

Nel 2020 Save the Children ha supportato le famiglie in difficoltà durante l'emergenza sanitaria da Covid-19. Le operatrici del Centro hanno fornito assistenza telefonica a tutti i nuclei, in particolare a quelli più vulnerabili attraverso uno sportello di counseling.

Sempre attraverso il supporto telefonico, molte famiglie sono state sostenute per accedere alle piattaforme di e-learning, download di compiti e di autocertificazioni. Sono stati, inoltre, presi dei contatti con farmacie, supermercati e piccoli negozianti al fine di organizzare un "piano spesa" per le famiglie più vulnerabili. Tra le altre attività sono stati proposti, attraverso le pagine Facebook, incontri a distanza gestiti da esperti sul Covid-19 sulle norme di comportamento e sulle misure igienico-sanitarie, laboratori di ginnastica dolce, di cucina, di lettura di fiabe e training autogeno per mamme e bambini.

Durante l'emergenza Covid-19 lo Spazio Mamme di Torre Maura grazie anche al supporto di doValue ha realizzato i seguenti interventi:

- 194 nuclei familiari presi in carico;
- 17 sostegni materiali erogati;
- 45 pacchi alimentari distribuiti in collaborazione con altre realtà del territorio;
- 5 nuclei presi in carico con altre realtà e sostenuti mediante l'erogazione di beni per l'infanzia;
- 7 tablet distribuiti per la didattica a distanza;
- 28 consulenze legali a 23 persone;
- 32 consulenze psicosociali a 6 persone presso lo "Sportello Germogli";
- 117 consulenze CAF, orientamento sociale e sanitario a 100 persone

Attività e laboratori on line:

- 3.173 visualizzazioni
- 1.718 Interazioni
- 998 Like

La collaborazione tra Save the Children e il Gruppo doValue nel corso del 2020 ha portato al raggiungimento dei seguenti risultati:

- 119 nuovi adulti accolti per la prima volta nel centro e 373 adulti hanno partecipato alle attività;
- 133 minori accolti per la prima volta e 207 minori hanno partecipato alle attività;
- 38 nuclei familiari presi in carico;
- 66 sostegni materiali erogati.

Inoltre il Gruppo aderisce da anni alla Lista dei Desideri di Save the Children e dona il budget previsto per gli omaggi di Natale ai dipendenti ai progetti dell'Associazione, realizzando per gli auguri natalizi dei biglietti elettronici in partnership con Save the Children.

Quest'anno, oltre alla donazione, doValue ha scelto di lanciare il **Contest interno #ChristmasDeskGame**, per supportare Save the Children nei molti progetti per l'emergenza Covid-19 a favore dei bambini di tutto il mondo.

**580**

beneficiari dello Spazio Mamme di Save the Children in Italia

**1.600**

aiuti alimentari donati alle famiglie in difficoltà in collaborazione con la Onlus KYADA in Grecia

Con il #ChristmasDeskGame i colleghi hanno condiviso l'attesa del Natale addobbando "a festa" le proprie scrivanie e inviando uno scatto fotografico con l'hashtag #ChristmasDeskGame. Ad ogni scatto ricevuto, doValue ha attribuito un valore simbolico e con il ricavato è stata effettuata una donazione. Grazie a questa iniziativa, che ha coinvolto tutti i Paesi del Gruppo, doValue ha supportato Save the Children per sostenere i bambini e le loro famiglie in condizioni di vulnerabilità economica a seguito dell'emergenza sanitaria da Covid–19. Con la donazione sono stati acquistati generi alimentari di prima necessità per molte famiglie e garantiti pasti completi ai più piccoli.

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.

**doValue al fianco dello Spallanzani durante l'emergenza sanitaria**

doValue, a seguito dell'emergenza sanitaria da Covid–19, ha sostenuto l'Istituto Nazionale Malattie Infettive e Centro Ricerca Internazionale "Spallanzani".

La donazione ha contribuito all'acquisto di apparecchiature cliniche diagnostiche e di strumentazione per agevolare il lavoro degli operatori oltre che per l'affidamento di servizi e lavori di supporto contro il Covid-19.

**Altre Associazioni**

doValue da anni sostiene l'AISM, l'**Associazione Italiana Sclerosi Multipla** che promuove la raccolta fondi a favore dello studio e della ricerca di questa grave malattia. Nel 2020 il Gruppo ha aderito alla Giornata "La Mela di AISM", ospitando nelle proprie sedi di Roma i volontari dell'Associazione. L'iniziativa ha coinvolto i dipendenti nelle diverse sedi.

Nel corso dell'anno la Funzione Communication & Sustainability della Capogruppo ha proseguito la collaborazione con **ABI** continuando a redigere contenuti per la rubrica intitolata **doGood**, nata per raccontare le best practice di realtà bancarie, finanziarie e assicurative nel campo della CSR. La rubrica ha descritto, 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'importate leva di crescita personale.

Anche **doValue Greece** nel corso del 2020 ha implementato la propria strategia CSR organizzando un piano di attività in diverse aree sociali con progetti a favore di una varietà di istituzioni filantropiche a partire dal periodo di Natale. In collaborazione con la **Onlus KYADA** e il Comune di Atene, l'Azienda ha partecipato alla preparazione di 1.600 confezioni di alimenti e prodotti essenziali da donare alle famiglie in difficoltà. Inoltre, con il supporto scientifico dell'**Ospedale "Amalia Fleming"**, è stata organizzata una giornata di donazione volontaria del sangue da parte dei dipendenti.

Alla luce delle numerose iniziative portate avanti dal Gruppo a beneficio delle comunità e della tipologia di business, anche del corso del 2020 si evidenzia l'assenza di impatti negativi, potenziali e attuali, sulle comunità locali.

# 6.2

# Partecipazione ad associazioni di categoria

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

- ABI – Associazione Bancaria Italiana;
- 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 España;
- Asociación para el progreso de la Dirección;
- International Facility Management Association;
- Instituto de Auditores Internos de España;
- Association of Cyprus Banks;
- Association of Loan and Credit Claims Management Companies (EEDADP) of Greece.

# INDICE DEI CONTENUTI **GRI**

# Indice dei contenuti GRI

| GRI Standard | Informativa | Numero di pagina | Omissione | Esclusioni di perimetro | Note |
|---|---|---|---|---|---|
| **GRI 101: Principi di rendicontazione 2016** | | | | | |
| **Informativa generale** | | | | | |
| **GRI 102: informativa generale 2016** | 102-1 Nome dell'organizzazione | Pagg. 8-9 | | | |
| | 102-2 Attività, marchi, prodotti e servizi | Pagg. 14-15 | | | |
| | 102-3 Luogo della sede principale | Pag. 2 | | | |
| | 102-4 Luogo delle attività | Pagg. 13, 16 | | | |
| | 102-5 Proprietà e forma giuridica | Pagg. 13, 17 | | | |
| | 102-6 Mercati serviti | Pagg. 13, 16 | | | |
| | 102-7 Dimensione dell'organizzazione | Pag. 12 | | | |
| | 102-8 Informazioni su dipendenti e gli altri lavoratori | Pagg. 56-59 | | | |
| | 102-9 Catena di fornitura | Pagg. 96-98 | | | |
| | 102-10 Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura | Pagg. 13, 15, 96-98 | | | |
| | 102-11 Principio di precauzione | Pagg. 40, 102 | | | |
| | 102-12 Iniziative esterne | Pagg. 24-25, 38, 62-63, 110-111, 114-116 | | | |
| | 102-13 Adesione ad associazioni | Pag. 117 | | | |
| | 102-14 Dichiarazione di un alto dirigente | Pagg. 5-6 | | | |
| | 102-15 Impatti chiave, rischi e opportunità | Pagg. 30-41 | | | |
| | 102-16 Valori, principi, standard, e norme di comportamento | Pagg. 14-16, 20-29 | | | |
| | 102-18 Struttura di Governance | Pag. 20 | | | |
| | 102-40 Elenco dei gruppi di stakeholder | Pag. 45 | | | |
| | 102-41 Accordi di contrattazione collettiva | Pag. 74 | | | |
| | 102-42 Individuazione e selezione degli stakeholder | Pag. 45 | | | |

| GRI Standard | Informativa | Numero di pagina | Omissione | Esclusioni di perimetro | Note |
|---|---|---|---|---|---|
| **GRI 101: Principi di rendicontazione 2016** | | | | | |
| **Informativa generale** | | | | | |
| **GRI 102: informativa generale 2016** | 102-43 Modalità di coinvolgimento degli stakeholder | Pagg. 44-46, 49-51, 94-95 | | | |
| | 102-44 Temi e criticità chiave sollevati | Pagg. 44-46, 49-51, 94-95 | | | |
| | 102-45 Soggetti inclusi nel bilancio consolidato | Pagg. 8-9 | | | |
| | 102-46 Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi | Pagg. 8-9, 44-48 | | | |
| | 102-47 Elenco dei temi materiali | Pagg. 47-48 | | | |
| | 102-48 Revisione delle informazioni | Pagg. 8-9 | | | |
| | 102-49 Modifiche nella rendicontazione | Pagg. 8-9 | | | |
| | 102-50 Periodo di rendicontazione | Pagg. 8-9 | | | |
| | 102-51 Data del report più recente | Pagg. 8-9 | | | |
| | 102-52 Periodicità della rendicontazione | Pagg. 8-9 | | | |
| | 102-53 Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report | Pag. 9 | | | |
| | 102-54 Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards | Pagg. 8-9 | | | |
| | 102-55 Indice dei contenuti GRI | Pagg. 120-127 | | | |
| | 102-56 Assurance esterna | Pagg. 165-168 | | | |

| GRI Standard | Informativa | Numero di pagina | Omissione | Esclusioni di perimetro | Note |
|---|---|---|---|---|---|
| TEMI MATERIALI | | | | | |
| VALUTAZIONI DI PERFORMANCE ECONOMICA E DI PERFORMANCE FINANZIARIA DEL GRUPPO | | | | | |
| GRI 103: Modalità di gestione 2016 | 103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro | Pagg. 52-53, 47-48 | | | |
| | 103-2 Approccio del management e relativi componenti | Pagg. 52-53 | | | |
| | 103-3 Valutazione dell'approccio del management | Pagg. 52-53 | | | |
| GRI 201: Performance economiche 2016 | 201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito | Pag. 52 | | | |
| PROCEDURE E POLITICHE ANTICORRUZIONE | | | | | |
| GRI 103: Modalità di gestione 2016 | 103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro | Pagg. 22-29, 47-48 | | | |
| | 103-2 Approccio del management e relativi componenti | Pagg. 22-29 | | | |
| | 103-3 Valutazione dell'approccio del management | Pagg. 22-29 | | | |
| GRI 205: Anticorruzione 2016 | 205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione | Pag. 26 | | | |
| | 205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese | Pag. 26 | | | |
| INNOVAZIONE E TUTELA DELLA PRIVACY | | | | | |
| GRI 103: Modalità di gestione 2016 | 103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro | Pagg. 88-93, 47-48 | | | |
| | 103-2 Approccio del management e relativi componenti | Pagg. 88-93 | | | |
| | 103-3 Valutazione dell'approccio del management | Pagg. 88-89 | | | |
| GRI 418 Privacy dei clienti 2016 | 418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti | Pag. 90 | | | |

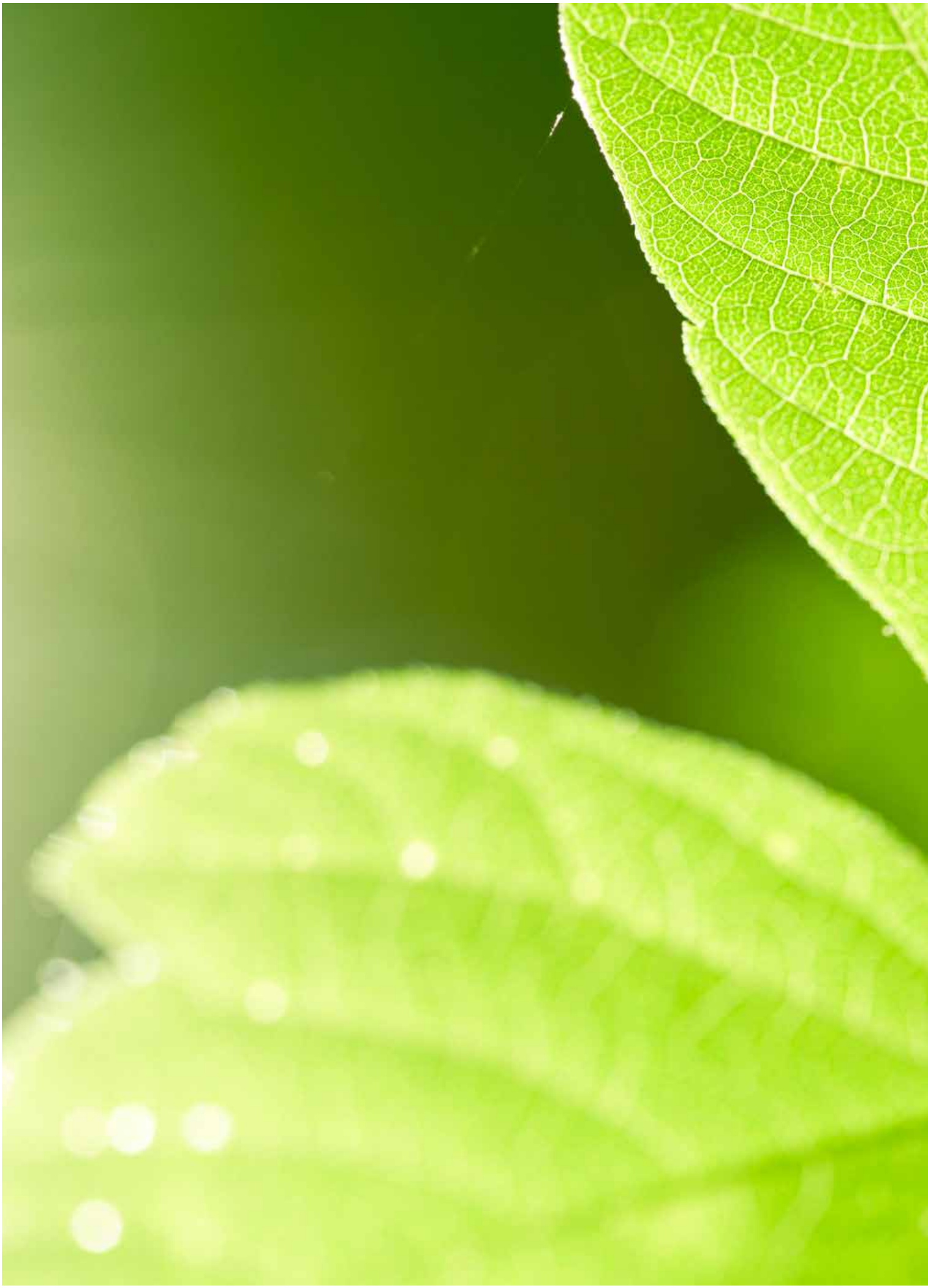
| GRI Standard | Informativa | Numero di pagina | Omissione | Esclusioni di perimetro | Note |
|---|---|---|---|---|---|
| **TRASPARENZA, CORRETTEZZA E RESPONSABILITÀ NELLA FORNITURA DEI SERVIZI EROGATI DAL GRUPPO** | | | | | |
| **GRI 103: Modalità di gestione 2016** | 103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro | Pagg. 14-16, 18-19, 84-87, 47-48 | | | |
| | 103-2 Approccio del management e relativi componenti | Pagg. 14-16, 18-19, 84-87 | | | |
| | 103-3 Valutazione dell'approccio del management | Pagg. 14-16, 18-19, 84-87 | | | |
| **GRI 417 Marketing ed etichettatura 2016** | 417-2 Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi | Pag. 84 | | | |
| **FORMAZIONE DEL PERSONALE E SVILUPPO DELLE COMPETENZE** | | | | | |
| **GRI 103: Modalità di gestione 2016** | 103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro | Pagg. 67-72, 47-48 | | | |
| | 103-2Approccio del management e relativi componenti | Pagg. 67-72 | | | |
| | 103-3 Valutazione dell'approccio del management | Pagg. 67-72 | | | |
| **GRI 404 Formazione e istruzione 2016** | 404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente | Pag. 70 | | | |
| **TUTELA DELL'OCCUPAZIONE E BENESSERE DELLE PERSONE** | | | | | |
| **GRI 103: Modalità di gestione 2016** | 103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro | Pagg. 57-61, 74-77, 47-48 | | | |
| | 103-2 Approccio del management e relativi componenti | Pagg. 57-61, 74-77 | | | |
| | 103-3 Valutazione dell'approccio del management | Pagg. 57-61, 74-77 | | | |
| **GRI 401 Occupazione 2016** | 401-1 Nuove assunzioni e turnover | Pagg. 59-61 | | | |
| | 401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part time o con contatto a tempo determinato | Pag. 74-76 | | | |
| **GRI 402 Relazioni tra lavoratori e management 2016** | 402-1 Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi | Pag. 77 | | | |

| GRI Standard | Informativa | Numero di pagina | Omissione | Esclusioni di perimetro | Note |
|---|---|---|---|---|---|
| **TUTELA DELL'OCCUPAZIONE E BENESSERE DELLE PERSONE** | | | | | |
| **GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro 2018** | 403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro | Pagg. 78-81, 47-48 | | | |
| | 403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti | Pagg. 78-81 | | | |
| | 403-3 Servizi di medicina del lavoro | Pagg. 78-81 | | | |
| | 403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro | Pagg. 78-81 | | | |
| | 403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro | Pagg. 78-81 | | | |
| | 403-6 Promozione della salute dei lavoratori | Pagg. 78-81 | | | |
| | 403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali | Pagg. 78-81 | | | |
| | 403-9 Infortuni sul lavoro | Pag. 81 | b) | | Il requisito b non è stato rendicontato all'interno della presente DNF in quanto i dati non sono disponibili, poiché non sotto il diretto controllo del Gruppo. |
| **COMPOSIZIONE DEGLI ORGANI DI GOVERNO E GESTIONE DEL PERSONALE NEL RISPETTO DELLE PARI OPPORTUNITÀ** | | | | | |
| **GRI 103: Modalità di gestione 2016** | 103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro | Pagg. 62-66, 47-48 | | | |
| | 103-2Approccio del management e relativi componenti | Pagg. 62-66 | | | |
| | 103-3 Valutazione dell'approccio del management | Pagg. 62-66 | | | |
| **GRI 405 Diversità e pari opportunità 2016** | 405-1 Diversità degli organi di governo e tra i dipendenti | Pagg. 64-66 | | | |
| **GRI 406 Non discriminazione 2016** | 406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate | Pag. 66 | | | |

| GRI Standard | Informativa | Numero di pagina | Omissione | Esclusioni di perimetro | Note |
|---|---|---|---|---|---|
| **ETICA E INTEGRITÀ AZIENDALE** | | | | | |
| **GRI 103: Modalità di gestione 2016** | 103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro | Pagg. 20-29, 47-48 | | | |
| | 103-2 Approccio del management e relativi componenti | Pagg. 20-29 | | | |
| | 103-3 Valutazione dell'approccio del management | Pagg. 20-29 | | | |
| **GRI 206 Comportamenti anticoncorren-ziali 2016** | 206-1 Azioni legali per comportamenti anticoncorrenziali, antitrust e pratiche monopolistiche | Pag. 22 | | | |
| **GRI 419 Compliance socioeconomica** | 419-1 Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica | Pag. 22 | | | |
| **RESPONSABILITÀ AMBIENTALE** | | | | | |
| **GRI 103: Modalità di gestione 2016** | 103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro | Pagg. 102-111, 47-48 | | Altamira Asset Management Cyprus Limited e Altamira Asset Management Portugal, Unip. Lda | Le informazioni relative alle società riportate nella colonna "Limitazione perimetro" non sono materiali |
| | 103-2 Approccio del management e relativi componenti | Pagg. 102-111 | | | |
| | 103-3 Valutazione dell'approccio del management | Pagg. 102-111 | | | |
| **GRI 301 Materiali 2016** | 301-1 Materiali utilizzati per peso o volume | Pag. 107 | | Altamira Asset Management Cyprus Limited e Altamira Asset Management Portugal, Unip. Lda | I dati relativi alle società riportate nella colonna "Limitazione perimetro" non sono materiali |
| **GRI 302 Energia 2016** | 302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione | Pagg. 103-104 | f)<br>g) | Altamira Asset Management Cyprus Limited e Altamira Asset Management Portugal, Unip. Lda | I dati relativi alle società riportate nella colonna "Limitazione perimetro" non sono materiali |
| | 302-3 Intensità energetica | Pag. 104 | | | |
| **GRI 305 Emissioni 2016** | 305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1) | Pagg. 105-106 | c)<br>d)<br>f) | Altamira Asset Management Cyprus Limited e Altamira Asset Management Portugal, Unip. Lda | I dati relativi alle società riportate nella colonna "Limitazione perimetro" non sono materiali |
| | 305-2 Emissioni indirette di GHG da conumi energetici (Scope 2) | Pagg. 105-106 | d)<br>f) | | |
| | 305-4 Intensità delle emissioni di GHG | Pag. 105 | | | |

| GRI Standard | Informativa | Numero di pagina | Omissione | Esclusioni di perimetro | Note |
|---|---|---|---|---|---|
| **GRI 306 Scarichi idrici e rifiuti 2016** | 306-2 Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento | Pag. 109 | | Altamira Asset Management Cyprus Limited, Altamira Asset Management Portugal, Unip. Lda e e doValue Hellas Credit and Loan Servicing S.A. | I dati relativi alle società riportate nella colonna "Limitazione perimetro" non sono materiali |
| **GRI 307 Compliance ambientale 2016** | 307-1 Non conformità con leggi e normative in materia ambientale | Pag. 102 | | | |
| **GESTIONE SOSTENIBILE DELLA CATENA DI FORNITURA** | | | | | |
| **GRI 103: Modalità di gestione 2016** | 103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro | Pagg. 96-98, 47-48 | | | |
| | 103-2 Approccio del management e relativi componenti | Pagg. 96-98 | | | |
| | 103-3 Valutazione dell'approccio del management | Pagg. 96-98 | | | |
| **204 Pratiche di approvvi-gionamento 2016** | 204-1 Proporzione di spesa verso fornitori locali | Pag. 98 | | Altamira Asset Management Cyprus Limited | I dati relativi alle società riportate nella colonna "Limitazione perimetro" non sono materiali |
| **GRI 308 Valutazione ambientale dei fornitori 2016** | 308-1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali | Pag. 98 | | | |
| **GRI 414 Valutazione sociale dei fornitori 2016** | 414-1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri sociali | Pag. 98 | | | |

| GRI Standard | Informativa | Numero di pagina | Omissione | Esclusioni di perimetro | Note |
|---|---|---|---|---|---|
| **TUTELA DELLA STABILITÀ DEL SISTEMA CREDITIZIO** | | | | | |
| **GRI 103: Modalità di gestione 2016** | 103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro | Pagg. 14-15, 47-48 | | | |
| | 103-2 Approccio del management e relativi componenti | Pagg. 14-15 | | | |
| | 103-3 Valutazione dell'approccio del management | Pagg. 14-15 | | | |
| **Indicatore autonomo** | Gross Book Value (GBV) | Pagg. 7, 12, 14-15 | | | |
| **IMPEGNO PER LA COMUNITÀ** | | | | | |
| **GRI 103: Modalità di gestione 2016** | 103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro | Pagg. 114-116, 47-48 | | | |
| | 103-2 Approccio del management e relativi componenti | Pagg. 114-116 | | | |
| | 103-3 Valutazione dell'approccio del management | Pagg. 114-116 | | | |
| **GRI 413: Comunità locali** | 413-2 Attività con impatti negativi, potenziali e attuali, significativi sulle comunità locali | Pag. 116 | | | |
| **MONITIRAGGIO DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI DEL GRUPPO** | | | | | |
| **GRI 103: Modalità di gestione 2016** | 103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro | Pagg. 94-95, 47-48 | | | |
| | 103-2 Approccio del management e relativi componenti | Pagg. 94-95 | | | |
| | 103-3 Valutazione dell'approccio del management | Pagg. 94-95 | | | |
| **Indicatore autonomo** | % dei clienti soddisfatti sul totale degli intervistati | Pag. 95 | | | |



# 7

# APPENDICE - REQUISITI AGGIUNTIVI PREVISTI DALLA LEGGE SPAGNOLA 11/2018 DEL 28 DICEMBRE, CHE MODIFICA IL CÓDIGO DE COMERCIO SPAGNOLO

# 1

# Il Gruppo Altamira

## 1.1 Il 2020 in numeri

| | 2020 | 2019 | 2018 |
|---|---|---|---|
| Importo netto del fatturato (migliaia di euro) | 176.020 | 301.253 | 298.580 |
| Risultato operativo (migliaia di euro) | 2.856 | 41.253 | 73.817 |
| Risultato consolidato di esercizio (migliaia di euro) | 13.595 | 49.510 | 37.861 |
| Capitale sociale (migliaia di euro) | 937 | 937 | 797 |
| Debiti con società del gruppo e collaboratori a lungo termine (migliaia di euro) | 90.514 | 126.968 | 1.566 |
| Debiti finanziari non correnti (migliaia di euro) | 175.690 | 35.496 | 321.659 |
| Numero di dipendenti | 1.189 | 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 Echegaray 6 (Las Rozas, Madrid);
- Altamira Asset Management Portugal, Unip. 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 Altamira Asset Management Portugal, Unip. Lda. (di seguito anche "Altamira Portugal", già Proteus Asset Management, Unipessoal LDA) 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 riguardano 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 sia mediante la creazione e l'implementazione di adeguati piani di vendita, includendo piani operativi di gestione patrimoniale e locazione di immobili commerciali e residenziali;
- sviluppo e promozione immobiliare, attraverso l'ottimizzazione e la gestione dei portafogli dei terreni, l'analisi economica e finanziaria del potenziale di sviluppo 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, con una metodologia commerciale che preveda processi di vendita differenziati per i paesi in cui è presente.

| | |
|---|---|
| Paesi di operatività | Spagna, Cipro e Portogallo |
| Settore servito | Real estate servicing |
| Clienti e beneficiari | Clienti e beneficiari di vendite e prestazioni di servizi che riguardano principalmente la gestione, l'esecuzione e il recupero di crediti in via giudiziale e stragiudiziale e la gestione, l'amministrazione e la vendita di beni immobili. |

Come descritto nelle precedenti sezioni del documento, Altamira dispone di numerosi presidi per garantire che il business sia condotto secondo i principi di etica e integrità. Anche se nel 2020 non risultano operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione, anche per effetto delle valutazioni condotte negli anni precedenti (641 e 357 rispettivamente nel 2019 e nel 2018) i rischi di corruzione sono identificati e ampiamente ed efficacemente presidiati 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 mantiene 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 la redditività e la sostenibilità del business.

### 2. Attrazione e fidelizzazione dei talenti:

- consolidare e rafforzare l'immagine della società, promuovendo la creazione di valore per i dipendenti;
- attrazione e retention dei talenti attraverso attività di recruiting che premino 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 visualizzare l'arredamento virtuale sul sito web di Altamira, per garantire una migliore user experience.

### 4. Innovazione ed efficienza, attraverso:

- intelligenza artificiale applicata al settore immobiliare per migliorare la customer experience e la qualità del servizio offerto;
- potenziamento degli strumenti di gestione operativa interna per i processi e le procedure di lavoro;
- creazione di sinergie tra i gruppi di lavoro per migliorare la produttività aziendale.

La strategia di 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

Nelle pagine successive sono riportate informazioni relative alla gestione e alle caratteristiche del personale di Altamira che vanno ad aggiungersi a quelle riportate all'interno della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria di doValue.

## 2.1 Informazioni sui dipendenti

Nel corso del 2020 i dipendenti di Altamira risultano 1.189, in lieve aumento rispetto ai 1.159 del 2019.

### 2.1.1 Contratti medi[25]

Le tabelle sotto riportate mostrano **l'andamento annuale medio dei contratti a tempo determinato, indeterminato e part-time** per le società spagnola, portoghese e cipriota. I dati sono presentati per categoria professionale, genere e fascia d'età dei dipendenti.

| **Spagna - Numero medio di contratti a tempo indeterminato, a tempo determinato e part-time** | | **2020** | | | | | | **2019** | | | | | | **2018** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | **Donne** | | | **Uomini** | | | **Donne** | | | **Uomini** | | | **Donne** | | | **Uomini** | | |
| | | **≤29** | **30-50** | **≥50** | **≤29** | **30-50** | **≥50** | **≤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 | - | 13,5 | 1 | - | 33,7 | 17,3 | - | 12,8 | - | - | 39,1 | 14,2 | - | 13,2 | - | - | 37,9 | 13,6 |
| | Middle management | 7 | 15,3 | 119,9 | 6,9 | 26,1 | 129,5 | 6,9 | 113,6 | 15,6 | 8 | 119,8 | 28,6 | 3,6 | 103,6 | 12,5 | 9 | 83,1 | 25,3 |
| | Staff | 18,1 | 28,2 | 148,6 | 21 | 43,1 | 97,4 | 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 | - | - | - | - | 2 | - | - | - | - | - | 1,8 | - | - | - | - | - | - | - |
| | Staff | 0,3 | - | - | - | - | - | - | - | - | 0,3 | - | - | - | - | - | - | 1 | - |
| Numero medio di contratti part-time | Top management | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | Middle management | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | Staff | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - | 1 | - |
| **Totale** | | **25,4** | **57** | **269,5** | **28** | **104,9** | **244,2** | **24,1** | **266** | **38,5** | **24,2** | **245,2** | **88,7** | **17,2** | **209,3** | **35,5** | **18,9** | **180,2** | **87,1** |

[25] La media dei contratti è stata calcolata sulla base dei giorni in cui ciascun dipendente è stato effettivamente impiegato, la cui somma è stata riproporzionata per 365 giorni.

| Portogallo - Numero medio di contratti a tempo indeterminato, a tempo determinato e part-time | | 2020 | | | | | | 2019 | | | | | | 2018 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Donne | | | Uomini | | | Donne | | | Uomini | | | Donne | | | Uomini | | |
| | | ≤29 | 30-50 | ≥50 | ≤29 | 30-50 | ≥50 | ≤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 | - | - | 7,9 | - | - | 1,2 | - | - | 5,7 | - | - | 1,3 | - | - | 5,0 | 0,9 |
| | Middle management | 1 | 12,2 | 4 | 0,5 | 9,4 | 1 | 0,3 | 10,4 | 0,6 | 1,6 | 9,5 | - | - | 2,8 | 0,9 | 0,7 | 6,3 | - |
| | Staff | 2,4 | 39,8 | 3 | 2,3 | 18,4 | 6 | 4 | 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 | - | 1,2 | - | - | 0,2 | - | - | 3,3 | - | - | - | - | - | 1,6 | - | - | - | - |
| Numero medio di contratti part-time | Top management | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | Middle management | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | Staff | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| **Totale** | | **3,4** | **54,2** | **7** | **2,8** | **35,9** | **7** | **4,3** | **51,9** | **7,4** | **3,7** | **36,3** | **7,8** | **2,8** | **36,1** | **8,8** | **1,8** | **32,4** | **11,6** |

| Cipro - Numero medio di contratti a tempo indeterminato, a tempo determinato e part-time | | 2020 | | | | | | 2019 | | | | | | 2018 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Donne | | | Uomini | | | Donne | | | Uomini | | | Donne | | | Uomini | | |
| | | ≤29 | 30-50 | ≥50 | ≤29 | 30-50 | ≥50 | ≤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 | - | - | 1 | - | - | 2 | - |
| | Middle management | 4 | 37 | 2 | - | 38 | 9 | 2 | 37 | 3 | - | 33 | 9 | 1 | 34 | 7 | - | 30 | 13 |
| | Staff | 52 | 105 | 9 | 28 | 48 | 2 | 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 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| **Totale** | | **56** | **143** | **11** | **28** | **88** | **11** | **34** | **162** | **13** | **16** | **90** | **13** | **3** | **217** | **32** | **3** | **93** | **22** |

## 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.**

L'attenzione alle condizioni delle persone con disabilità è testimoniata dalla presenza di numerose misure e iniziative per garantire l'accessibilità universale delle strutture e abbattere le barriere e gli ostacoli - fisici e non - in ogni ambiente lavorativo. Tra le misure e le iniziative 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, supportato 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 le loro condizioni di vita possano migliorare con 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 disponibili nelle vicinanze degli uffici;
  - posti auto destinati ai disabili, siano essi dipendenti o visitatori;
  - accesso agli edifici a livello strada, con porte di ingresso e hall adeguate;
  - possibilità di spostamenti agevoli sia in verticale che in orizzontale all'interno degli edifici, attraverso ascensori e ampi corridoi.

| Dipendenti con disabilità (n.) | 2020 | 2019 | 2018 |
|---|---|---|---|
| Spagna | 3 | 3 | 4 |
| Portogallo | - | - | - |
| Cipro | 1 | 3 | - |
| **Totale** | **4** | **6** | **4** |

## 2.1.3 Formazione e programmi di assistenza alla transizione

Altamira offre ai propri dipendenti adeguati piani per sviluppare in modo continuativo le competenze, come descritto precedentemente all'interno del documento. Le attività di formazione sono numerose e variegate e spaziano tra numerosi temi (formazione tecnica, soft skills, linguistica e obbligatoria).

Per **agevolare la continuità lavorativa e la gestione del fine percorso** per pensionamento o 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. A Cipro, infine, è disponibile una piattaforma online per la formazione e lo sviluppo personale dei dipendenti. I corsi di formazione, organizzati dall'Azienda, si focalizzano sullo sviluppo di competenze tecniche e soft skill.

## 2.1.4 Licenziamenti

Nel corso del 2020 si sono registrati 33 licenziamenti, a fronte dei 44 del 2019, suddivisi tra Spagna (28), Portogallo (4) e Cipro (1).

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

| **Licenziamenti (n.)** | | **2020** | | **2019** | | **2018** | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | **Donne** | **Uomini** | **Donne** | **Uomini** | **Donne** | **Uomini** |
| Spagna | Top management | 1 | 7 | - | 7 | 1 | 4 |
| | Middle management | 4 | 5 | 7 | 4 | - | 8 |
| | Staff | 8 | 3 | 10 | 12 | 4 | 8 |
| Portogallo | Top management | - | - | - | - | - | 2 |
| | Middle management | 1 | - | - | 1 | 1 | - |
| | Staff | 1 | 2 | - | - | 3 | 2 |
| Cipro | Top management | - | - | - | - | - | - |
| | Middle management | - | - | - | - | - | - |
| | Staff | - | 1 | 2 | 1 | - | - |
| **Totale** | | **15** | **18** | **19** | **25** | **9** | **24** |

| **Licenziamenti (n.)** | | **2020** | | **2019** | | **2018** | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | **Donne** | **Uomini** | **Donne** | **Uomini** | **Donne** | **Uomini** |
| Spagna | <=29 | - | - | - | - | 1 | 4 |
| | 30-50 | 11 | 9 | 14 | 7 | - | 8 |
| | >=50 | 2 | 6 | 3 | 16 | 4 | 8 |
| Portogallo | <=29 | - | - | - | - | - | - |
| | 30-50 | 2 | 2 | - | 1 | 3 | 3 |
| | >=50 | - | - | - | - | 1 | 1 |
| Cipro | <=29 | - | - | - | - | - | - |
| | 30-50 | - | 1 | 2 | 1 | - | - |
| | >=50 | - | - | - | - | - | - |
| **Totale** | | **15** | **18** | **19** | **25** | **9** | **24** |

| Licenziamenti (n.) | 2020 | | 2019 | |
|---|---|---|---|---|
| **Genere** | **Donne** | **Uomini** | **Donne** | **Uomini** |
| Spagna | 13 | 15 | 17 | 23 |
| Portogallo | 2 | 2 | - | 1 |
| Cipro | - | 1 | 2 | 1 |

| Licenziamenti (n.) | 2020 | | | 2019 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Categoria professionale** | **Top management** | **Middle management** | **Staff** | **Top management** | **Middle management** | **Staff** |
| Spagna | 8 | 9 | 11 | 7 | 11 | 22 |
| Portogallo | - | 1 | 3 | - | 1 | - |
| Cipro | - | - | 1 | - | - | 3 |

| Licenziamenti (n.) | 2020 | | | 2019 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Fascia d'età** | **<=29 anni** | **30-50** | **>=50** | **<=29 anni** | **30-50** | **>=50** |
| Spagna | - | 20 | 8 | - | 21 | 19 |
| Portogallo | - | 4 | - | - | 1 | - |
| Cipro | - | 1 | - | - | 3 | - |

## 2.1.5 Retribuzione

**Altamira garantisce parità di trattamento retributivo a tutti i suoi lavoratori.** Differenze di retribuzione tra uomini e donne, categorie professionali e fasce d'età sono quindi imputabili ai ruoli ricoperti e all'andamento del mercato e non sono in alcun modo legate al genere o a qualsiasi altra caratteristica dei dipendenti.

| Retribuzione media annua dei dipendenti (salario base + retribuzione variabile) (€) | 2020 | | Divario salariale | 2019 | | Divario salariale |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Genere** | **Donne** | **Uomini** | **%** | **Donne** | **Uomini** | **%** |
| Spagna | 48.115 | 65.549 | 26,6% | 46.777 | 59.530 | 21,4% |
| Portogallo | 27.827 | 40.967 | 32,1% | 31.794 | 42.633 | 25,4% |
| Cipro | 30.304 | 38.760 | 21,8% | 22.750 | 28.828 | 21,1% |

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

| Retribuzione media annua dei dipendenti (salario base + retribuzione variabile) (€) | 2020 | | | 2019 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Categoria professionale** | **Top management** | **Middle management** | **Staff** | **Top management** | **Middle management** | **Staff** |
| Spagna | 148.701 | 59.266 | 39.739 | 115.817 | 59.295 | 39.549 |
| Portogallo | 99.778 | 47.981 | 28.423 | 85.500 | 48.074 | 28.716 |
| Cipro | 261.683 | 49.172 | 24.900 | 210.220 | 47.894 | 25.596 |

| Retribuzione media annua dei dipendenti (salario base + retribuzione variabile) (€) | 2020 | | | 2019 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Fascia d'età** | **<=29 anni** | **30-50** | **>=50** | **<=29 anni** | **30-50** | **>=50** |
| Spagna | 38.056 | 54.895 | 75.310 | 36.541 | 70.132 | 51.469 |
| Portogallo | 36.812 | 39.367 | 37.649 | 33.250 | 36.844 | 32.969 |
| Cipro | 20.804 | 35.380 | 54.591 | 21.207 | 33.000 | 41.828 |

| Divario salariale rispetto al salario base e alla remunerazione (%) | | 2020 | | 2019 | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Salario base | Remunerazione | Salario base | Remunerazione |
| Spagna | Top management | 23% | 26% | 11% | 10% |
| | Middle management | 6% | 5% | 8% | 8% |
| | Staff | 15% | 16% | 15% | 15% |
| Portogallo | Top management | -6% | -1% | -18% | -24% |
| | Middle management | 19% | 15% | 14% | 12% |
| | Staff | 18% | 16% | 20% | 21% |
| Cipro | Top management | 22% | 27% | 14% | 19% |
| | Middle management | 9% | 11% | 11% | 15% |
| | Staff | 4% | -3% | 4% | 5% |

La percentuale relativa al divario salariale è calcolata come segue: (remunerazione media annua maschile – remunerazione media annua femminile)/ remunerazione media annua maschile. Di conseguenza, i dati 2019 sono stati riesposti per riflettere le nuove modalità di calcolo.

Rispetto alla retribuzione media dei membri dei Consigli di Amministrazione delle società di Altamira, i dati relativi ai membri del CdA di Altamira Spagna sono riportati all'interno dell'Annual Accounts Report di Altamira. In merito ad Altamira Cyprus e Altamira Portugal, i membri del CdA non sono beneficiari di specifiche remunerazioni.

Di seguito si riporta invece la retribuzione media del Top Management (inclusi remunerazione variabile, indennità, pagamento a sistemi di previsione del risparmio a lungo termine e ogni altra percezione) suddivisa per genere.

| Retribuzione media del Top Management (€) | 2020 | |
|---|---|---|
| Genere | Donne | Uomini |
| Spagna[26] | - | 303.443 |
| Portogallo | 112.260 | 93.192 |
| Cipro | 209.675 | 287.687 |

[26] Per la Spagna si riporta la retribuzione media del Management Committee. Poiché all'interno del comitato vi è una sola donna, per motivi di confidenzialità non si riporta la relativa retribuzione media.

In Spagna, la retribuzione totale annua della persona più pagata all'interno dell'organizzazione nel 2020 è stata 10,2 volte superiore alla retribuzione media annua totale della forza lavoro. In Portogallo e a Cipro questo tasso si attesta rispettivamente a 5 e 12,1.

| Tasso della retribuzione totale annua | 2020 | 2019 | 2018 |
|---|---|---|---|
| Spagna | 10,2 | 6,4 | 6,9 |
| Portogallo | 5,0 | 2,6 | 4,1 |
| Cipro | 12,1 | 11,9 | 6,9 |

Rispetto al 2019, nel 2020 la retribuzione totale annua della persona più pagata all'interno dell'organizzazione è aumentata dell'82%, del 31% e del 33% rispettivamente in Spagna, Portogallo e a Cipro. Il valore mediano della retribuzione totale annua di tutti i dipendenti (ad esclusione dell'individuo con la retribuzione più alta) ha subito dal 2019 al 2020 un aumento del 14% in Spagna, del 29% a Cipro e una riduzione del 32% in Portogallo.

Per quanto riguarda i **piani pensionistici**, in Portogallo alcuni dipendenti (provenienti dalla società Oitante) hanno diritto a un fondo pensione con contributo fisso (che 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 di lavoro. In Spagna e a Cipro non è invece prevista l'applicazione di piani pensionistici a benefici definiti. Tuttavia, i dipendenti di Altamira Cyprus hanno accesso ad un "Provident Fund" in cui è possibile 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 eccezioni.** Nessuna attività e nessun fornitore risultano pertanto a rischio di violazione della libertà di associazione e di contrattazione collettiva. L'accordo collettivo denominato "Oficinas y despachos de Madrid" è in vigore da cinque anni e 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 della società, 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, con cui sono effettuati incontri periodici.

A Cipro, tutti i dipendenti hanno il diritto di iscriversi ai sindacati, secondo modalità basate sul Codice industriale delle relazioni sindacali del Ministero del lavoro, del welfare e delle assicurazioni sociali.

## 2.1.7 Congedo parentale[27]

Nel corso del 2020, in Spagna hanno usufruito del congedo parentale 37 dipendenti[28], mentre in Portogallo i congedi si sono attestati a 8. A Cipro, a seguito di due anni senza congedi, nel 2020 se ne sono registrati 41, anche per effetto della situazione pandemica e delle disposizioni della Cyprus Employment Law, che prevede che tutti i dipendenti che hanno figli di età inferiore agli otto anni ne possano usufruire.

| **Spagna** | **2020** | | | **2019** | | | **2018** | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Donne** | **Uomini** | **Totale** | **Donne** | **Uomini** | **Totale** | **Donne** | **Uomini** | **Totale** |
| Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale | 17 | 20 | 37 | 18 | 18 | 36 | 12 | 8 | 20 |
| di cui | | | | | | | | | |
| numero di dipendenti tornati al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del congedo parentale | 17 | 18 | 35 | 16 | 16 | 32 | 12 | 8 | 20 |
| numero di dipendenti ancora in congedo parentale alla data indicata | 5 | 6 | 11 | 3 | 3 | 6 | - | 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 | 16 | 14 | 30 | 7 | 9 | 16 | 8 | 6 | 14 |

[27] L'indicatore GRI 401-3 richiede di rendicontare anche il numero di dipendenti che hanno diritto al congedo parentale. Poiché per motivi di privacy non è possibile conoscere questo numero, il dato non è riportato.

[28] Il numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale nel corso dell'anno potrebbe non coincidere con il numero dei dipendenti che sono rientrati al lavoro nel corso del medesimo anno né con la somma di questi ultimi più il numero dei dipendenti ancora in congedo alla fine del periodo di rendicontazione, in quanto in alcuni casi il congedo potrebbe essere stato avviato e concluso in due diversi esercizi di rendicontazione.

| Portogallo | 2020 | | | 2019 | | | 2018 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Donne | Uomini | Totale | Donne | Uomini | Totale | Donne | Uomini | Totale |
| Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale | 3 | 5 | 8 | 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 | 2 | 5 | 7 | 7 | 3 | 10 | 1 | 1 | 2 |
| numero di dipendenti ancora in congedo parentale alla data indicata | 1 | - | 1 | 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 | 5 | 2 | 7 | 1 | - | 1 | - | - | - |

| Cipro | 2020 | | |
|---|---|---|---|
| | Donne | Uomini | Totale |
| Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale | 40 | 1 | 41 |
| di cui | | | |
| numero di dipendenti tornati al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del congedo parentale | 40 | 1 | 41 |
| numero di dipendenti ancora in congedo parentale alla data indicata | - | - | - |
| Numero totale di dipendenti che sono tornati al lavoro dopo aver usufruito del congedo parentale e che sono ancora dipendenti dell'organizzazione nei 12 mesi successivi al rientro | 38 | 1 | 39 |

| Spagna | 2020 | | | 2019 | | | 2018 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Donne | Uomini | Totale | Donne | Uomini | Totale | Donne | Uomini | Totale |
| Tasso di rientro al lavoro (%) | 129 | 142 | 135 | 100 | 100 | 100 | 133 | 100 | 111 |
| Tasso di retention (%) | 88 | 100 | 94 | 25 | 113 | 60 | N/A | N/A | N/A |

| Portogallo | 2020 | | | 2019 | | | 2018 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Donne | Uomini | Totale | Donne | Uomini | Totale | Donne | Uomini | Totale |
| Tasso di rientro al lavoro (%) | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Tasso di retention (%) | 67 | 71 | 70 | 100 | - | 50 | N/A | N/A | N/A |

| Cipro | 2020 | | |
|---|---|---|---|
| | Donne | Uomini | Totale |
| Tasso di rientro al lavoro (%) | 100 | 100 | 100 |
| Tasso di retention (%) | N/A | N/A | N/A |

## 2.1.8 Disconnessione e protezione dei dati personali dei dipendenti

Tra le iniziative che Altamira mette in atto per migliorare la qualità della vita dei propri dipendenti vi è la disconnessione dal lavoro, che 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, **dal mese di novembre 2019 è in vigore presso Altamira Spagna** una **Politica di disconnessione digitale, in accordo con le organizzazioni sindacali.** La Politica si sofferma sui temi di protezione dei dati personali e sulla garanzia dei diritti digitali, garantendo ai dipendenti la disconnessione al di fuori dell'orario di lavoro. Il documento prevede anche che i dipendenti al termine della giornata lavorativa abbiano il diritto di non rispondere alle comunicazioni, sebbene resti salvo il diritto di poterlo fare su base volontaria. Inoltre, ai dipendenti è richiesto di fare un utilizzo razionale degli strumenti tecnologici messi a disposizione dalla società ed è fornito un decalogo del buon uso della posta elettronica aziendale.

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

- orario di lavoro flessibile;
- possibilità di lavorare in smart working durante il periodo di pandemia;
- 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, ridimensionate e ripensate a causa della situazione di emergenza sanitaria;
- Servizio Gympass per consentire ai dipendenti di usufruire dell'ingresso all'interno di 1.900 centri sportivi in Spagna, iniziativa convertita a servizi online durante il periodo di pandemia;
- realizzazione di attività in Spagna volte a favorire il benessere emotivo tramite i programmi Family Plan, Aflora Plan e Talent School;
- 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 nel 2020 è risultata ancor più tra le priorità di Altamira a causa della situazione pandemica in atto, sebbene sia da tenere in considerazione che nello svolgimento ordinario del business **non vi sono lavoratori o luoghi di lavoro coinvolti in attività che hanno un'alta incidenza o rischi di infortuni o malattie specifiche**.

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 - "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, se necessario, anche per sessioni straordinarie. Le misure preventive approvate e le decisioni adottate da parte del Comitato sono comunicate ai dipendenti attraverso l'intranet ed e-mail aziendali. Durante il 2020, Il Comitato naturalmente si è occupato anche della gestione dell'emergenza sanitaria deliberando su protocolli Covid-19.

Anche la società cipriota ha creato un proprio Comitato, secondo quanto richiesto dalla legge P.I. 134/97, che si riunisce con cadenza trimestrale. Il Comitato, i cui membri sono nominati tra i dipendenti, collabora con il Dipartimento Risorse Umane per la risoluzione delle problematiche che vengono sollevate. Nei casi in cui si verifichino delle problematiche, il Comitato e la funzione HR si occupano della loro risoluzione immediata.

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.

Di seguito si riportano le ore di assenza e l'indice di gravità degli infortuni, a integrazione di quanto già riportato precedentemente all'interno del documento.

| **Spagna** | **2020** | | | **2019** | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Donne** | **Uomini** | **Totale** | **Donne** | **Uomini** | **Totale** |
| Ore di assenza | 10.664 | 8.192 | 18.856 | 15.048 | 7.280 | 22.328 |
| Indice di gravità[29] | | 0,05 | 0,02 | 0,22 | 0,09 | 0,15 |

| **Portogallo** | **2020** | | | **2019** | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Donne** | **Uomini** | **Totale** | **Donne** | **Uomini** | **Totale** |
| Ore di assenza | 10.924 | 3.359 | 14.283 | 8.187 | 4.830 | 13.017 |
| Indice di gravità | - | - | - | - | - | - |

| **Cipro** | **2020** | | | **2019** | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Donne** | **Uomini** | **Totale** | **Donne** | **Uomini** | **Totale** |
| Ore di assenza | 6.293 | 1.605 | 7.898 | 5.840 | 848 | 6.688 |
| Indice di gravità | - | - | - | - | - | - |

L'indice di gravità è calcolato come il rapporto tra il numero di infortuni con giorni persi e il totale delle ore effettivamente lavorabili nello stesso periodo, moltiplicato per 1.000.

L'attenzione per la salute e la sicurezza dei dipendenti in Spagna e Portogallo si è declinata nella definizione di specifiche misure a tutela della salute e della sicurezza dei dipendenti, tra cui la possibilità di effettuare visite mediche tramite la propria SPA, l'estensione del test PSA ai dipendenti over 50 e l'erogazione di corsi di primo soccorso. In Portogallo ai dipendenti è stata data la possibilità di vaccinarsi contro l'influenza stagionale ed è stata avviata una campagna per la diagnosi del glaucoma.

Per garantire la salute e la sicurezza dei dipendenti Altamira ha previsto delle misure per la gestione dell'emergenza sanitaria. A seguito del periodo di lockdown previsto dalla legge, in Spagna è stato previsto un adattamento delle postazioni di lavoro tramite la previsione di una turnazione della popolazione aziendale, (che si è ridotta del 30-50% in relazione alla divisione di appartenenza) così da garantire il distanziamento sociale.

[29] L'indice di gravità della Spagna fa riferimento a un infortunio di un dipendente di genere maschile che si è verificato nel 2019 e che ha comportato giorni persi anche nel 2020.

# 3

# Questioni sociali e sviluppo sostenibile

## 3.1 Sostegno alle associazioni e patrocini

Altamira ritiene essenziale coinvolgere attivamente le comunità in cui opera e per tale motivo **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 con un buon rendimento accademico mediante l'erogazione di borse di studio;
- Fondazione MasHumano, che mira a guidare la trasformazione culturale nelle aziende e nella società enfatizzando il valore delle persone, affinché possano raggiungere il massimo sviluppo personale, familiare e professionale;
- Asociación para la Racionalización de los Horarios Españoles, finalizzata alla definizione di un orario di lavoro razionalizzato;
- Asociación Española de Ejecutivos y Consejeros, che mette a disposizione un codice di buone prassi per la gestione dei talenti e il miglioramento della competitività in Azienda;
- Asociación de Promotores 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.;
- Magnética S.L.: Special Employment Centre, che è attiva per favorire l'integrazione delle persone disabili o a rischio di esclusione.

L'impegno di Altamira a favore della comunità è ancor più significativo se si considera che la natura del business della società e i paesi in cui hanno sede le sue attività non hanno impatti negativi attuali o potenziali sulle comunità locali. La società non rileva pertanto la necessità di effettuare valutazioni di impatto sugli effetti delle sue operazioni sulla comunità locale. Per lo stesso motivo, 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, in Spagna **nel corso del 2020 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: €56.440,10;
- Fondazione Integra: €19.362,10;
- Fondazione Alares: €9.681;
- Magnética S.L.: €49.498,50;

- borse di studio per studenti con limitate risorse economiche e un ottimo percorso accademico:
  - Carlos III University Foundation: €6.400;

- 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: €5.160;
  - Asociación para el progreso de la Dirección: €1.765,29
  - International Facility Management Association: €423,50;
  - Instituto de Auditores Internos de España: €2.290.

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. Nel corso del 2020, non si registrano né per Cipro né per il Portogallo contributi ad organizzazioni senza scopo di lucro.

Per il controllo dei contributi elargiti alle organizzazioni senza scopo di lucro e le spese di budget non approvate, Altamira Cyprus si occupa di:

- assicurarsi che le spese siano approvate dal responsabile o da una persona autorizzata e sia disponibile la documentazione a supporto;
- informarsi sul motivo per cui la spesa non fosse stata preventivata per il periodo di riferimento;
- verificare se l'organizzazione o la fondazione sia stata già pagata prima di procedere a qualsiasi pagamento;
- ottenere le evidenze necessarie, quali ad esempio l'accordo.

# 3.2 Valutazione dei fornitori

Le attività svolte dai principali fornitori dell'organizzazione (1.209 nel 2020) 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.

**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 nemmeno nel 2020 casi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e la sicurezza dei clienti.

Per le stesse ragioni, non sono previste procedure in materia di informazione ed etichettatura dei prodotti e servizi che riguardano l'approvvigionamento dei componenti, la segnalazione della presenza di sostanze che possano generare un impatto ambientale o sociale, l'utilizzo sicuro dei prodotti e dei servizi e le corrette metodologie di smaltimento degli stessi.

## 3.3.1 Customer Service

Altamira ha un servizio clienti che si occupa di risolvere eventuali incidenti e reclami notificati dai clienti. Nel 2020 sono pervenute le seguenti richieste:

| **Portfolio – Spagna 2020** | **In sospeso** | **Risolti** | **Totale** |
|---|---|---|---|
| No Portfolio assigned | 40 | 1.997 | 2.037 |
| Ánfora | 47 | 272 | 319 |
| Banco Santander | 1.443 | 3.495 | 4.938 |
| Sareb | 3.643 | 13.266 | 16.909 |
| Third Parties | 524 | 960 | 1.484 |
| **Totale** | **5.697** | **19.990** | **27.087** |

| **Portfolio – Portogallo 2020** | **Risolti** | **Totale** |
|---|---|---|
| Oitante | 45 | 45 |
| Profile | 5 | 5 |
| Guincho | 2 | 2 |
| **Totale** | **52** | **52** |

| Portfolio – Spagna 2019 | 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 |
| **Totale** | **3.488** | **826** | **37.952** | **1.385** | **844** | **117** | **44.612** |

Nel caso del Portogallo, sono pervenute nel corso del 2019 sei richieste di risarcimento dagli acquirenti 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 né del 2020 né del 2019.

# 3.4 Informazioni fiscali

| | 2020 | | | 2019 | | | 2018 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Paese** | **Profitti ottenuti** | **Imposte sul reddito della società** | **Contributi pubblici** | **Profitti ottenuti** | **Imposte sul reddito della società** | **Contributi pubblici** | **Profitti ottenuti** | **Imposte sul reddito della società** | **Contributi pubblici** |
| Spagna | -13.594.848,93 | 0 | 0 | -41.575.190,95 | -15.514.535,13 | 9.000,00 | 23.692.003,59 | 7.566.730,57 | N/A |
| Portogallo | -884.724,46 | -232.163,53 | 1.578,04 | 2.445.911,35 | 570.233,22 | N/A | 1.723.726,45 | 725.783,27 | N/A |
| Cipro | 11.523.483 | 1.296.400 | N/A | 17.229.619,39 | 2.347.088,48 | N/A | 13.264.834,60 | 1.963.886,00 | N/A |

Nel 2020, ad Altamira Portugal sono stati riconosciuti crediti d'imposta relativi a crediti tributari attribuibili a perdite portate a nuovo per € 752.355, classificati come attività per imposte anticipate. Sono stati inoltre riconosciuti sussidi per € 1.578,04 relativi a programmi di tirocinio, a titolo di rimborso parziale da parte del Governo per gli stipendi pagati dall'Azienda a favore dei tirocini.

# 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, le cui attività possano comportare gravi perdite a livello economico, sociale e ambientale se in fase di sviluppo di un prodotto o di un servizio non siano debitamente 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 chiamati a sviluppare un piano di manutenzione personalizzato specifico per ciascun bene e le sue strutture. In particolare, il piano di manutenzione personalizzato prevede l'analisi e la gestione dei rischi per persone e terzi, la conservazione del valore dell'attività e la verifica di compliance dei beni con le normative applicabili, in particolare quelle il cui inadempimento potrebbe comportare sanzioni, e la sua predisposizione è sempre avviata attraverso una visita ispettiva. I piani di manutenzione 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.

I fornitori provvedono anche alla manutenzione preventiva delle proprietà ed effettuano un'analisi dei rischi. Nel caso di rilevamenti, i fornitori procedono alla manutenzione correttiva per mettere in atto adeguate misure o adattamenti per mitigare i rischi identificati.

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, Altamira non effettua ulteriori valutazioni delle implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità legati al cambiamento climatico, in quanto non applicabili al proprio business.

# 4.2 Utilizzo sostenibile delle risorse[30]

## 4.2.1 Utilizzo di materiali

Pur non generando impatti significativi sull'ambiente, Altamira si impegna a massimizzare il ciclo di vita dei materiali e delle risorse energetiche utilizzate.

L'organizzazione utilizza limitati quantitativi di materiali, unicamente destinati alle attività di ufficio e in parte proveniente da materiali rinnovabili (es. carta riciclata).

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.

## 4.4.2. Consumi idrici

**La società spagnola si impegna il più possibile nel consumo responsabile delle risorse idriche, che riguardano il consumo di acqua all'interno degli uffici**. Di conseguenza, il business dell'organizzazione non presenta rischi materiali in relazione ai consumi di acqua, né impatta in modo significativo su alcuna fonte idrica.

Nel corso del 2020 i consumi ammontano a 1.448,49 litri di acqua acquistata dalla rete, a fronte dei 1.567,62 litri del 2019. 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 $m^3$ per la regione di Madrid (€ 1,79 per $m^3$ per il 2020) 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 immobili, Altamira in Spagna non ha il diretto controllo delle iniziative e delle operazioni implementate negli uffici per razionalizzare l'impiego delle risorse idriche. Tuttavia, si segnala che per la 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 in atmosfera.**

Alla luce delle caratteristiche del business di Altamira e del fatto che tutti gli spazi in cui si svolgono le attività sono in affitto, nel corso del 2020 non è stato possibile implementare misure specifiche per ridurre i consumi energetici né per diminuire il fabbisogno energetico dei prodotti e servizi offerti, aspetti legati allo svolgimento ordinario delle attività.

In aggiunta alle iniziative già rendicontate precedentemente nel documento, 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 2020 i consumi di carburante della navetta si sono attestati a 257 GJ, in diminuzione rispetto ai due anni precedenti, in cui si attestava a 308 GJ (2019) e 306 GJ (2018) in conseguenza della minore mobilità connessa all'emergenza sanitaria. Le emissioni GHG derivanti dalla navetta nel corso del 2020 sono state di circa 15 $tCO_2$, rispetto alle 17 del 2019.

[30] 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.

Altre emissioni di Scope 3 rilevanti sono quelle legate ai viaggi dei dipendenti in treno e in aereo. In particolare, nel corso del 2020 sono stati percorsi oltre 477.000 km in aereo e circa 500.000 km in treno, a fronte di oltre 1.800.000 km in aereo e oltre 870.000 km in treno del 2019[31]. I dati relativi al chilometraggio percorso sono forniti direttamente dall'agenzia a cui la società si affida per l'organizzazione dei viaggi di lavoro.

| Emissioni | UdM | 2020 | 2019[32] | 2018 |
|---|---|---|---|---|
| **Altre emissioni (Scope 3)** | | | | |
| Emissioni indirette legate ai viaggi di lavoro (treno e aereo) | $tCO_2e$ | 105,33 | 376,84 | 69,57 |
| **Emissioni GHG tCO2e /n° medio dipendenti** | | | | |
| Emissioni dirette legate ai viaggi di lavoro | $tCO_2e$/n° medio dipendenti | 0,14 | 0,55 | 0,12 |

Il numero medio di dipendenti della società spagnola nel 2020 e nel 2019 è rispettivamente pari a 687,5 e a 726,4.

| Fattori di conversione | UdM | 2020 | 2019 | 2018 |
|---|---|---|---|---|
| Natural Gas Emission Factor - Source: DEFRA 2020, 2019, 2018 rispettivamente per i periodi di rendicontazione 2020 e 2019 | $kgCO_2e$/km | 0,18181 (aereo)<br>0,03694 (treno) | 0,18078 (aereo)<br>0,04115 (treno) | 0,18078 (aereo)<br>0,04115 (treno) |
| Ecologic Transformation Ministry of Spain 2019 e 2018 per i periodi di rendicontazione 2020, 2019 e 2018 | $kgCO_2$/l | 2,065 (benzina) | 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 2020 emissioni di sostanze che possono danneggiare l'ozono né di altre sostanze inquinanti.

### 4.4.4 Inquinamento acustico e luminoso

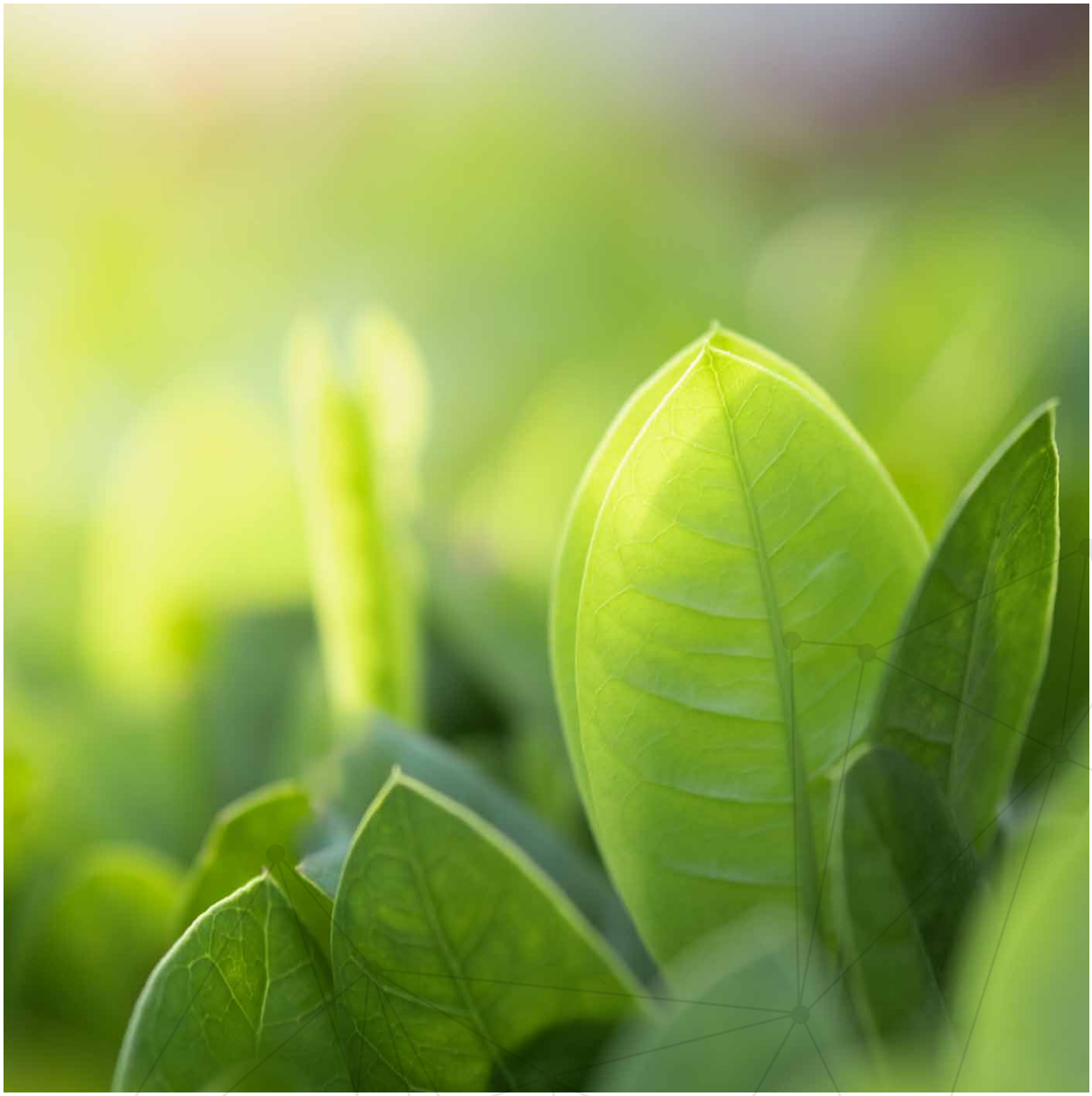
Sempre in ragione del tipo di attività svolte da Altamira, la società non prevede misure specifiche per la prevenzione, riduzione o mitigazione dell'inquinamento acustico e luminoso, trattandosi di temi non rilevanti per la società. In ogni caso, gli impatti, già molto limitati, si sono ulteriormente ridotti nel corso del 2020 per effetto delle misure di contenimento della pandemia entrate in vigore in Spagna, che hanno comportato la chiusura degli uffici dalla metà di marzo al termine del mese di maggio 2020. Successivamente, da giugno a settembre 2020, i dipendenti sono stati ripartiti in turni di lavoro, riducendo nettamente le presenze negli uffici.

31 I dati dei km percorsi in aereo e treno nel 2019 sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati all'interno della precedente Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria a seguito di un aggiornamento dei dati da parte dell'agenzia di viaggi che si occupa della prenotazione dei biglietti.
32 I dati relativi al 2019 sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati all'interno della precedente Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria a seguito di un aggiornamento dei dati da parte dell'agenzia di viaggi che si occupa della prenotazione dei biglietti.

# 4.3 Protezione della biodiversità

Altamira non gestisce beni immobili che comportano rischi di impatti sulla biodiversità. Tuttavia, nell'ambito dello svolgimento delle attività del business e 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 dispone di 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**.

I paesi in cui l'organizzazione esercita le proprie attività non sono a rischio di mancato rispetto dei diritti umani, poiché 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 questo 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 non considera necessario integrare clausole relative ai diritti umani nei propri contratti, fermo restando quanto sancito già dal Code of Conduct.

Non si sono inoltre riscontrati nel corso del 2020 episodi di violazione dei diritti dei popoli indigeni.

Infine, non vi è stata nel corso del 2020 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 | Numero di pagina | Note | Esclusioni di perimetro |
|---|---|---|---|---|---|
| **MODELLO DI BUSINESS** | | | | | |
| Breve descrizione del modello di business del gruppo, incluso ambiente di business, organizzazione e struttura, mercati in cui opera, obiettivi e strategie e principali fattori e tendenze che possono influenzare la sua evoluzione futura | GRI 102-2 Attività, marchi, prodotti e servizi (2016)<br>GRI 102-3 Luogo della sede principale (2016)<br>GRI 102-4 Luogo delle attività (2016)<br>GRI 102-6 Mercati serviti (2016)<br>GRI 102-7 Dimensione dell'organizzazione (2016) | - | Pagg. 130-131 | | |
| **QUESTIONI SOCIALI E RELATIVE AL PERSONALE** | | | | | |
| **Occupazione** | | | | | |
| Media annuale dei contratti a tempo indeterminato, determinato e part-time per genere, età e categoria professionale | - | Media annuale dei contratti a tempo indeterminato, determinato e part-time per genere, età e categoria professionale | Pagg. 133-134 | | |
| 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)<br>GRI 102-38 Tasso della retribuzione totale annua (2016)<br>GRI 102-39 Percentuale di aumento del tasso della retribuzione totale annua (2016) | - | Pagg. 138-140 | | |
| Divario salariale, retribuzione a parità di livello o media dell'organizzazione | - | Divario salariale Retribuzione media annua dei dipendenti (salario base + retribuzione variabile) | Pag. 138 | | |

| Informazioni richieste dalla legge 11/2018 sulle informazioni non finanziarie e sulla diversità | Corrispondenza con Disclosure GRI | Indicatori richiesti dalla legge 11/2018 | Numero di pagina | Note | Esclusioni di perimetro |
|---|---|---|---|---|---|
| **Occupazione** | | | | | |
| 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 | Pag. 139 | Le informazioni sulla remunerazione degli amministratori per il 2020 sono presentate nei prospetti consolidati annuali di Altamira Asset Management Holdings, S.L. | I dati relativi alla retribuzione media dei consiglieri di genere femminile per Altamira Spagna non sono rendicontati in ragione di limiti di riservatezza |
| Politiche di disconnessione lavorativa | GRI 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti (2016) | - | Pag. 144 | | |
| Numero di licenziamenti per genere, età e categoria professionale | - | Numero di licenziamenti per genere, età e categoria professionale | Pagg. 136-137 | | |
| Dipendenti con disabilità | GRI 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti (2016) | Numero di dipendenti con disabilità | Pag. 135 | | |
| **Organizzazione del lavoro** | | | | | |
| Organizzazione dell'orario di lavoro | - | Misure per incoraggiare la disconnessione | Pag. 144 | | |
| Misure destinate a facilitare la conciliazione e a incoraggiare la co-genitorialità | GRI 401-3 Congedo parentale (2016) | - | Pagg. 141-143 | | |
| **Salute e sicurezza** | | | | | |
| Condizioni di salute e sicurezza sul luogo di lavoro | - | Ore di assenza e indice di gravità degli infortuni per genere | Pagg. 144-145 | | |
| **Relazioni sociali** | | | | | |
| 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)<br>GRI 403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro (2018) | - | Pagg. 140, 144 | | |
| Equilibrio dei contratti collettivi, con particolare riferimento al tema della salute e sicurezza sul luogo di lavoro | GRI 403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro (2018) | - | Pag. 144 | | |

| Informazioni richieste dalla legge 11/2018 sulle informazioni non finanziarie e sulla diversità | Corrispondenza con Disclosure GRI | Indicatori richiesti dalla legge 11/2018 | Numero di pagina | Note | Esclusioni di perimetro |
|---|---|---|---|---|---|
| **Formazione** | | | | | |
| Politiche implementate nel campo della formazione | GRI 404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione (2016) | - | Pag. 135 | | |
| **Pari opportunità** | | | | | |
| Accessibilità universale delle persone con disabilità | GRI 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti (2016) | - | Pag. 135 | | |
| Misure adottate per promuovere l'occupazione | GRI 404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione (2016) | - | Pag. 135 | | |
| 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. 135 | | |
| **LOTTA CONTRO LA CORRUZIONE** | | | | | |
| Controllo dei contributi a fondazioni ed enti senza scopo di lucro | GRI 102-13 Adesione ad associazioni (2016) | - | Pagg. 146-147 | | |
| **SOCIETÀ E SVILUPPO SOSTENIBILE** | | | | | |
| **Impegno della società per lo sviluppo sostenibile** | | | | | |
| Impatto delle attività della società sull'occupazione e sullo sviluppo locale | GRI 203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati (2016)<br>GRI 203-2 Impatti economici indiretti significativi (2016)<br>GRI 413-1 Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo (2016)<br>GRI 413-2 Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali (2016) | - | Pagg. 146-147 | | |
| Impatto delle attività della società sulle popolazioni locali e sul territorio | GRI 203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati (2016)<br>GRI 203-2 Impatti economici indiretti significativi (2016)<br>GRI 413-1 Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo (2016)<br>GRI 413-2 Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali (2016) | - | Pagg. 146-147 | | |

| Informazioni richieste dalla legge 11/2018 sulle informazioni non finanziarie e sulla diversità | Corrispondenza con Disclosure GRI | Indicatori richiesti dalla legge 11/2018 | Numero di pagina | Note | Esclusioni di perimetro |
|---|---|---|---|---|---|
| **Impegno della società per lo sviluppo sostenibile** | | | | | |
| Azioni di associazione e patrocinio | GRI 102-13 Adesione ad associazioni (2016)<br>GRI 102-12 Iniziative esterne (2016) | | Pagg. 146-147 | | |
| **Subfornitori e fornitori** | | | | | |
| 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. 147 | | |
| 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)<br>GRI 414-2 Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese (2016) | | Pag. 147 | | |
| Sistema di supervisione e audit e relativi risultati | GRI 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti (2016)<br>GRI 308-2 Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese (2016)<br>GRI 414-2 Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni Intraprese (2016) | | Pag. 147 | | |
| **Consumatori** | | | | | |
| 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 e sulla sicurezza di prodotti e servizi (2016)<br>GRI 416-2 Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi (2016)<br>GRI 417-1 Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi (2016) | | Pagg. 148-149 | | |
| Sistema di gestione reclami, reclami ricevuti e risoluzioni | GRI 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti (2016) | | Pagg. 148-149 | | |
| **Informazioni fiscali** | | | | | |
| Sovvenzioni pubbliche ricevute | GRI 201-4 Assistenza finanziaria ricevuta dal governo (2016) | - | Pag. 149 | | c) |

| Informazioni richieste dalla legge 11/2018 sulle informazioni non finanziarie e sulla diversità | Corrispondenza con Disclosure GRI | Indicatori richiesti dalla legge 11/2018 | Numero di pagina | Note | Esclusioni di perimetro |
|---|---|---|---|---|---|
| **AMBIENTE** | | | | | |
| Descrizione delle politiche applicate | GRI 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti (2016) | | Pag. 150 | | Altamira Asset Management Portugal, Unip. Lda., Altamira Asset Management (Cyprus) LTD |
| Principali rischi | GRI 102-15 Impatti chiave, rischi e opportunità (2016) GRI 102-11 Principio di precauzione (2016) | | Pag. 150 | | |
| **Gestione ambientale** | | | | | |
| Procedimento di valutazione o certificazione ambientale | - | Procedimento di valutazione o certificazione ambientale | Pag. 150 | | Altamira Asset Management Portugal, Unip. 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) | - | | Altamira e le sue controllate non sono in possesso di assicurazioni ambientali o personale dedicato alla prevenzione dei rischi ambientali. Oltre a ciò, non vi è un controllo specifico sulle risorse economiche dedicate al miglioramento degli edifici per aumentarne l'efficienza poiché di proprietà di terzi. Altamira realizza azioni volte alla riduzione dei consumi, ma non sono attività sistematiche | |
| Applicazione del principio di precauzione, importo degli accantonamenti a garanzia dei rischi ambientali | GRI 102-11 Principio di precauzione (2016) | - | Pag. 150 | | |

| Informazioni richieste dalla legge 11/2018 sulle informazioni non finanziarie e sulla diversità | Corrispondenza con Disclosure GRI | Indicatori richiesti dalla legge 11/2018 | Numero di pagina | Note | Esclusioni di perimetro |
|---|---|---|---|---|---|
| **Economia circolare, prevenzione e gestione dei rifiuti** | | | | | |
| Misure di prevenzione, riciclo, riutilizzo e altre forme di recupero e smaltimento dei rifiuti | GRI 301-2 Materiali utilizzati che provengono da riciclo (2016)<br>GRI 301-3 Prodotti recuperati o rigenerati e relativi materiali di imballaggio (2016) | - | Pag. 151 | | Altamira Asset Management Portugal, Unip. Lda., Altamira Asset Management (Cyprus) LTD |
| Azioni per combattere lo spreco alimentare | - | - | Non applicabile. La mensa di cui si avvale Altamira in Spagna gestita è di terzi e le sue strutture sono condivise con altre aziende. Altamira non ha il controllo sulla gestione degli sprechi alimentari. | | |
| **Uso sostenibile delle risorse** | | | | | |
| Consumo di acqua e approvvigionamento idrico in conformità con le limitazioni locali | GRI 303-1 Prelievo d'acqua per fonte (2016)<br>GRI 303-2 Risorse idriche impattate significativamente da prelievi idrici (2016)<br>GRI 303-3 Acqua riciclata e riutilizzata (2016)<br>GRI 306-1 Scarico idrico per qualità e destinazione (2016)<br>GRI 306-5 Bacini idrici interessati da scarichi idrici e/o ruscellamento (2016) | | Pag. 151 | | Altamira Asset Management Portugal, Unip. Lda., Altamira Asset Management (Cyprus) LTD |
| 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)<br>consumata all'interno dell'organizzazione (2016)<br>GRI 302-2 Energia consumata al di fuori dell'organizzazione (2016) | Misure adottate per migliorare l'efficienza energetica | Pagg. 151-152 | | |

| Informazioni richieste dalla legge 11/2018 sulle informazioni non finanziarie e sulla diversità | Corrispondenza con Disclosure GRI | Indicatori richiesti dalla legge 11/2018 | Numero di pagina | Note | Esclusioni di perimetro |
|---|---|---|---|---|---|
| **Cambiamento climatico** | | | | | |
| Emissioni di gas a effetto serra | GRI 305-3 Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3) (2016)<br>GRI 305-4 Intensità delle emissioni di GHG (2016)<br>GRI 305-6 Emissioni di sostanze dannose per ozono (2016)<br>GRI 305-7 Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative (2016) | - | Pagg. 151-152 | | Altamira Asset Management Portugal, Unip. 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)<br>GRI 102-15 Impatti chiave, rischi e opportunità (2016)<br>GRI 305-6 Emissioni di sostanze dannose per ozono (2016)<br>GRI 305-7 Ossidi di azoto ($NO_x$), ossidi di zolfo ($SO_x$) e altre emissioni significative (2016) | Misure e iniziative adottate per la riduzione delle emissioni GHG | Pag. 152 | | |
| Obiettivi di riduzione stabiliti su base volontari 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 | Pagg. 150-152 | | |
| **Protezione della biodiversità** | | | | | |
| Misure adottate per preservare o restaurare la biodiversità | GRI 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti (2016) | - | Pag. 153 | | Altamira Asset Management Portugal, Unip. 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)<br>GRI 304-3 Habitat protetti o ripristinati (2016) | - | Pag. 153 | | |

| Informazioni richieste dalla legge 11/2018 sulle informazioni non finanziarie e sulla diversità | Corrispondenza con Disclosure GRI | Indicatori richiesti dalla legge 11/2018 | Numero di pagina | Note | Esclusioni di perimetro |
|---|---|---|---|---|---|
| **DIRITTI UMANI** | | | | | |
| Descrizione delle politiche applicate | GRI 410-1 Personale addetto alla sicurezza formato sulle politiche o procedure riguardanti i diritti umani (2016) | - | Pag. 154 | | |
| Applicazione di procedure di due diligence in materia di diritti umani | GRI 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti (2016) | - | Pag. 154 | | |
| 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)<br>GRI 410-1 Personale addetto alla sicurezza formato sulle politiche o procedure riguardanti i diritti umani (2016)<br>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. 154 | | |
| Denunce per casi di violazione dei diritti umani | GRI 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti (2016)<br>GRI 102-17 Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche (2016)<br>GRI 411-1 Episodi di violazione dei diritti dei popoli indigeni (2016)<br>GRI 419-1 Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica (2016) | - | Pag. 154 | | |

| Informazioni richieste dalla legge 11/2018 sulle informazioni non finanziarie e sulla diversità | Corrispondenza con Disclosure GRI | Indicatori richiesti dalla legge 11/2018 | Numero di pagina | Note | Esclusioni di perimetro |
|---|---|---|---|---|---|
| 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. 154 | | |
| Eliminazione del lavoro forzato | GRI 409-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio (2016) | - | Pag. 154 | | |
| Abolizione del lavoro minorile | GRI 408-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile (2016) | - | Pag. 154 | | |

# **RELAZIONE** DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE

EY S.p.A.
Via Isonzo, 11
37126 Verona

Tel: +39 045 8312511
Fax: +39 045 8312550
ey.com

Building a better working world

# 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" o "Gruppo doValue") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 30 marzo 2021 (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 ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards") da essi individuato come standard di rendicontazione.

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

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

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

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

## Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza 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.

EY S.p.A.
Sede Legale: Via Lombardia, 31 - 00187 Roma
Capitale Sociale Euro 2.525.000,00 i.v.
Iscritta alla S.O. del Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Roma
Codice fiscale e numero di iscrizione 00434000584 - numero R.E.A. 250904
P.IVA 00891231003
Iscritta al Registro Revisori Legali al n. 70945 Pubblicato sulla G.U. Suppl. 13 - IV Serie Speciale del 17/2/1998
Iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione
Consob al progressivo n. 2 delibera n.10831 del 16/7/1997

A member firm of Ernst & Young Global Limited

## Responsabilità della società di revisione

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

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale 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;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
   - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
   - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
   - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

   Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a).
5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.
   In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di doValue S.p.A. e con il personale della stessa e 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 verifiche 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 2020 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.

Verona, 7 aprile 2021

EY S.p.A.

Marco Bozzola
(Revisore Legale)

doValue