

**DICHIARAZIONE  
CONSOLIDATA  
NON FINANZIARIA  
D.LGS. 254/2016 AL  
31 DICEMBRE 2018**

**SERVICING | LENDING | SOLUTIONS**



**doBank**

**doBank**  
Servicing | Lending | Solutions

# DICHIARAZIONE CONSOLIDATA NON FINANZIARIA REDATTA AI SENSI DEGLI ARTICOLI 3 E 4 DEL D.LGS. N. 254 AL 31 DICEMBRE 2018

Sede sociale e Direzione generale: Piazzetta Monte, 1 – 37121 Verona

Capitale sociale € 41.280.000,00 interamente versato

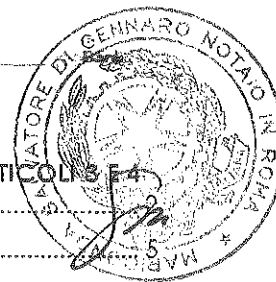
Banca iscritta all'Albo delle Banche - codice ABI: 10639

Copogruppo del Gruppo bancario doBank iscritto all'Albo dei Gruppi bancari - codice 10639

Iscrizione al Registro delle Imprese di Verona, codice fiscale n. 00390840239 e P. IVA n. 02659940239

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

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

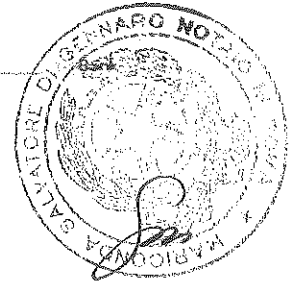


**DICHIARAZIONE CONSOLIDATA NON FINANZIARIA REDATTA AI SENSI DEGLI ARTICOLI 3 E 4  
DEL D.LGS. N. 254 AL 31 DICEMBRE 2018**

1.	LETTERA DEL CEO AGLI STAKEHOLDERS .....	7
2.	HIGHLIGHTS .....	7
3.	NOTA METODOLOGICA.....	7
4.	DOBANK E LA SOSTENIBILITA' .....	8
4.1	doBank: mission, vision e modello operativo .....	8
4.2	Obiettivi strategici e valore creato .....	10
4.3	L'analisi di materialità e gli stakeholders.....	13
4.4	Valore economico generato, distribuito e trattenuto .....	17
4.5	Approccio alla sostenibilità .....	18
5.	MODELLO ORGANIZZATIVO, GOVERNANCE E LOTTA ALLA CORRUZIONE .....	20
5.1	Modello 231 e Whistleblowing.....	20
5.2	Codice etico e norme aziendali .....	22
5.3	Lotta alla corruzione .....	22
5.4	Antiriciclaggio .....	23
5.5	Formazione AML e Modello 231.....	24
6.	IL GOVERNO E LA GESTIONE DEI RISCHI.....	24
6.1	Identificazione e gestione dei rischi.....	24
6.2	Principali rischi legati ai temi non finanziari .....	27
7.	PERSONE .....	31
7.1	Caratteristiche della forza lavoro.....	31
7.2	Formazione e sviluppo del personale .....	34
7.3	Valutazione delle performance dei talenti .....	35
7.4	Rispetto dei diritti umani e tutela della diversità .....	36
7.5	Incentivi e remunerazione del personale .....	39
7.6	Benefit e welfare aziendale.....	40
7.7	Salute, sicurezza e benessere dei dipendenti.....	40
7.8	Comunicazione interna.....	42
8.	CLIENTI E CONDOTTA DELLA RETE ESTERNA NEL RECUPERO CREDITI.....	43
8.1	Rispetto della qualità del servizio prestato alle banche e agli investitori.....	43
8.2	Benefici indotti dagli investimenti in data quality .....	45
8.3	Standard qualitativi e di condotta della rete esterna di recupero crediti .....	45
8.4	Reclami.....	47
9.	CATENA DI FORNITURA.....	48
10.	COLLETTIVITA' E TERRITORIO .....	49
10.1	Iniziative di CSR.....	50
10.2	Partecipazione ad associazioni di categoria .....	52
11.	AMBIENTE .....	52
11.1	Materiali di consumo .....	53

11.2	Consumi di energia ed emissioni .....	54
11.3	Rifiuti .....	56
11.4	Impatti indiretti: innovazione tecnologica ed efficientamento operativo .....	57
11.5	Altre iniziative .....	58
12.	GRI CONTENT INDEX .....	59
13.	RELAZIONE DELLA SOCIETA' DI REVISIONE .....	61





## 1. LETTERA DEL CEO AGLI STAKEHOLDERS

Il Gruppo doBank, con l'impegno del Board, intende proseguire il percorso d'integrazione fra le logiche economico-finanziarie e quelle socio-ambientali.

doBank promuove quotidianamente lo sviluppo sostenibile in continuità con i propri obiettivi strategici: contribuisce al ripristino e alla tutela delle condizioni di stabilità finanziaria del sistema bancario italiano e dal 2018 anche di quello greco, svolgendo le attività di recupero dei crediti. Al fine di agevolare, per quanto possibile, l'individuazione di soluzioni rapide ed efficienti sotto il profilo dei costi, riducendo i potenziali impatti sociali, doBank continua ad offrire servizi che consentono di gestire dalle fasi iniziali il processo di recupero, incluso il contatto e la trattativa con i debitori dei propri clienti.

Il 2018 è stato un anno particolarmente importante per i processi di integrazione, volti in via prioritaria alla riorganizzazione del Gruppo e all'armonizzazione delle varie identità aziendali. Gli impatti di tali azioni hanno generato un potenziamento del livello dei presidi sui temi legati alla sostenibilità. Il processo di riorganizzazione ha interessato diversi aspetti, quali l'efficientamento organizzativo e logistico delle sedi, il disegno ed avvio di una politica di selezione e qualifica dei fornitori che risponda in modo più efficace a criteri di sostenibilità, l'ottimizzazione di regole e policy interne, la revisione ed uniformazione delle politiche e processi relativi alla gestione delle risorse umane.

Con il più alto livello di specializzazione, expertise diversificate e complementari acquisite nel corso di oltre 18 anni di attività nel settore, doBank è il partner storico di primari istituti finanziari e investitori nazionali ed internazionali. doBank considera la responsabilità sociale d'impresa parte integrante della propria identità aziendale, con il convincimento che la capacità di generare valore e crescita nel lungo periodo siano assicurati non solo dai risultati economico-finanziari, ma anche dalla capacità di sviluppare una cultura della sostenibilità etica, sociale ed ambientale.

Il Gruppo è attento alle tematiche di diversity e inclusion e adotta un comportamento responsabile verso i dipendenti e le diverse realtà del territorio in cui opera, generando condivisione nel tempo.

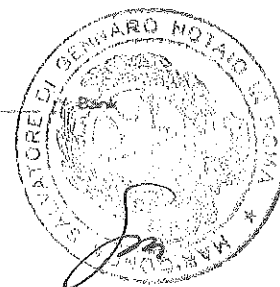
Il 2018 ha rappresentato un anno di rilevanti obiettivi raggiunti, con nuovi accordi di mandato sul mercato italiano e per la prima volta anche sul mercato europeo. Il Gruppo prosegue in un trend di crescita sia in termini di incassi sia di ricavi, è in grado di limitare il livello complessivo dei costi e, anche grazie ai risultati di efficienza legati agli investimenti tecnologici ha potuto beneficiare di un miglioramento dei risultati operativi, raggiungendo un margine EBITDA del 35%, (36% escludendo gli oneri non ricorrenti) ed una progressiva crescita a due cifre dell'utile netto.

A fine 2018 doBank ha annunciato l'accordo per l'acquisizione di Altamira Asset Management, società leader nel mercato della gestione di crediti e di asset immobiliari attiva in Spagna, Portogallo, Grecia e Cipro. L'operazione, il cui closing è previsto entro il primo semestre del 2019, permetterà a doBank di diventare leader nel promettente mercato sud europeo dei servizi di credit management e di aumentare significativamente la propria diversificazione di prodotto e di cliente, rappresentando un one-stop-shop per i più importanti investitori internazionali.

Il 2019 vede dunque il Gruppo impegnato nel proseguire lo sviluppo delle attività di Servicing nei principali mercati del Sud Europa e nell'integrazione con Altamira, processo quest'ultimo che per la sua rilevanza strategica e dimensionale porterà doBank ad aggiornare il proprio business plan di medio termine dopo la conclusione del processo di acquisizione.

L'Amministratore Delegato

Andrea Mangoni



## 2. HIGHLIGHTS

Ambito	Parametro	UdM	2018	2017
Persone	Totale dipendenti	n.	1.288	1.231
	Ore medie annue di formazione	h.	11,2	15,0
	Donne/totale dipendenti	%	59%	59%
	Assunzioni 2018	n.	123	68
Economico/	Margine di Intermediazione	€/000	189.298	177.768
Sociale	Asset under management	€/000	82.177.075	76.702.476
	Collections	€/000	1.961.177	1.836.292
	Valore economico generato	€/000	217.641	199.517
	Valore economico redistribuito	€/000	154.878	169.690
Ambiente	Consumo di energie rinnovabili sui consumi totali	%	55%	80%

## 3. NOTA METODOLOGICA

Il Gruppo doBank (di seguito anche "doBank" o il "Gruppo") prosegue nel percorso di rendicontazione annuale delle proprie performance negli ambiti di sostenibilità, per dare evidenza dei risultati conseguiti nello sviluppare le proprie attività in un'ottica di creazione di valore nel lungo periodo.

La Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria (di seguito anche "DNF") di doBank è stata redatta in conformità agli articoli 3 e 4 del D.lgs. 254/2016 (di seguito anche "Decreto" ) di attuazione della Direttiva 2014/95/UE, e del relativo Regolamento Consob di attuazione adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018, e contiene le informazioni relative ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione, utili ad assicurare la comprensione delle attività svolte da doBank, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto prodotto dalle stesse.

La Dichiarazione Non Finanziaria è stata redatta secondo l'opzione GRI-Referenced prevista dal Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" (nel seguito GRI Standards), utilizzando tali standard di rendicontazione secondo i Reporting Principles definiti dal "GRI Standards: 101. Foundation". In particolare, il presente documento fa riferimento (Referenced) ai "Topic specific standard" elencati nella tabella del capitolo 12.

Gli indicatori di performance utilizzati sono quelli previsti dagli standard di rendicontazione adottati, rappresentativi dei diversi ambiti di sostenibilità e coerenti con l'attività svolta e gli impatti da essa prodotti. In particolare, la scelta di tali indicatori è stata effettuata sulla base dell'analisi di materialità e delle tematiche richiamate dal D.lgs. 254/2016. Le informazioni quantitative per le quali è stato fatto ricorso a stime sono indicate direttamente nel presente documento.

Ove non diversamente specificato, il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative contenuti nella Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria di doBank si riferisce alla performance della Capogruppo doBank S.p.A. e delle società controllate, consolidate integralmente, così come risultanti dal bilancio consolidato del Gruppo chiuso al 31 dicembre 2018.

La redazione della DNF ha in particolare tenuto conto dei seguenti principi generali di cui ai GRI Standard: rilevanza, inclusività degli stakeholder, contesto di sostenibilità e completezza.

Come richiesto dai GRI Standards, la rilevanza delle informazioni è stata definita attraverso un'analisi di materialità, illustrata nella relativa sezione.

Il Gruppo si pone l'obiettivo di ampliare progressivamente il contenuto e gli indicatori della rendicontazione di sostenibilità. A tale riguardo, doBank è impegnata a estendere ulteriormente le attività di dialogo e coinvolgimento degli stakeholders, aventi quale specifico obiettivo l'individuazione dei temi materiali.

Al fine di evitare un'informativa ridondante rispetto ad altri documenti pubblici già redatti e contenenti le medesime informazioni, nella redazione del documento si è fatto ricorso al principio dell'incorporazione attraverso riferimenti. La tabella GRI Content Index riportata alla sezione 12 di questo documento precisa quali contenuti qualitativi e indici quantitativi sono riportati nel presente documento e quali invece si intendono incorporati in esso attraverso il riferimento ad un altro documento pubblico in cui sono presentati.

Il processo di predisposizione della DNF ha visto il coinvolgimento dei responsabili di diverse funzioni aziendali al fine di individuare i contenuti, le politiche praticate, i progetti realizzati e i relativi indicatori di performance.

Ai sensi del Decreto, il revisore legale EY S.p.A. ha verificato l'avvenuta predisposizione della DNF da parte degli amministratori di doBank. Ai sensi dell'art. 3, comma 10, del medesimo Decreto, la DNF è stata oggetto di specifica attestazione di conformità a quanto richiesto dal Decreto da parte di RIA Grant Thornton S.p.A., riportata in allegato al presente documento.

Al fine di restituire un quadro esaustivo e completo degli andamenti del Gruppo, e come peraltro previsto dai GRI Standard e dal Decreto, i dati pubblicati vengono presentati in forma comparativa.

Il periodo di rendicontazione è l'esercizio 2018, coincidente con l'anno solare.

Contatti: [investorrelations@dobank.com](mailto:investorrelations@dobank.com)

## 4. DOBANK E LA SOSTENIBILITA'

### 4.1 doBank: mission, vision e modello operativo

doBank, per volumi di asset in gestione, è leader nei mercati italiano e greco del servicing di crediti, principalmente non-performing, per banche e investitori pubblici e privati.

Il Gruppo doBank rappresenta il principale servicer indipendente specializzato nella gestione dei crediti problematici in Italia, NPL e UTP, con € 82 miliardi di Gross Book Value (GBV) al 31 dicembre 2018, importo che rappresenta oltre il 30% dei volumi di NPLs gestiti in outsourcing e oltre un quarto degli attivi non-performing del sistema finanziario italiano. Dal 2018 doBank è inoltre attiva nel promettente mercato greco del servicing, con un primo mandato di gestione di un portafoglio di circa € 2 miliardi affidato dalle quattro banche sistemiche locali.

Il Gruppo doBank ha ricevuto, a partire dal 2008, i massimi Special Servicer rating da Fitch Ratings (RSS1-/CSS1) e Standard & Poor's (Strong). Dal primo agosto 2017 Fitch Ratings ha assegnato a doBank il Rating come Master Servicer (RMS2/CMS2/ABMS2).

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







La **vision** strategica di doBank consiste in un approccio innovativo alla gestione dei crediti. Con il più alto livello di specializzazione, expertise diversificate e complementari acquisite nel corso di solide collaborazioni con i principali istituti bancari italiani e investitori internazionali, doBank 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 lunga esperienza operativa di doBank in tutto il territorio nazionale ha permesso al Gruppo di costruire un vasto e capillare patrimonio informativo che rappresenta un chiaro e sostenibile vantaggio competitivo. Tali informazioni sono raccolte tramite l'attività di gestione dei crediti diretta – attraverso gli asset manager e le società e divisioni che si occupano di prodotti ancillari – sia indiretta attraverso il network esterno di consulenti, avvocati e professionisti; opportunamente organizzati, i dati raccolti costituiscono la base dell'infrastruttura tecnologica proprietaria del Gruppo che permette di analizzare con profondità ciascuna pratica e di prendere decisioni in modo rapido ed efficiente, massimizzando il valore per i clienti.

Al 31 dicembre 2018, il Gruppo doBank può contare su una struttura di 1.288 dipendenti (per il 98% in Italia e per il 2% in Grecia), di cui 773 Asset Managers, che operano su 22 sedi, di cui 21 sul territorio italiano ed una sede estera ad Atene in Grecia; inoltre, il Gruppo si avvale di una rete di professionisti esterni che include circa 1.033 avvocati e 369 professionisti con elevata esperienza nei rispettivi settori di operatività e 74 società per recupero crediti. Tale struttura che garantisce una presenza capillare in tutto il territorio nazionale (il Gruppo doBank è 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 rilevarsi fondamentali per una efficace riscossione dei crediti.

doBank mette a disposizione di banche e investitori un **modello operativo** efficiente e modulabile in base alle esigenze del cliente che si basa su 4 fattori chiave: esperienza, track record storico di lungo periodo, sistemi e processi, risorse professionali.

## Esperienza

doBank fornisce a banche ed investitori un'offerta completa di servizi integrati ad alto livello di specializzazione grazie alla consolidata esperienza maturata nel mercato dei crediti problematici, sviluppando Partnership strategiche di lungo periodo.

## Strong & Long Dated Track Record

doBank vanta un modello operativo di eccellenza, un ottimo track record per l'intero ciclo di vita del credito, i massimi Rating a livello europeo ed una solida reputazione nel mercato. Siamo in grado di offrire una consulenza specialistica per individuare la strategia di recupero più adeguata, avvalendoci di una piattaforma di gestione scalabile e modulabile.

## System and operations

doBank si avvale di un sistema informativo con un database costruito in oltre 18 anni di attività sviluppato per gestire elevati volumi di crediti, ottimizzando i processi e rendendo più efficace la gestione del credito. Sviluppiamo reporting dettagliati con l'obiettivo di rendere più puntuale il monitoraggio del processo di gestione.

## Risorse professionali

Le risorse professionali costituiscono uno dei punti distintivi di doBank nel suo posizionamento come leader nella gestione dei crediti. Per doBank la valorizzazione delle persone e lo sviluppo della loro professionalità costituiscono elementi essenziali. Il Gruppo può contare su un management di consolidata esperienza e collaboratori altamente qualificati, con competenze e skill costantemente aggiornati attraverso un sistema di formazione continua, erogata attraverso più canali: dall'e-learning al learning-by-doing, alle sessioni formative in aula. La struttura centralizzata è stata ideata per gestire un elevato volume di attività, con l'obiettivo di ottenere la massima efficienza e velocità dei processi decisionali e operativi.

## Forma legale ed Azionariato

doBank S.p.A. è costituita in forma di società per azioni. Per ulteriori dettagli sulla struttura del Gruppo si rimanda alla sezione dedicata "Struttura del Gruppo" in Relazioni e Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2018.

Il capitale sociale della Banca è costituito da n. 80.000.000 di azioni ordinarie, inclusive di n. 1.554.353 azioni proprie. Al 31 dicembre 2018, in base alle comunicazioni Consob relative a partecipazioni rilevanti, l'azionariato di doBank è così composto:

Azionisti	Quota detenuta
1. Avio S.à r.l. (*)	50,10%
2. Jupiter Asset Management Limited	7,71%
3. Altri investitori	40,25%
4. doBank S.p.A. (azioni proprie)	1,94%
<b>Totale</b>	<b>100,00%</b>

(\*) Riconducibile a SoftBank Group Corp.

## 4.2 Obiettivi strategici e valore creato

doBank si distingue nel panorama dei servicers indipendenti per l'ampiezza della gamma di servizi che è in grado di offrire, ponendosi quale unico referente (one-stop shop) per i Clienti Banche e i Clienti Investitori, nell'ambito della gestione dei crediti prevalentemente non-performing e di tutti i servizi specialistici ad essi collegati.

Il Gruppo presta servizi di riscossione e incasso, che comprendono tutte le fasi del ciclo di vita dei crediti, dal contatto col debitore sino alla negoziazione stragiudiziale o al recupero giudiziale del credito. Il Gruppo fornisce tali servizi attraverso un modello flessibile basato su protocolli di gestione dei crediti differenziati a seconda della dimensione e della localizzazione del credito, della disponibilità delle garanzie sottostanti il credito e di altre caratteristiche. Grazie alla gestione di crediti più semplici e con taglio più piccolo, secondo procedure standardizzate, da un lato, e la gestione di crediti con taglio più grande, attraverso procedure personalizzate, dall'altro, il Gruppo è in grado di garantire elevate efficienze operative.

Tra le attività di Servicing doBank si occupa anche dell'amministrazione, gestione e recupero del credito in via giudiziale e stragiudiziale per conto e su mandato di terzi, su portafogli di crediti performing, UTP (unlikely-to-pay) e non-performing (NPLs, Bad Loans).

Il Gruppo fornisce, inoltre, una gamma integrata di prodotti ancillari, essenziali per massimare il risultato per i creditori. Tali prodotti, che sarebbero altrimenti affidati in outsourcing dal titolare del credito, comprendono:

- i servizi di business information, forniti tramite la piattaforma tecnologica di doData (ex Italfondario Business Information Services) per la raccolta e l'analisi delle informazioni

- commerciali dei debitori;
- i servizi di assistenza nella valutazione, gestione e vendita di beni immobili;
- le attività di coordinamento e/o propedeutiche al recupero giudiziale, grazie alla Funzione interna di Judicial Management.



In relazione ai crediti di titolarità di SPV ai sensi della Legge 130/1999, il Gruppo ha fornito assistenza nella strutturazione e implementazione per circa una sessantina di cartolarizzazioni, ivi incluse molte delle più grandi operazioni di cartolarizzazione di crediti non-performing realizzate in Italia negli ultimi 18 anni.

In tale ambito il Gruppo fornisce servizi di Master Servicing e Special Servicing, nonché attività di consulenza in relazione alla strutturazione e costituzione delle SPV che saranno titolari dei crediti non-performing. Questo servizio è di particolare utilità per gli investitori che ricorrono ad operazioni di cartolarizzazione ai sensi della Legge 130/1999 per acquistare crediti non-performing e sta diventando sempre più utile per le banche che intendono avvalersi del programma delle garanzie governative (GACS) di recente introduzione.

Al riguardo doBank ha investito, indirettamente, in taluni portafogli di crediti non-performing insieme ad investitori finanziari e intende continuare a considerare tali opportunità di co-investimento nei casi in cui:

- 1) il co-investimento possa aumentare le possibilità di ottenere contratti di Servicing profittevoli con banche e investitori finanziari e
- 2) gli investimenti offrano ritorni attrattivi. Tali investimenti sono realizzati tramite la sottoscrizione, in quote di minoranza, di titoli emessi da veicoli di cartolarizzazione disciplinati dalla Legge 130/1999.

Grazie, infatti, alla propria lunga storia e al proprio track record nel settore del Servicing, doBank ha i giusti requisiti per valutare tali opportunità di co-investimento in portafogli di crediti non-performing dismessi dal settore bancario. Nel valutare le opportunità di investimento, il Gruppo doBank intende seguire specifiche linee guida:

- effettuare investimenti strumentali volti all'ottenimento di contratti di Servicing/Due Diligence in relazione al portafoglio in oggetto insieme ad investitori istituzionali;
- preferire portafogli di grandi dimensioni con un profilo di cash flow prevedibile;
- acquisire tranche di titoli (i.e., senior, mezzanine, junior) lungo l'intera struttura di cartolarizzazione.

Tale attività, finalizzata esclusivamente all'affidamento del contratto di Servicing, rappresenta, per il Gruppo doBank, un'importante opportunità di incrementare i propri profitti finanziari ed allineare i propri interessi a quelli dei clienti e comunque nell'ottica di continuare a mantenere una robusta posizione finanziaria di Gruppo e tenere limitato l'impegno di capitale in questo tipo di attività (modello "capital light").

Il Gruppo doBank si occupa anche di servizi di Due Diligence, per conto dei suoi clienti, nell'ambito di potenziali operazioni di acquisto di portafogli di crediti non-performing. In particolare, il Gruppo fornisce attualmente tali servizi nell'ambito delle operazioni relative a crediti non-performing effettuate in Italia e Grecia da primari investitori specializzati. Infine, il Gruppo si occupa di allestire Data Room e di fornire altri servizi di assistenza nell'ambito di operazioni di cessione di portafogli di crediti non-performing da parte di banche.

A conferma del proprio ruolo di leadership nel mercato italiano, il Gruppo doBank, durante l'esercizio 2018, ha progressivamente avviato la presa in carico e la gestione di nuovi portafogli di crediti di ammontare significativo, pari a oltre € 13 miliardi tra i quali:

- crediti in sofferenza originati da Banca delle Marche, Banca dell'Etruria e del Lazio, Cassa di Risparmio di Ferrara e Cassa di Risparmio di Chieti;
- crediti in sofferenza originati dalla Cassa di Risparmio di Rimini, Cassa di Risparmio di Cesena e di San Miniato (operazione Berenice), affidati dall'Italian Recovery Fund;
- crediti in sofferenza originati dal Gruppo MPS, il cui mandato è stato acquisito dall'Italian

**Recovery Fund;**

- crediti originati da Banca Popolare Agricola di Ragusa, oggetto di un'operazione di cartolarizzazione assistita da GACS;
- crediti originati dal Gruppo UniCredit, insieme ad altri portafogli di minore entità.

Il Gruppo ha inoltre raggiunto accordi con il Gruppo bancario Iccrea e Banca Carige per la gestione di crediti che inizierà nel primo trimestre del 2019.

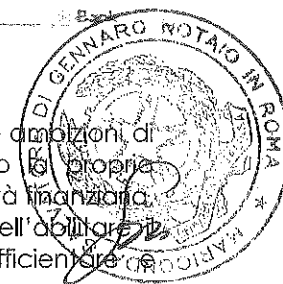
Nel 2018 doBank ha per la prima volta esteso la propria attività al di fuori del mercato italiano. A luglio 2018 doBank ha siglato un accordo con le quattro banche sistemiche greche, Alpha Bank, National Bank of Greece, Eurobank e Piraeus Bank, alla luce del quale il Gruppo doBank ha ottenuto l'incarico per gestire un portafoglio di NPLs di valore pari a circa € 1,8 miliardi di GBV. L'accordo rappresenta il primo contratto di gestione ottenuto dal Gruppo nel promettente mercato greco ed è gestito dalla branch locale doBank Hellas di Atene.

Proseguendo nella realizzazione degli obiettivi del Business Plan 2018-2020 che, oltre alla crescita organica, prevede lo sviluppo di doBank nei mercati del sud Europa anche attraverso M&A, alla fine del 2018 doBank ha sottoscritto un accordo per l'acquisizione dell'85% di Altamira Asset Management S.A., una società leader nel sud Europa nel mercato della gestione dei crediti e di asset immobiliari, presente in Spagna, Cipro, Portogallo e Grecia. La quota oggetto dell'accordo potrà essere incrementata al 100% qualora Banco Santander S.A., detentore del residuo 15% del capitale di Altamira, esercitasse il diritto di co-vendita previsto da accordi preesistenti. Il perfezionamento dell'operazione è subordinato al verificarsi di alcune condizioni in linea con la prassi di mercato ed è previsto entro la prima metà del 2019.

Il 2018 è stato inoltre interessato da un importante processo di riorganizzazione societaria che vedrà doBank, nel 2019, subordinatamente alle prescritte autorizzazioni di legge, prendere la forma di una società di servicing regolata dall'articolo 115 T.U.L.P.S., cessando la sua natura di Gruppo bancario. Tale processo è finalizzato a rendere la struttura del Gruppo più coerente con il business mix di doBank, prevalentemente orientato all'attività di servicing.

doBank può fornire ai propri clienti un servizio di Data Quality che prevede un'attività di controllo ed eventuale remediation dei dati che consentono di ottenere una base dati certificata utile alle successive fasi di assegnazione del rating e di cartolarizzazione. In tal modo, la qualità dei dati contribuisce indirettamente all'ottenimento di un maggiore rating alle cartolarizzazioni realizzate.

Al fine di massimizzare i benefici derivanti dall'ampia base informativa su cui può contare, il Gruppo utilizza un Database e un sistema informatico di proprietà al fine di tracciare e monitorare tutti i crediti non-performing affidati in gestione al Gruppo. Il Gruppo ritiene che il proprio Database rappresenti il più grande Database del suo genere in Italia e contiene informazioni dettagliate sull'intero iter storico delle procedure di riscossione gestite dall'Emittente e da Italfondario negli ultimi 18 anni, con circa 6,5 milioni di dati sui debitori e sulle garanzie sottostanti tali crediti. L'infrastruttura informatica del Gruppo, che include un sofisticato sistema di ricerca basato sulla stratificazione dei crediti, consente al Gruppo di valutare ciascun credito, confrontandolo con un pool di crediti con caratteristiche similari in termini di posizione geografica, garanzie, procedura giudiziaria, profilo del debitore, tempistica della procedura esecutiva, livelli di recupero e altri dati. Grazie all'analiticità delle informazioni a sua disposizione e alla flessibilità della tecnologia utilizzata, il Gruppo può contare su un potente strumento per (i) stabilire la strategia ottimale di gestione dei crediti affidati in gestione; (ii) prevedere i flussi di cassa probabili e le tempistiche di recupero dei crediti, e (iii) fornire assistenza nella sottoscrizione di portafogli di crediti oggetto di cessione o di cartolarizzazione da parte di banche per conto di potenziali investitori. Tale sistema, inoltre, mette a disposizione dei clienti del Gruppo sistemi di reportistica online, che consentono ai clienti di accedere facilmente alle informazioni relative ai loro portafogli e ad altre informazioni chiave.



Gli obiettivi strategici di doBank si collocano in una linea di continuità con le sue azioni di contribuire allo sviluppo sostenibile del sistema creditizio italiano. Attraverso la propria operatività doBank contribuisce al ripristino e alla tutela delle condizioni di stabilità finanziaria, ponendosi come uno dei principali attori nel panorama creditizio italiano nell'adottare il percorso di riduzione progressiva dei livelli di crediti deteriorati e nell'efficienza e modernizzare la gestione dei recuperi.

#### 4.3 L'analisi di materialità e gli stakeholders

Nel 2018 il Gruppo doBank ha aggiornato l'analisi di materialità, con l'obiettivo di individuare i temi rilevanti, per il Gruppo e per gli stakeholders, ossia quegli aspetti che influiscono in modo significativo sulla capacità di creare valore nel breve, medio e lungo periodo.

Vengono considerati "materiali" gli aspetti che riflettono gli impatti significativi economici, ambientali e sociali dell'organizzazione o che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder. Tali aspetti sono importanti anche per la gestione dei rischi e per la strategia, e costituiscono la base del reporting non finanziario.

Sono state individuate le seguenti **categorie di portatori di interesse**: azionisti/mercato, dipendenti, società e professionisti costituenti la rete esterna dell'attività di servicing, banche e altre categorie di clienti, debitori oggetto delle azioni di recupero crediti, collettività e territorio in senso allargato.

L'analisi di materialità effettuata da doBank è stata condotta come segue:

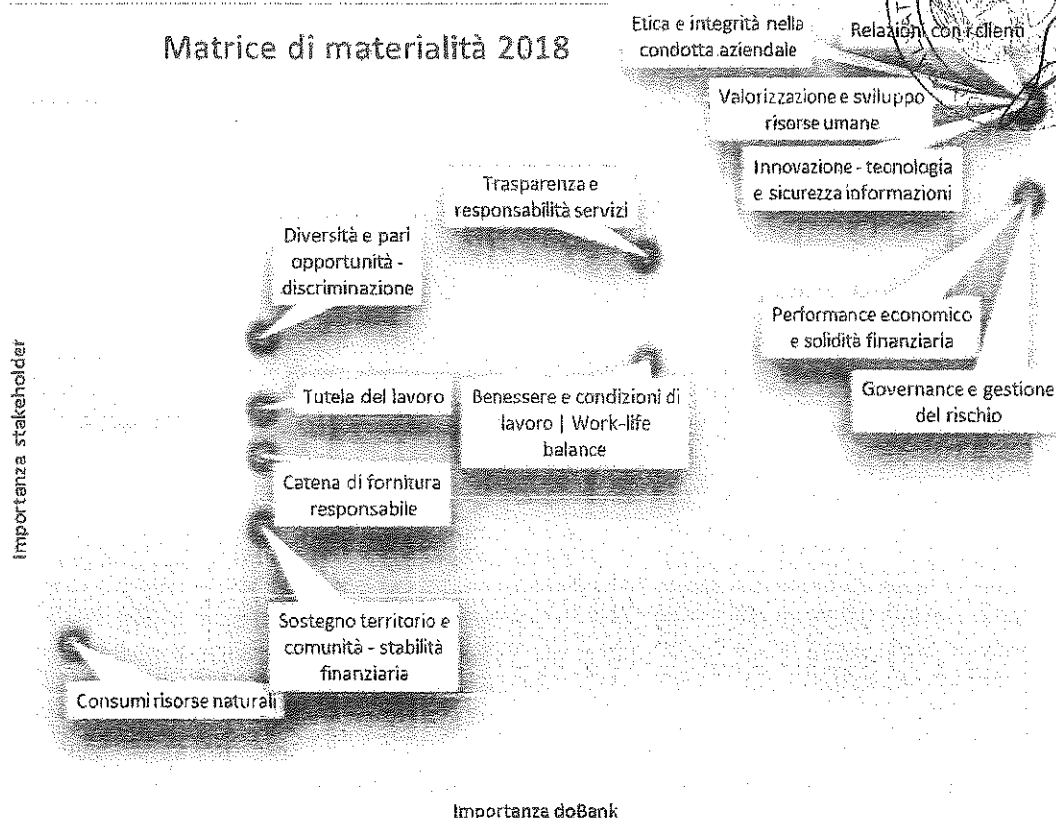
- Analisi di benchmarking settoriale. A tale riguardo si è fatto riferimento al documento dell'ABI: "Linee guida sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI (Global Reporting Initiative)" e all'analisi dei Bilanci di sostenibilità e delle Dichiarazioni di dati Non Finanziari pubblicate da un paniere ristretto di specifici peers italiani ed esteri;
- Valutazione delle tematiche materiali da parte del management doBank;
- Indagine interna ("survey") destinata a tutti i dipendenti delle società italiane del Gruppo doBank e relativa raccolta di feedback per la valutazione dei temi materiali. La stessa survey è stata indirizzata ad un primo campione di fornitori.

Tale processo ha portato ad una analisi e successivo aggiornamento dei 17 temi rilevanti identificati in sede di redazione della DNF 2017, per arrivare ad un elenco di 13 temi materiali, di cui alla successiva tabella. I temi materiali, inerenti le diverse dimensioni della sostenibilità, sono stati suddivisi con riferimento agli ambiti previsti dal D.lgs. 254/2016.

Tema materiale	Ambiti di riferimento ex D.lgs. 254/2016					Capitolo DNF 2018
	Ambiente	Sociale	Personale	Rispetto diritti umani	Lotta alla corruzione attiva e passiva	
1. Benessere e condizioni di lavoro   Work-life balance			x	x		7. Persone
2. Etica e integrità nella condotta aziendale		x			x	5. Modello organizzativo, Governance e lotta alla corruzione
3. Performance economico e solidità finanziaria		x				4. doBank e la sostenibilità
4. Governance e gestione del rischio	x	x	x	x	x	6. Il Governo e la gestione dei rischi
5. Tutela del lavoro			x			7. Persone
6. Trasparenza e responsabilità servizi		x			x	8. Clienti e condotta della rete esterna nel recupero crediti
7. Relazioni con i clienti		x			x	8. Clienti e condotta della rete esterna nel recupero crediti
8. Diversità e pari opportunità - discriminazione			x	x		7. Persone
9. Valorizzazione e sviluppo risorse umane			x			7. Persone
10. Catena di fornitura responsabile	x	x				9. Catena di fornitura
11. Consumi risorse naturali	x					11. Ambiente
12. Sostegno territorio e comunità - stabilità finanziaria		x				10. Collettività e territorio
13. Innovazione - tecnologia e sicurezza informazioni	x	x				11. Ambiente

La matrice di materialità, di seguito esposta, rappresenta la sintesi del processo, ed è stata aggiornata rispetto all'esercizio precedente, quale risultato dell'analisi di materialità. La rappresentazione grafica della matrice di materialità fornisce una visione complessiva delle tematiche maggiormente rilevanti.

## Matrice degli argomenti rilevanti



I temi ambientali legati ai consumi energetici, idrici ed alle emissioni di gas inquinanti sono risultati scarsamente rilevanti in entrambe le dimensioni considerate e di conseguenza nella DNF 2018 s'intendono trattati marginalmente.

Con riferimento allo stakeholders' engagement avviato nel 2018, per il 2019 doBank intende proseguire nell'attività di analisi sulla fattibilità di coinvolgere un numero sempre maggiore di stakeholders, allo scopo di migliorare ulteriormente il dialogo con essi, la comprensione e la rendicontazione delle loro aspettative.

### L'attuale sistema di ingaggio degli stakeholders

#### Comunità finanziaria - mercato

doBank promuove un dialogo continuativo con la comunità finanziaria, attraverso roadshow internazionali, incontri ad hoc, conferenze di settore, conference call su risultati e con singoli investitori, che vedono la partecipazione del top management aziendale e della struttura "Investor Relation", quest'ultima impegnata quotidianamente nel rapporto con il mercato attraverso una pluralità di canali. In quest'ambito rilevano i contenuti della sezione "Investor Relations" del sito web del Gruppo e i rapporti con le agenzie di rating, sia in merito al rating del Gruppo (come master servicer e special servicer) che in relazione alle attribuzioni di rating a portafogli da assoggettare alle disposizioni della Legge 130/99 in materia di cartolarizzazione dei crediti di proprietà. doBank si impegna ad aderire alle migliori pratiche di mercato in termini di tempestività, correttezza e trasparenza delle informazioni verso tutto il pubblico di

investitori, considerati nella loro eterogeneità. Infatti, oltre agli investitori istituzionali e gestori professionali di case d'investimento, l'attività di comunicazione si rivolge ai risparmiatori o investitori retail ed al pubblico in genere. Per questi stakeholders si sono identificati diversi canali per il dialogo e la diffusione delle informazioni di interesse, come le sezioni descrittive del bilancio, il sito web e la casella di posta investor relations. Vengono inoltre messi a disposizione del pubblico le presentazioni e gli audio delle conferenze trimestrali con analisti e investitori, in modo tale che non ci sia asimmetria informativa. Infine, viene offerta a tutti la possibilità di iscriversi alla mailing list (esiste un form apposito sul sito) alla quale sono inviati i comunicati stampa, mentre si forniscono sul sito, le statistiche aggiornate sull'andamento del titolo e i principali indicatori tecnici.

## **Clienti**

Il monitoraggio del rispetto dei livelli di servizi comporta un contatto e un dialogo costante e sistematico con i clienti (banche e investitori). Con riferimento a tale categoria, rileva osservare che i primi tre clienti del Gruppo doBank sono il gruppo UniCredit, il gruppo Intesa Sanpaolo e taluni fondi gestiti da Fortress. Entrambi i contratti con UniCredit e Intesa Sanpaolo prevedono contrattualmente il rispetto di predefiniti standard qualitativi e livelli di servizio.

I contratti con UniCredit e Intesa Sanpaolo prevedono il rispetto di predefiniti standard qualitativi e livelli di servizio. Oltre al mandato diretto, con riferimento al Gruppo UniCredit, si è affiancata nel 2017 la gestione dei crediti afferenti alla cartolarizzazione realizzata dal gruppo UniCredit attraverso i veicoli Fino 1 Securitization S.r.l. e Fino 2 S.r.l. le cui condizioni contrattuali prevedono un presidio e un monitoraggio dei livelli di servizio analoghi a quanto previsto nel contratto già in essere con UniCredit. Inoltre, anche con riferimento ai contratti di Servicing con fondi gestiti da Fortress sono in essere meccanismi di monitoraggio del rispetto degli standard qualitativi di servizio, previsti dai relativi accordi contrattuali, così come per i contratti con l'Italian Recovery Fund.

A tal fine, vengono monitorati regolarmente una serie di indicatori (key quality indicators - KQI) di carattere quantitativo utili a misurare il rispetto degli standard di servizio. Tra questi possiamo citare, a titolo di esempio, indicatori di performance rispetto a target attesi, di movimentazione delle posizioni in termini di incasso e di puntuale trasmissione dei flussi informativi.

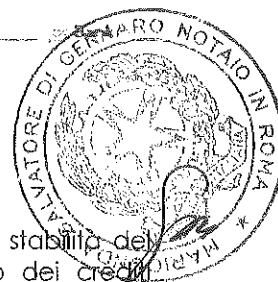
## **Dipendenti**

I principi di trasparenza, indipendenza e integrità sono alla base anche dei rapporti intrattenuti dalle competenti funzioni aziendali con le organizzazioni sindacali. La Banca applica la normativa nazionale di settore in materia di agibilità sindacali (Accordo in materia di libertà sindacali del 25 novembre 2015) e ha pianificato la strutturazione di un piano di Agibilità Aziendale interno. I rapporti con le organizzazioni sindacali sono improntati a favorire una corretta dialettica, senza alcuna discriminazione o diversità di trattamento, al fine di favorire un clima di reciproca fiducia e un dialogo proficuo, nella ricerca di un corretto sistema di relazioni sindacali, quanto più possibile concertative. Anche in quest'ottica, per valorizzare il rapporto fra l'azienda ed i rappresentanti dei lavoratori, sono in corso di istituzione specifiche commissioni di analisi dedicate ad identificare le migliori soluzioni per le armonizzazioni dei trattamenti a favore di tutto il personale in materia di Sviluppo professionale, Polizze sanitarie, Life Balance.

La partecipazione, a titolo personale, di dipendenti ad organizzazioni politiche avviene senza alcun collegamento al ruolo in azienda. La Banca si astiene da qualsiasi pressione diretta o indiretta nei confronti di esponenti politici e non ammette l'erogazione di contributi diretti o indiretti, in denaro, in natura, o in altra forma a partiti politici, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, né ai loro rappresentanti.







### Collettività e debitori

Con riferimento alla collettività intesa come interesse generale e tutela della stabilità del sistema creditizio, perseguita attraverso l'efficienza delle azioni di recupero dei crediti deteriorati e il rispetto dei debitori oggetto delle azioni di recupero, doBank rappresenta un opinion leader, presente nelle principali occasioni pubbliche di confronto in sede interbancaria e istituzionale.

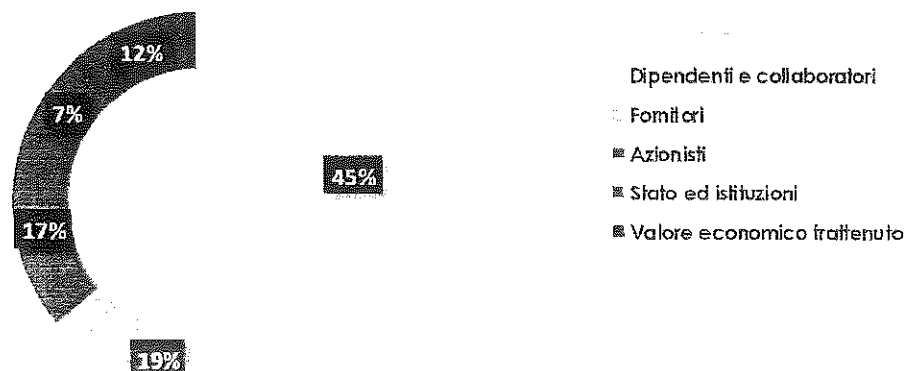
### I legali esterni incaricati del recupero dei crediti

La Capogruppo doBank ha implementato un sistema di rating della qualità delle prestazioni dei legali esterni, attraverso uno specifico supporto informatico. Ciascun professionista può attraverso questo sistema confrontare i propri livelli di qualità con quelli di un benchmark di riferimento. I risultati del processo di rating vengono trasmessi in via riservata e personalizzata. Analogo processo di monitoraggio è in essere per la rete di Italfondario (di seguito "ITF"), attraverso l'utilizzo di una reportistica interna.

## 4.4 Valore economico generato, distribuito e trattenuto

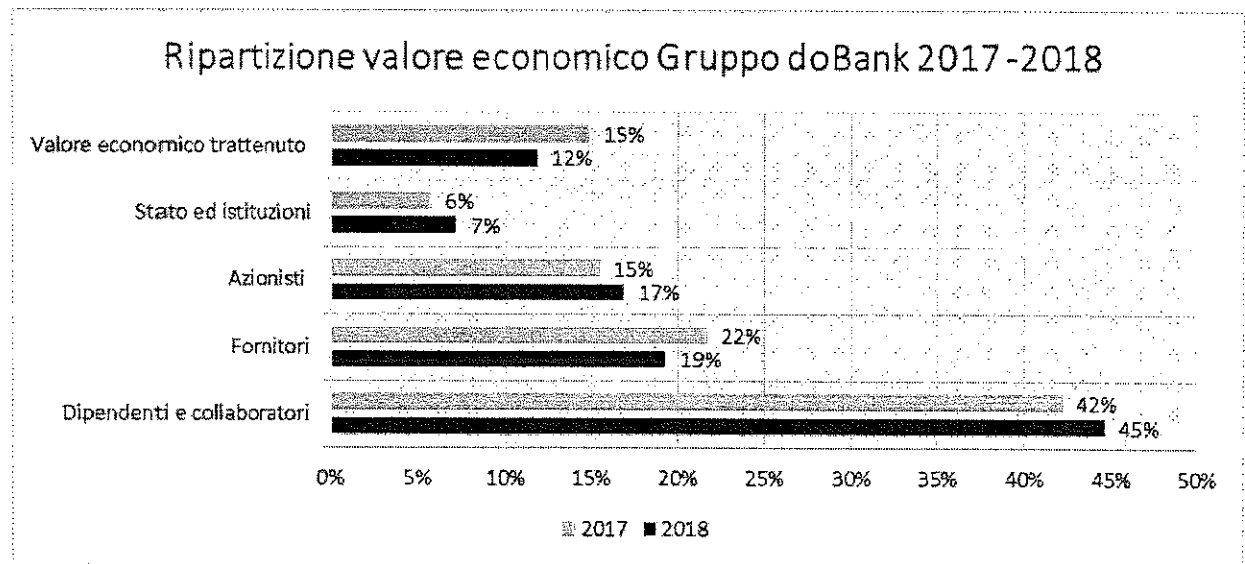
La presente tabella riporta il calcolo della determinazione e distribuzione del valore aggiunto, secondo i criteri stabiliti in sede associativa ABI. Esso è costruito aggregando in forma scalare le voci del conto economico costruito secondo la Circolare 262 di Banca d'Italia, con la finalità di evidenziare il processo di formazione del valore aggiunto e la sua distribuzione ai vari stakeholders.

Ripartizione del valore economico (in migliaia di Euro)	2018	2017
<b>Valore economico generato</b>	<b>217.641</b>	<b>199.517</b>
<b>Valore economico distribuito</b>	<b>(191.715)</b>	<b>(169.690)</b>
Dipendenti e collaboratori	(97.091)	(84.171)
Fornitori	(42.056)	(43.234)
Azionisti	(36.837)	(30.907)
Stato ed istituzioni	(15.731)	(11.479)
<b>Valore economico trattenuto</b>	<b>25.926</b>	<b>29.726</b>



L'incremento del valore economico generato riflette la dinamica positiva dei ricavi caratteristici, e in particolare dell'apporto delle commissioni. 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 2018.

Per il 2018 il Consiglio d'Amministrazione del 12 marzo 2019 delibera di proporre all'assemblea degli azionisti la distribuzione di una quota dell'utile maturato, pari al 70% dell'utile netto consolidato, esclusi gli oneri non ricorrenti.



#### 4.5 Approccio alla sostenibilità

La funzione Communication supporta l'Amministratore Delegato nella gestione della comunicazione istituzionale, interna ed esterna, verso tutti gli stakeholders e sviluppa un piano di Corporate Social Responsibility. Questo rafforza l'immagine aziendale di una realtà attenta all'etica ed anche alla sostenibilità sociale ed ambientale.

Inoltre, la Banca è oggi impegnata nella attività di riorganizzazione e strutturazione del Gruppo, che hanno impatti diretti sull'innalzamento del livello dei presidi sui temi dell'ambiente, della sostenibilità, delle persone e delle aree tematiche oggetto del decreto 254/2016.

Rilevano in particolare i seguenti filoni progettuali attivi:

- **Analisi di materialità – Stakeholder engagement**
  - Come già evidenziato, doBank ha avviato uno studio sulle modalità di realizzazione di un più ampio processo di engagement degli stakeholder, espressamente mirato alla identificazione dei temi materiali. Questo allo scopo di migliorarne ulteriormente il dialogo, la comprensione e la rendicontazione delle loro aspettative.
- **Ambiente ed efficientamento organizzativo**
  - *Fornitura di energia elettrica:* In linea con quanto realizzato lo scorso anno, la struttura di Procurement doBank procederà, nel corso del 2019, ad indire una gara d'appalto per la ricontrattualizzazione dei servizi legati alla fornitura di energia elettrica. La gara investirà l'intero perimetro immobiliare in gestione e, seguendo la volontà del Gruppo doBank, si articolerà nel richiedere ai fornitori offerte sia per la



- sola fornitura di energia elettrica sia per la fornitura di "Energia Verde" (o energia rinnovabile);
- o *Piattaforma tecnologica*: per quanto riguarda la piattaforma tecnologica, sia gestionale che contabile, l'integrazione dei due sistemi in uso da parte di doBank e ITF e dei due processi in un'unica piattaforma proseguirà in coerenza con le linee guida del Piano Strategico;
  - o *Desktop utenti - hardware*: per quanto riguarda l'ambito relativo al reporting sarà effettuato un importante upgrade sia dal punto di vista tecnologico sia per l'ambito funzionale per una evoluzione delle modalità di fruizione dei dati da parte degli utenti;
  - o *Uffici sedi*: con riferimento al progetto legato al completamento del piano per il trasferimento graduale dagli uffici ricompresi negli immobili UniCredit e proseguimento della razionalizzazione delle sedi, nel corso del 2018 è stata rilasciata la sede ex UniCredit di Torino per passare su nuovo stabile ubicato nella stessa città. Nel corso del 2019 doBank sta valutando l'opportunità di proseguire nel processo di ottimizzazione di altre sedi;
  - o *Forniture di materiali di consumo*: nel corso del 2018 è stato sottoscritto il nuovo Accordo Quadro di fornitura di cancelleria. Pur in assenza di specifiche policy operative a riguardo, il nuovo accordo prevede anche la fornitura di carta riciclata;
  - o *Processo di reporting/GRI Standard*: nel 2018 è stato avviato un processo di raccolta e monitoraggio dei dati, al fine di migliorare il reporting degli indicatori previsti dai GRI Standard interni ed esterni (Energia, Gas, Acqua, Rifiuti prodotti) afferenti all'intero perimetro immobiliare del Gruppo. Tale attività ha permesso di ridurre notevolmente i dati stimati.
- **Corruzione/AML/Modello organizzativo 231**
    - o Nel 2018 sono stati resi pienamente operativi i presidi di controllo interno sul Modello 231, già in essere nel 2017 per doBank e Italfondario;
    - o Nel 2019 il Gruppo ha in programma la definizione e lo sviluppo del proprio Programma Anticorruzione, in coerenza con gli obiettivi strategici del Gruppo.
  - **Fornitori (gli aspetti sociali ed ambientali e la catena di fornitura)**
    - o Nella seconda parte del 2018 è stato avviato un nuovo processo di selezione e qualifica dei fornitori e la conseguente attività di monitoraggio. Il processo di qualifica prevede la prequalifica e successiva qualifica dei Fornitori, attraverso una valutazione basata su requisiti generali (Etico/Legali, Economici/Finanziari), e tecnici organizzativi legati alle varie categorie di beni e servizi offerti dal Fornitore. Lo "status" di fornitore qualificato, viene monitorato ed eventualmente confermato; attraverso l'aggiornamento e verifica delle informazioni/documenti, unitamente alle performance espresse nella conduzione delle attività di fornitura. L'attività di "Vendor Management", che prevede il processo in modalità End to End, dall'onboarding dei fornitori al monitoraggio e verifica delle performance, è attualmente in fase di implementazione, e si stima a regime entro l'ultimo trimestre del 2019. L'insieme della attività che compongono il processo, sarà gestito da un tool informatico attualmente in fase di valutazione;
    - o Nel corso del 2019 è prevista l'implementazione di un repository nel quale far convergere tutta la documentazione relativa ai contratti ed alle certificazioni che vengono richieste ai fornitori in termini di rispetto ambientale e dei diritti umani.
  - **Personale**
    - o Nel corso del 2018 è proseguita l'attività di revisione dei processi HR, al fine di definire regole e policy di gestione trasparenti e diffuse in relazione a varie tematiche (i.e. benefit, formazione del personale, gestione presenze, etc) e sono inoltre state pubblicate sul portale aziendale le policy/regole HR in merito ai vari temi d'interesse per i dipendenti quali gestione presenze, benefit, etc;

- Il 2018 ha visto l'avvio di un progetto per la definizione di un modello di valutazione delle performance maggiormente strutturato, con l'attribuzione di obiettivi e autovalutazione da parte della singola risorsa;
  - Nel corso del 2018 sono state costituite le Commissioni di lavoro con le organizzazioni sindacali per definire i percorsi professionali e di carriera, oltre che per la valutazione delle competenze;
  - Nel 2018 è iniziato un percorso graduale di armonizzazione in tema di previsioni di secondo livello per equilibrare il Work-life Balance di Gruppo.
- **Diversità e Pari opportunità**
    - come peraltro previsto dalla normativa in materia di società quotate, doBank garantisce la parità di genere a livello di Consiglio di Amministrazione (un quinto dei componenti, ex art. 2 della Legge 120/2011). Il 2018 ha visto la nomina di due consiglieri donne, una delle quali ha dato le dimissioni poco prima della fine dell'anno. Il Consiglio d'Amministrazione ha cooptato un nuovo consigliere donna, la cui nomina è stata confermata nell'Assemblea degli Azionisti del 5 marzo 2019;
    - doBank ha esteso a livello di Gruppo l'applicazione delle best practices in materia, con l'obiettivo della valorizzazione della *gender diversity*, garantendo la pari opportunità. Nel 2018 sono state nominate due colleghe nei ruoli di CFO della Capogruppo e di Amministratore Unico della controllata di doData;
    - Nel corso del 2018 doBank S.p.A. ha istituito un contributo per ciascun figlio di età compresa tra 4 e i 12 anni nei confronti del personale appartenente alle aree professionali e alla categoria dei quadri direttivi da erogarsi su base annuale. Tale contributo è stato esteso anche ai lavoratori neo-assunti, con contestuale apertura di un conto welfare.
  - **Clienti e debitori oggetto di azioni di recupero (sicurezza dei dati):**
    - Investimenti costanti sulla solidità delle soluzioni tecnologiche adottate e costante monitoraggio del funzionamento con l'obiettivo di affrontare con successo le principali sfide poste dall'innovazione normativa di riferimento per il contesto di mercato.

## 5. MODELLO ORGANIZZATIVO, GOVERNANCE E LOTTA ALLA CORRUZIONE

Per una illustrazione del modello di organizzazione e gestione del Gruppo doBank ai sensi del D.lgs.231/2001, si rimanda ai documenti "Modello organizzativo, di gestione e di controllo ai sensi del decreto 231" e "Codice Etico" reperibili alla sezione "Governance" del sito internet aziendale [www.dobank.com](http://www.dobank.com).

Si richiamano qui di seguito alcune selezionate informazioni sulle componenti essenziali del modello di organizzazione e gestione, ovvero il Modello 231 e il Codice Etico.

### 5.1 Modello 231 e Whistleblowing

Il D.lgs. 231/2001 ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano la responsabilità amministrativa degli enti, ove per "enti" si intendono le società commerciali, di capitali e di persone, e le associazioni, anche prive di personalità giuridica. doBank S.p.A. e Italfondionario hanno adottato il Modello organizzativo, di gestione e di controllo ai sensi del decreto 231 rispettivamente nel luglio 2016 e nell'agosto 2016. Il modello 231 è poi stato esteso alla società doRealEstate nel luglio 2017 e da ultimo ad Ibis e doSolutions, le quali hanno approvato il modello nel dicembre 2017.

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, al quale è affidato il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello 231 nonché di curarne





l'aggiornamento. L'Organismo di Vigilanza ("OdV") che opera senza soluzione di continuità, supervisiona sul funzionamento e sull'osservanza dei Modelli e monitora e valuta lo stato di implementazione delle misure di prevenzione, relazionando periodicamente il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale.

Coerentemente con i principi del D.lgs. 231/2001 i Modelli 231 del Gruppo prevedono un canale di segnalazione delle violazioni, anche in forma anonima, direttamente verso l'OdV, ovvero verso il proprio responsabile il quale avrà cura di trasmetterla tempestivamente all'OdV.

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

L'Organismo di Vigilanza esercita le proprie responsabilità di controllo anche mediante l'analisi di sistematici flussi informativi periodici trasmessi dalle funzioni: Internal Audit, Compliance, Risorse Umane, dal Datore di Lavoro/Committente ai sensi del D.lgs. 81/2008, nonché dai Responsabili delle Strutture Organizzative a cui sono attribuite le Funzioni Aziendali diverse da quelle sopra enunciate.

L'ODV supervisiona inoltre l'attività di comunicazione e formazione, avvalendosi delle strutture competenti, alle quali è assegnato il compito di promuovere le iniziative per la diffusione della conoscenza e della comprensione del Modello, dei contenuti del D.lgs. 231/2001, degli impatti della normativa sull'attività aziendale, nonché per la formazione del personale e la sensibilizzazione dello stesso all'osservanza dei principi contenuti nel Modello e di promuovere e coordinare le iniziative volte ad agevolare la conoscenza e la comprensione del Modello da parte di tutti coloro che operano per conto del Gruppo.

E' inoltre attivo in doBank il sistema per la segnalazione dei comportamenti illegittimi ai sensi delle disposizioni su Whistleblowing e che permette ai dipendenti e alla rete esterna di segnalare tali comportamenti.

Per comportamenti illegittimi si intendono quei comportamenti che possano arrecare danno o pregiudizio, anche solo d'immagine, alla banca o ai dipendenti e che si riferisca a:

- violazioni di norme disciplinanti l'attività bancaria, così come definita all'art. 10 T.U.B. (a titolo esemplificativo e non esaustivo: abusiva attività di raccolta del risparmio, mendacio e falso interno, aggio bancario, violazioni norme a tutela della vigilanza bancaria, etc.);
- illeciti penali, se riconducibili a fatti commessi da un dipendente nell'esercizio delle proprie mansioni (a titolo esemplificativo e non esaustivo: corruzione, furto, estorsione, frode interna, falso, usura, etc);
- irregolarità amministrative e negli adempimenti contabili e fiscali;
- irregolarità in materia di Antiriciclaggio;
- violazioni della disciplina sulla privacy;
- violazioni di Codici di Condotta;
- violazioni della Normativa interna;
- casi di potenziale conflitto d' interesse;
- favoreggiamento di una delle casistiche riportate nei punti precedenti.

I canali messi a disposizione da doBank al personale per effettuare le segnalazioni, anche in forma anonima si avvalgono di un applicativo informatico dedicato disponibile sito web della banca. Tale applicativo di gestione delle segnalazioni garantisce la riservatezza e la protezione dei dati personali del soggetto che effettua la segnalazione. Alternativamente il dipendente può segnalare un illecito tramite forma cartacea. Si segnala che non risultano segnalazioni né per il periodo oggetto della presente dichiarazione né per gli anni precedenti.

## 5.2 Codice etico e norme aziendali

Nel Gruppo doBank sono vigenti un insieme di norme, regole, procedure e un complesso di disposizioni organizzative che si integrano nei principi contenuti nel Codice e sono indirizzate ad assicurare il rispetto delle strategie aziendali, il conseguimento dell'efficacia e dell'efficienza dei processi aziendali, la salvaguardia del valore delle attività, la protezione dalle perdite, l'affidabilità, l'integrazione delle informazioni contabili e gestionali e, da ultimo, la piena conformità delle operazioni con le Leggi e i Regolamenti esterni, ivi comprese le istruzioni di Vigilanza.

doBank ha adottato nel luglio 2016 il codice etico di Gruppo, che definisce l'insieme dei principi deontologici, dei doveri e delle responsabilità che la banca assume nei confronti di tutti i soggetti che collaborano con essa per il raggiungimento degli obiettivi aziendali, al fine di garantire che i comportamenti dei soggetti destinatari siano sempre ispirati a criteri di correttezza, collaborazione, lealtà, trasparenza e reciproco rispetto, nonché ad evitare che vengano poste in essere condotte inidonee. I destinatari sono tutti i soggetti interni alla banca e 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 propri partner commerciali doBank e le altre società del Gruppo verificano che i principi etici su cui si basano le attività degli stessi risultino allineati a quelli del proprio codice etico, contribuendo alla creazione di virtuosismi di settore.

## 5.3 Lotta alla corruzione

Il Gruppo doBank presidia i rischi di corruzione attraverso il sistema di rilevazione dei rischi e dei controlli posti in essere nell'ambito della gestione del già citato Modello 231 che rappresenta comunque un framework in essere limitato al perimetro Italia. Per quanto riguarda il perimetro estero segnaliamo che sono in corso di valutazione eventuali implementazioni volti ad estendere e rafforzare gli attuali presidi di controllo.

Il Gruppo ha in programma per il 2019 la definizione e lo sviluppo del proprio Programma Anticorruzione in coerenza con gli obiettivi strategici del Gruppo.

Nell'ambito delle attività condotte nel 2018, si evidenzia che la Società ha implementato il proprio framework normativo interno in materia provvedendo ad emanare specifiche procedure relativamente alla gestione di:

- **Omaggi:** il Gruppo doBank non ammette l'accettazione e l'offerta di omaggistica verso o da parte di soggetti interni, esterni o altre controparti, qualora questi: i) possano essere interpretati come eccedenti le normali pratiche commerciali o di cortesia relative a relazioni d'affari, ovvero come un mezzo utilizzato al fine di ottenere trattamenti di favore nello svolgimento di qualsiasi pratica e/o attività ricollegabile alle Società del Gruppo; ii) siano eccedenti il modico valore, ovvero correlati a specifiche richieste, ovvero comunque tali da compromettere l'indipendenza di giudizio e la correttezza operativa di una delle due parti; iii) siano costituiti da denaro o da beni prontamente convertibili in denaro.
- **Sponsorizzazioni e Partnership:** in via generale le iniziative di sponsorizzazione o di partnership sono mirate a promuovere il nome del Gruppo doBank e i relativi prodotti e servizi e devono essere realizzate:
  - in coerenza con i principi e i valori del Gruppo;
  - in osservanza delle leggi e dei regolamenti locali;
  - limitandosi a favorire quegli eventi che offrano garanzia di qualità, originalità ed efficacia.



Si dovrà, quindi, porre particolare attenzione nella selezione di progetti capaci di veicolare messaggi in linea con l'immagine e la reputazione del Gruppo, adottando le cautele necessarie ad evitare ogni possibile conflitto d'interessi di ordine personale o aziendale.

- **Donazioni e Beneficenze:** Il Gruppo doBank consente l'erogazione di donazioni e beneficenze, siano queste costituite da denaro o da beni, mosse esclusivamente da puro spirito liberale:
  - a favore di enti ed associazioni dichiaratamente senza fini di lucro e con regolari statuti ed atti costitutivi;
  - di elevato valore culturale o benefico.

Nella selezione dei potenziali soggetti beneficiari, che sono classificati in funzione degli scopi da questi perseguiti e dalle aree in cui operano, il Gruppo limita l'eccessiva concentrazione di erogazioni per donazioni ovvero beneficenze verso i medesimi enti o associazioni, tenendo anche in considerazione le iniziative condotte in anni precedenti ed assicurando un'adeguata rotazione dei beneficiari.

Infine, Il Gruppo non ammette iniziative per donazioni o beneficenze qualora ne possa conseguire un'aspettativa circa l'ottenimento o il mantenimento di un corrispettivo o vantaggio di qualsiasi natura.

#### 5.4 Antiriciclaggio

Coerentemente con quanto previsto dalla normativa vigente, il Gruppo doBank ha costituito la funzione Antiriciclaggio come struttura permanente e indipendente, il cui compito è quello di prevenire e contrastare il verificarsi di operazioni fraudolente o criminose.

Nell'ambito del processo di gestione aziendale, e in conformità a quanto richiesto dalla normativa vigente, doBank pone in essere una serie di attività volte a garantire la piena conoscenza del cliente, la tracciabilità delle transazioni finanziarie e l'individuazione delle operazioni sospette.

Trasversalmente ai suddetti obblighi, la normativa prevede controlli di primo, secondo e terzo livello sui processi di prevenzione e contrasto del rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo, nonché un'adeguata formazione del personale delle società del Gruppo destinatarie, al fine di sensibilizzarlo rispetto alle tematiche di prevenzione e gestione del rischio di riciclaggio e di finanziamento al terrorismo. Nel 2018 particolare focus è stato dato a sessioni formative in materia di antiriciclaggio, destinato a tutto l'Asset Management di doBank e della controllata Italfondario.

Il Modello di gestione del rischio di riciclaggio e finanziamento del terrorismo delle società del Gruppo destinatarie è ispirato 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 all'organo con funzione di supervisione strategica e all'Organo con funzione di controllo. L'indipendenza viene definita nell'ambito del mandato con il quale il Consiglio di Amministrazione, sentito il Collegio Sindacale, delibera la costituzione della Funzione Anti-money laundering (AML) definendone il ruolo, l'ambito, la competenza, le responsabilità e le prerogative mediante il Regolamento aziendale;
- *autorevolezza*, intesa come libero accesso del Responsabile della Funzione AML e di ciascuno dei suoi componenti a tutte le attività della Società, nonché a qualsiasi

informazione rilevante per lo svolgimento dei propri compiti, anche attraverso il colloquio diretto con il personale;

- *autonomia e adeguatezza delle risorse*, intesa come la disponibilità di risorse personali, tecniche ed economiche proprie, dirette o indirette, idonee a prevenire situazioni di indebita soggezione nei confronti della struttura aventi funzioni operative, tenuto conto della complessità operativa, dimensionale e organizzativa dell'intermediario, nonché della natura dell'attività svolta;
- *diffusione*, intesa come l'ampliamento del perimetro del rischio di riciclaggio e di finanziamento al terrorismo alle norme a tutta l'attività aziendale e in primo luogo dove il rischio viene generato.

## 5.5 Formazione AML e Modello 231

L'antiriciclaggio e il Modello di organizzazione e gestione hanno costituito le priorità formative per l'anno 2018.

In particolare:

- hanno fruito di formazione su tematica AML 761 risorse, appartenenti alle società doBank, Italfondario e doSolutions (il totale dei partecipanti rappresenta il 94% degli invitati ed il 59% del totale dipendenti del Gruppo);
- sul tema Modello 231, sono state formate 542 risorse, appartenenti alle società Italfondario, doSolutions, doRealEstate, doData e doBank (il totale dei partecipanti rappresenta il 92% degli invitati ed il 42% del totale dipendenti del Gruppo).

Sia per i professionisti esterni che per le società di recupero crediti (SRC) è previsto un corso di formazione sulla normativa antiriciclaggio. Durante il 2018 i professionisti esterni che hanno partecipato a tali corsi sono stati 361 su 484 invitati, mentre le società di recupero crediti partecipanti sono state 58 su 71.

## 6. IL GOVERNO E LA GESTIONE DEI RISCHI

### 6.1 Identificazione e gestione dei rischi

Il Gruppo doBank, in linea con le best practice di mercato, si è dotato di un Sistema dei Controlli Interni volto a presidiare costantemente i principali rischi connessi alle attività del Gruppo, al fine di poter garantire una conduzione dell'impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi prefissati di performance e di salvaguardia del patrimonio aziendale nel complesso.

La Capogruppo doBank ha disciplinato la struttura complessiva di governo e gestione dei rischi a livello di Gruppo all'interno del sistema normativo interno e nei documenti ad esso connessi, tra i quali il Risk Appetite Framework di Gruppo, aggiornati costantemente in relazione alle evoluzioni delle previsioni strategiche<sup>1</sup>.

La funzione Risk Management, con l'ausilio delle altre strutture coinvolte per i singoli ambiti di competenza, effettua nel continuo un'accurata attività di identificazione dei rischi ai quali il Gruppo è esposto in chiave attuale e prospettica, sulla base di una attenta valutazione degli elementi caratterizzanti l'operatività e del contesto di riferimento.

Tale attività è finalizzata all'identificazione, in maniera strutturata, di tutti i rischi che potrebbero ostacolare o limitare il Gruppo nel pieno raggiungimento dei propri obiettivi strategici e che

<sup>1</sup> Per ulteriori elementi di dettaglio associati ai processi di gestione dei rischi si rimanda a quanto riportato all'interno della Nota Integrativa Parte E in Relazioni e Bilancio Consolidato 2018, e all'apposita sezione dell'Informativa al pubblico da parte degli Enti – Pillar III al 31/12/2018.





potrebbero esercitare un impatto rilevante sul capitale o sui profitti e, pertanto, da sottoporre a misurazione e valutazione.

La Capogruppo effettua una prima identificazione dei rischi partendo dalla lista dei rischi minimi identificati dalla normativa di vigilanza<sup>2</sup> e ampliandola con ulteriori rischi significativi emersi dall'analisi del modello di business e dei mercati di riferimento in cui operano le diverse società del Gruppo, delle prospettive strategiche, delle modalità operative e delle caratteristiche degli impieghi e delle fonti di finanziamento. Ai fini dell'individuazione dei rischi rilevanti viene adottato un approccio di analisi di "Rischio Lordo", ossia nella fase di identificazione dei rischi non sono stati considerati i singoli presidi o tecniche volti a mitigarli.

La Capogruppo procede alla definizione della mappa dei rischi attraverso la valutazione di rilevanza di tutti i rischi precedentemente individuati. Un rischio è definito come rilevante qualora rispetti almeno una delle seguenti condizioni:

- il rischio, a prescindere dai controlli e dai presidi di attenuazione in essere o previsti, deriva dall'operatività corrente e determina o potrebbe determinare impatti economici per il Gruppo;
- il rischio, a prescindere dai controlli e dai presidi di attenuazione eventualmente previsti, deriva o potrebbe derivare dalla strategia futura aziendale definita a livello di Piano Industriale o da cambiamenti del contesto normativo di riferimento, e potrebbe determinare impatti economici per il Gruppo.

L'attività di assessment, eseguita al fine di garantire un completo processo di identificazione dei rischi è condotta su tutte le Legal Entity del Gruppo doBank ed è formalizzata nell'ambito della predisposizione del resoconto annuale ICAAP.

La mappa dei rischi rilevanti è oggetto di una condivisione tra le Funzioni Aziendali di Controllo del Gruppo di secondo livello (Risk Management, Compliance, Antiriciclaggio, Dirigente Preposto) e di terzo livello (Internal Audit), che procedono alla definizione di una tassonomia comune al fine di rafforzare il livello di integrazione delle stesse, consentendo la diffusione di un linguaggio comune nella gestione dei rischi a tutti i livelli del Gruppo.

La Funzione Compliance e Antiriciclaggio è tenuta a curare la rilevazione, il monitoraggio e il controllo del rischio di non conformità alle norme, fornendo consulenza e supporto alle strutture operative e di business nonché predisponendo la necessaria informativa periodica agli organi aziendali.

Il processo di gestione, monitoraggio e valutazione del rischio di non conformità del Gruppo, basato su un approccio *risk based*, si caratterizza per una significativa pervasività nelle attività aziendali. Esso si compone delle seguenti fasi:

- definizione dei principi guida e delle regole metodologiche per la gestione e valutazione del rischio di non conformità;
- pianificazione delle attività, mediante cui la funzione Compliance e Antiriciclaggio individua gli obiettivi periodici da raggiungere, le modalità di realizzazione, la relativa tempistica e frequenza dei controlli in coerenza con la normativa applicabile, nonché una stima delle risorse da impiegare;
- monitoraggio, nel continuo, della normativa esterna;
- consulenza e assistenza agli Organi Aziendali e alle altre strutture del Gruppo;
- formazione, ai fini della diffusione di una cultura aziendale improntata ai principi di onestà, correttezza e rispetto dello spirito delle norme;
- risk assessment, attività finalizzate alla valutazione del livello di adeguatezza dei processi aziendali, dei sistemi e degli assetti organizzativi per mitigare il rischio di non conformità alla normativa applicabile;
- attività di verifica/controlli di secondo livello;

<sup>2</sup> Circolare 285/2013, Parte Prima, Titolo IV, Capitolo 3, Allegato A.

- monitoraggio dei piani di remediation, al fine di verificare nel continuo il corretto avanzamento delle azioni identificate dal Management in risposta alle carenze identificate dalla Funzione Compliance e Antiriciclaggio;
- reportistica, mediante trasmissione e ricezione di adeguati flussi informativi, in relazione alle attività svolte in materia di gestione del rischio di non conformità.

Nell'ambito del sistema dei Controlli interni, la Funzione Antiriciclaggio presidia il rischio di riciclaggio e finanziamento al terrorismo svolgendo le seguenti macro attività:

- assicurare l'efficace presidio delle attività e dei processi volti al controllo del rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo, attraverso la verifica nel continuo della coerenza delle procedure aziendali con le norme di eteroregolamentazione e di autoregolamentazione in materia di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo;
- espletare l'attività di autovalutazione dei rischi di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo;
- gestire il processo di valutazione delle operazioni sospette in materia di antiriciclaggio e antifiterrorismo, ai fini dell'eventuale segnalazione e trasmissione delle stesse all'Unità di Informazione Finanziaria (U.I.F.);
- effettuare la trasmissione dei dati aggregati su base mensile (S.AR.A);
- svolgere verifiche periodiche al fine di attestare l'affidabilità del sistema informativo di alimentazione dell'AUI e l'adeguatezza delle procedure interne;
- comunicare tempestivamente agli Organi Societari le questioni e le violazioni di conformità considerate di particolare rilevanza;
- fornire consulenza e assistenza agli Organi Societari e alle altre strutture del Gruppo nei casi di dubbi sull'interpretazione della normativa esterna e sull'applicazione di quella interna;
- supportare le diverse strutture coinvolte nella definizione e nell'erogazione di specifici programmi di formazione;
- nel processo interno di valutazione dell'adeguatezza del capitale (ICAAP), fornire le informazioni utili alla valutazione del rischio di riciclaggio e di finanziamento al terrorismo nell'ambito del rischio di non conformità.

Nell'ambito del sistema dei controlli interni del Gruppo doBank, alla Direzione Internal Audit di Capogruppo è attribuita la gestione diretta delle attività di revisione interna, in un'ottica di controllo di terzo livello, per conto sia della Capogruppo sia delle Società Controllate, ferme restando le competenze e le responsabilità degli Organi Aziendali di queste ultime. Le attività della Funzione sono mirate a valutare periodicamente la completezza, la funzionalità, l'adeguatezza e l'affidabilità in termini di efficienza ed efficacia del Sistema dei Controlli Interni, inclusi quelli sul sistema informativo (ICT audit).

Al fine di assolvere ai compiti e responsabilità previsti dalla normativa di Vigilanza e dalle disposizioni interne, la Funzione ha in particolare l'obiettivo di:

- assicurare un'azione di sorveglianza costante ed indipendente sul regolare andamento dell'operatività e dei processi della Capogruppo e delle Controllate, con l'obiettivo di prevenire o rilevare l'insorgere di comportamenti o situazioni anomale e rischiose;
- valutare periodicamente la completezza, l'adeguatezza, la funzionalità e l'affidabilità della struttura organizzativa e delle altre componenti del sistema dei controlli interni;
- svolgere i controlli (di terzo livello), anche attraverso verifiche in loco (sia presso le società del Gruppo sia presso le loro succursali/branch estere) o controlli a distanza, in merito al regolare andamento dell'operatività aziendale e all'evoluzione dei rischi, incluse le attività esternalizzate, individuando altresì eventuali violazioni delle procedure e della regolamentazione;
- monitorare la conformità alle norme dell'attività di tutti i livelli aziendali;
- valutare l'efficacia del processo di definizione del Risk Appetite Framework (RAF) con riferimento ai ruoli e responsabilità degli Organi Aziendali e delle unità operative coinvolte, la coerenza interna dello schema complessivo e la conformità dell'operatività aziendale al RAF;



- 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 2° livello e dei relativi processi di identificazione, misurazione e controllo dei rischi, anche con riferimento al rispetto dei requisiti normativi previsti dagli Organi di Vigilanza. In tale ambito, con particolare riguardo alla Funzione di controllo dei rischi, valuta: i) l'organizzazione, i poteri e le responsabilità della funzione di controllo dei rischi, anche con riferimento alla qualità e all'adeguatezza delle risorse a questa assegnate; ii) l'appropriatezza delle ipotesi utilizzate nelle analisi di sensitività e di scenario e negli stress test; iii) l'allineamento con le best practice diffuse nel settore;
- 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 del gruppo;
- controllare la regolarità delle varie applicazioni, infrastrutture e processi di gestione del gruppo, incluse le eventuali componenti esternalizzate, anche attraverso accertamenti (anche dei piani di continuità operativa) presso i fornitori terzi ed i fornitori critici, predisponendo annualmente la relazione sulle funzioni operative importanti esternalizzate;
- svolgere interventi ad hoc su specifica richiesta degli Organi Aziendali e/o delle Autorità di Vigilanza e compiti di accertamento anche con riguardo a specifiche irregolarità;
- predisporre annualmente la relazione sulla valutazione dell'adeguatezza e rispondenza delle politiche e prassi di remunerazione adottate dalla Banca alle vigenti disposizioni normative nonché la relazione sulla revisione del processo ICAAP;
- verificare, in relazione all'attività di servicing, l'adeguatezza e la funzionalità del processo di gestione e monitoraggio dell'andamento del patrimonio cartolarizzato, nonché quello di controllo sulla conformità dell'operazione alla legge e al prospetto informativo;
- monitorare l'effettiva implementazione dei Piani di Azione e verificare la rimozione delle anomalie riscontrate;
- partecipare, ove necessario, ai gruppi di lavoro aziendali su tematiche progettuali (es. nuovi prodotti, canali, sistemi, processi, ecc.), anche al fine di 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.

Con specifico riferimento ai rischi di natura non finanziaria, in data 25 gennaio 2019 è stato attribuito al Comitato Rischi l'esame e la supervisione della DNF del Gruppo doBank. Inoltre il Comitato supporterà le valutazioni e le decisioni del Consiglio di Amministrazione relative all'approvazione dell'informativa in materia di 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.

## 6.2 Principali rischi legati ai temi non finanziari

Qui di seguito il perimetro identificato di rischi subiti e generati connessi ai temi non finanziari del Gruppo doBank, così come una sintesi delle relative modalità di gestione:

Tipo di rischio	Profilo di rischio	Modalità di gestione
<b>Attività Esternalizzate</b>	<p>Il Gruppo si avvale di outsourcers esterni per l'esecuzione di diverse attività operative. Tali esternalizzazioni comportano l'esecuzione di compiti operativi e scambio di informazioni verso soggetti esterni alla società e debbono essere gestite secondo criteri tali da minimizzare i rischi operativi che ne potrebbero derivare.</p>	<p>doBank, in ottemperanza alla normativa di vigilanza bancaria, ha creato e sta potenziando un processo di gestione e monitoraggio degli outsourcer, che consente di valutare le performance degli stessi, rilevare i rischi emergenti eventuali e gestire le diverse circostanze e situazioni eventuali.</p>
<b>Conformità normativa</b>	<p>Rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie rilevanti o danni di reputazione in conseguenza di violazioni di norme imperative (leggi, regolamenti) ovvero di autoregolamentazione (ad es., statuti, codici di condotta, codici di autodisciplina).</p>	<p>Il processo di gestione, monitoraggio e valutazione del rischio di non conformità del Gruppo, basato su un approccio risk based, si compone delle seguenti fasi: 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, reportistica.</p>
<b>Continuità di Business</b>	<p>La continuità del Business deve essere garantita anche in presenza di circostanze eccezionali conseguenti ad emergenze o disastri. Questo implica dunque predisporre adeguate contromisure per indirizzare al meglio i rischi operativi collegati alla interruzione eventuale dell'operatività, garantendo quindi la continuità ed il funzionamento dei sistemi IT di supporto.</p>	<p>Il Gruppo, in linea con quanto prescritto dalla normativa, si è dotato di una Policy per la Gestione delle Business Continuity e di un Piano di BC e Disaster Recovery, che definiscono esattamente le contromisure per gestire situazioni eventuali di emergenza e/o disastro. I piani sono testati annualmente e sono soggetti ad un miglioramento continuo per cercare di massimizzare l'efficacia di fronte agli imprevisti.</p>
<b>Governance</b>	<p>Rischio di incorrere in una responsabilità amministrativa delle Società per attività illecite derivanti da reati, tassativamente previsti nel Decreto, commessi da persone fisiche che operano in nome e per conto dell'Ente e, in ogni caso, nel suo interesse.</p>	<p>Il Gruppo, al fine di dotarsi di un sistema di gestione dei rischi in materia di responsabilità amministrativa degli enti, ha adottato un Modello 231 per ogni società. L'efficace e concreta attuazione del Modello è garantita dagli Organismi di Vigilanza, nominati per tutte le società; questi ultimi esercitano le proprie attività di controllo anche mediante l'analisi di sistematici flussi informativi periodici, trasmessi da varie funzioni aziendali a seconda di quanto previsto dal Modello e dai protocolli di decisione, che ne costituiscono parte integrante.</p>
<b>Market Abuse</b>	<p>Ci si riferisce a tutte le ipotesi in cui i risparmiatori che hanno investito le proprie risorse nei mercati finanziari, si trovano a dover subire le conseguenze negative del comportamento di altri soggetti utilizzando a vantaggio proprio o altrui, info non accessibili al pubblico oppure hanno divulgato info false e ingannevoli o manipolato il meccanismo di determinazione del prezzo degli strumenti finanziari.</p>	<p>doBank ha adottato un regulatory framework interno, coerente con la normativa esterna comunitaria e nazionale, con lo scopo di regolamentare il processo di individuazione, gestione e trattamento delle Informazioni Rilevanti e delle Informazioni Privilegiate (come infra definite) riguardanti la Società, nonché (iii) i processi e le pratiche da osservare per la comunicazione, sia all'interno che all'esterno, delle Informazioni Privilegiate. Le procedure interne garantiscono il rispetto della riservatezza e confidenzialità delle Informazioni Rilevanti e delle Informazioni Privilegiate, al fine di evitare che la divulgazione di documenti e di Informazioni riguardanti la Società e/o le Controllate possa avvenire in forma selettiva, ovvero in forma intempestiva, incompleta o inadeguata o, comunque, tale da provocare asimmetrie informative.</p>



Tipo di rischio	Profilo di rischio	Modalità di gestione
<b>Non discriminazione</b>	La generazione di comportamenti discriminatori in materia di impiego e professione viene considerata all'interno di un sotto livello del rischio operativo.	Il Codice Etico di doBank disciplina i valori del Gruppo volti al rispetto dei diritti umani e la tutela della diversità. Questi valori sono incorporati e riflessi nei processi che presidiano la funzione Resources & Transformation 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.
<b>Prevenzione alla corruzione</b>	Il modello operativo del Gruppo doBank agisce in processi esposti al rischio di corruzione in forme e modalità differenti in base alle attività che li caratterizzano. I principali ambiti operativi potenzialmente a rischio attengono a: - specifici processi connessi al core business; - ambiti operativi trasversali, tra cui omaggi, donazioni e beneficenze, sponsorizzazioni e partnership, acquisizione di beni e servizi.	Il Gruppo si è dotato di un corpo normativo interno (i.e. 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; Inoltre è stata prevista una c.d. Scheda Paese Grecia, contenente un'analisi delle normative greche locali in materia di contrasto alla corruzione specificamente predisposta per branch greca. Infine, il Gruppo si è inoltre dotato del c.d. "Anti Corruption Program", nel quale è rappresentato il framework di controllo e gestione del rischio corruzione e la realizzazione di un'attività di risk assessment.
<b>Reputazione</b>	Rischio di flessione degli utili, o del capitale, derivante da una percezione negativa dell'immagine dell'Intermediario da parte di clienti, controparti, azionisti, investitori o Autorità di Vigilanza, trasversale a tutti i temi rilevanti e a tutte le entità del Gruppo. Il rischio reputazionale è definito come rischio "derivato" da altre tipologie di rischio, o "di secondo livello", in quanto conseguente ad un evento principalmente riconducibile ai rischi operativi, inclusi quelli informatici e di Compliance.	In considerazione della trasversalità di tale tipologia di rischio che insiste su tutte le strutture del Gruppo, il Gruppo effettua un'attività di Risk Self Assessment prendendo in considerazione i fattori sia endogeni sia esogeni che potrebbero creare danni reputazionali al Gruppo valutandoli in termini di frequenza media di accadimento ed impatto connesso. Sono inoltre previsti specifici presidi specialistici, volti a mitigare l'esposizione del Gruppo a tale tipologia di rischio, definiti nell'ambito dell'attività di Risk Assessment condotte in tema conformità e ICT.
<b>Sicurezza informatica</b>	Un livello non adeguato di Gestione della sicurezza informatica potrebbe ledere la completezza, l'integrità e la riservatezza dei dati, essenziali per la gestione della attività core di Gruppo determinando situazioni rischiose con impatti operativi sia sul business che sui vari stakeholder.	Il Gruppo ha costruito per questo un sistema di governo della sicurezza composto da diverse policy di indirizzo (doBank) e a livello operativo da procedure operative, processi, e sistemi (doSolutions) volti a definire standard di comportamento per il monitoraggio delle situazioni rischiose, per la correzione delle vulnerabilità e l'esercizio in sicurezza dei sistemi e delle architetture informatiche.

Tipo di rischio	Profilo di rischio	Modalità di gestione
<b>Temi legati alla gestione del personale</b>	La salute e la sicurezza delle persone del Gruppo, la remunerazione, la formazione e la valutazione delle performance, sono considerati all'interno del rischio operativo. Eventi di rischio generati riguardanti la sicurezza sul lavoro, ad esempio esposizione a fattori fisici e non corretto uso di videoterminali, ricadono anche tra le ipotesi di reato previste dal Modello 231/2001.	Il Gruppo è dotato di un modello e organigramma Safety che vede il presidio della Legge 81 accentratamente in capogruppo con il supporto di una società esterna specializzata che fornisce il servizio di RSPP. Il corpo normativo, l'organigramma Safety e il DVR sono pubblicati sulla intranet aziendale in una sezione dedicata accessibile a tutto il Personale del Gruppo e le informazioni vengono aggiornate costantemente specialmente in relazione alle nomine dei ruoli centrali quali Addeffi e Preposti alla sicurezza. La gestione della formazione all'interno del Gruppo, anche essa accentratamente in Capogruppo è normata da specifica procedura, prevede la rilevazione annuale dei fabbisogni formativi, sia per quanto attiene la formazione obbligatoria che la formazione tecnico-professionale. Il piano di formazione viene elaborato una volta l'anno e viene presentato a FBA per poter usufruire della formazione finanziata. Anche il processo di valutazione delle performance del Personale del Gruppo è normato da un processo strutturato nel rispetto delle previsioni previste nel CCNL.
<b>Tutela della privacy</b>	Rischio che può scaturire dal trattamento di dati personali e consiste in uno scenario descrittivo di un evento e delle relative conseguenze per i diritti e le libertà degli interessati.	Il Modello Privacy di doBank, coerentemente con il GDPR, prevede: - Il "Modello Organizzativo", che descrive i ruoli e le responsabilità dei soggetti coinvolti per la gestione dei Dati Personali e l'implementazione delle relative misure di protezione; - Il "Modello di Gestione dei Dati Personali", che delinea i principali adempimenti previsti dalla normativa per un corretto governo dei trattamenti dei Dati Personali. doBank ha adottato una metodologia di valutazione del rischio privacy funzionale ad attuare il principio di Data Protection by Design e by Default e, nel caso in cui sia ritenuto necessario, eseguire un Data Protection Impact Assessment (DPIA).



## 7. PERSONE

La gestione del personale a livello di Gruppo ricade nell'ambito delle responsabilità della funzione Resources&Transformation, la quale:

- assicura una gestione efficace ed efficiente delle risorse;
- garantisce l'evoluzione organizzativa e lo sviluppo del capitale umano in coerenza con le strategie e le esigenze di business;
- presidia il confronto con i Sindacati;
- favorisce ed accompagna il cambiamento culturale e il rafforzamento delle competenze tecniche e manageriali assicurando un contesto lavorativo positivo che valorizzi le potenzialità di ognuno;
- presidia le attività inerenti la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, in coerenza con le disposizioni normative vigenti.

Nell'ambito dei suoi compiti, la funzione Resources&Transformation definisce le politiche e linee guida in tema di:

- remunerazione e incentivazione del personale, in conformità al principio di equità interna/esterna e in coerenza con quanto previsto dalle Autorità di Vigilanza e dalle policy di Gruppo;
- selezione, formazione, gestione e sviluppo del personale di tutto il Gruppo, in coerenza con le strategie definite dal vertice aziendale;
- gestione dei processi di amministrazione del personale, in coerenza con le disposizioni di legge, i contratti, le convenzioni e gli accordi sindacali;
- relazioni sindacali.

I cambiamenti organizzativi avviati nel 2016 con la creazione del Gruppo bancario doBank hanno dato avvio ad un processo di riorganizzazione caratterizzato per l'attenzione dedicata alla gestione delle Risorse Umane. Nel corso del 2017 sono state implementate a livello di Gruppo procedure interne inerenti la gestione dei benefit, l'implementazione dei sistemi incentivanti, le attività di selezione e gestione del rapporto contrattuale, etc.

In coerenza con il Piano Strategico di Gruppo, l'azienda sta proseguendo l'attività di definizione dei processi core HR anche al fine di armonizzare le regole e policy relative alla gestione delle risorse sui temi significativi.

Nel corso del 2018 è proseguita l'attività di revisione dei processi HR, al fine di definire regole e policy di gestione trasparenti e diffuse in relazione a varie tematiche (i.e. benefit, formazione del personale, gestione presenze, etc) e sono inoltre state pubblicate sul portale aziendale le policy/regole HR in merito ai vari temi d'interesse per i dipendenti quali gestione presenze, benefit, etc.

### 7.1 Caratteristiche della forza lavoro

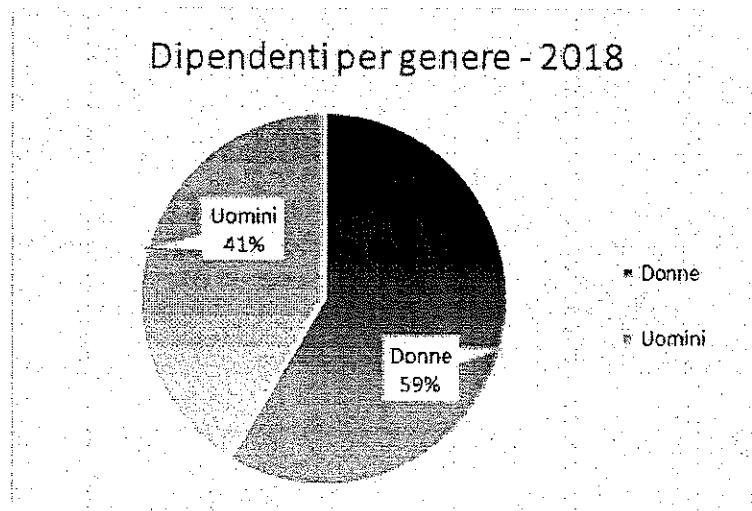
Alla data di rendicontazione il Gruppo doBank è composto da 1.288 dipendenti (numero di feste), di cui il 59% di genere femminile, come nel 2017; la categoria professionale che registra il maggior numero di dipendenti è quella degli impiegati (56%).

La maggioranza dei dipendenti (65%) si colloca in una fascia d'età compresa tra i 30 e i 50 anni e il 94% dei contratti è a tempo indeterminato.

Il 98% dei dipendenti del Gruppo opera presso le sedi italiane e il 2% all'estero, presso la filiale greca, costituita in corso d'anno.

L'età media dei dipendenti del Gruppo doBank è di 45 anni.

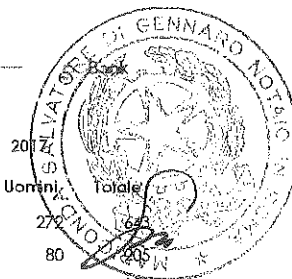
I dipendenti per genere sono così rappresentati:



Categoria dei dipendenti	2018			2017		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
<b>Dirigenti</b>	10	30	40	10	22	32
<b>Managers</b>	255	272	527	234	255	489
<b>Dipendenti</b>	490	231	721	482	228	710
<b>Totale</b>	<b>755</b>	<b>533</b>	<b>1.288</b>	<b>726</b>	<b>505</b>	<b>1.231</b>
<b>Totale di dipendenti per età</b>						
<= 29 anni	28	28	56	25	22	47
30 - 50 anni	536	303	839	540	301	841
>= 51 anni	191	202	393	161	182	343
<b>Totale</b>	<b>755</b>	<b>533</b>	<b>1.288</b>	<b>726</b>	<b>505</b>	<b>1.231</b>
<b>Composizione per tipo di contratto</b>						
Numero totale di contratti a tempo indeterminato	704	511	1.215	704	496	1.200
Numero totale di contratti a tempo determinato o temporanei	51	22	73	22	9	31
<b>Totale</b>	<b>755</b>	<b>533</b>	<b>1.288</b>	<b>726</b>	<b>505</b>	<b>1.231</b>
<b>Composizione per tipo di impiego</b>						
Impiego a tempo pieno secondo quanto definito dalle leggi nazionali	657	531	1.188	684	505	1.189
Impiego part-time secondo quanto definito dalle leggi nazionali	98	2	100	42	-	42
<b>Totale</b>	<b>755</b>	<b>533</b>	<b>1.288</b>	<b>726</b>	<b>505</b>	<b>1.231</b>
<b>Composizione per aree d'impiego/mansione</b>						
NPL - personale appartenente all' Area Credit Management impiegato nei processi core del Gruppo (gestione crediti)	453	293	746	485	296	781
Non NPL - personale appartenente alle funzioni di supporto ai processi core	302	240	542	241	209	450
<b>Totale</b>	<b>755</b>	<b>533</b>	<b>1.288</b>	<b>726</b>	<b>505</b>	<b>1.231</b>

La categoria dei dipendenti fa riferimento al CCNL, dove per "Managers" s'intendono i quadri direttivi e per "Dipendenti", le aree professionali.





Dipendenti suddivisi per area geografica di operatività	2018			2017		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
ROMA	386	292	678	371	270	641
MILANO	126	80	206	125	80	205
VERONA	89	59	148	91	61	152
BARI	17	22	39	14	23	37
NAPOLI	25	12	37	26	12	38
PALERMO	10	13	23	10	13	23
BOLOGNA	15	4	19	15	4	19
TORINO	9	10	19	9	10	19
CATANIA	10	3	13	10	4	14
PARMA	9	3	12	9	5	14
PADOVA	9	3	12	10	3	13
CAGLIARI	7	5	12	7	5	12
BRESCIA	6	2	8	6	2	8
MESSINA	4	3	7	4	4	8
LECCE	5	2	7	5	2	7
FIRENZE	4	3	7	4	3	7
PERUGIA	6	1	7	6	1	7
REGGIO CALABRIA	3	2	5	4	1	5
<b>Totale Italia</b>	<b>740</b>	<b>519</b>	<b>1.259</b>	<b>726</b>	<b>505</b>	<b>1.231</b>
ATENE (GRECIA)	15	14	29	-	-	-
<b>Totale Gruppo</b>	<b>755</b>	<b>533</b>	<b>1.288</b>	<b>726</b>	<b>505</b>	<b>1.231</b>

## Assunzioni e cessazioni per genere

	2018			2017		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
<b>Assunzioni</b>						
<= 29 anni	17	17	34	10	9	19
30 - 50 anni	42	42	84	24	22	46
>= 51 anni	1	4	5	-	3	3
<b>Totale</b>	<b>60</b>	<b>63</b>	<b>123</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>68</b>
<b>Cessazioni</b>						
<= 29 anni	4	6	10	13	6	19
30 - 50 anni	37	36	73	12	26	38
>= 51 anni	4	8	12	2	7	9
<b>Totale</b>	<b>45</b>	<b>50</b>	<b>95</b>	<b>27</b>	<b>39</b>	<b>66</b>
Dimissioni volontarie (escluso il pensionamento)	43	42	85	25	30	55
Pensionamento	2	8	10	2	4	6
Termine contratto	-	-	-	-	5	5
<b>Totale</b>	<b>45</b>	<b>50</b>	<b>95</b>	<b>27</b>	<b>39</b>	<b>66</b>

<b>Turnover (1)</b>	<b>6%</b>	<b>9%</b>	<b>7%</b>	<b>4%</b>	<b>8%</b>	<b>5%</b>
---------------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

(1) calcolato come il rapporto tra numero cessazioni per categoria sul totale dipendenti per categoria alla data di rendicontazione

Il Gruppo doBank applica il CCNL del Credito a tutte le società del Gruppo ad eccezione della controllata doData, ex IBIS (CCNL Commercio). Circa il 50% dei dipendenti del Gruppo è iscritto ad un'organizzazione sindacale.

## 7.2 Formazione e sviluppo del personale

All'interno degli ambiti di responsabilità della funzione Resources&Transformation, la funzione Talent Management si occupa della formazione del personale a livello di Gruppo. In particolare:

- supporta la definizione delle politiche di formazione del personale, in termini di sviluppo di competenze manageriali e professionali, in accordo con le linee strategiche della Capogruppo;
- cura la rilevazione delle esigenze formative di natura manageriale e obbligatoria, tecnica, comportamentale e obbligatoria;
- cura la progettazione, la gestione e l'organizzazione delle iniziative formative a supporto dello sviluppo di competenze manageriali e professionali di interesse per tutto il Gruppo nonché delle iniziative a supporto dei processi di trasformazione strategica ed organizzativa;
- cura la gestione dei processi di finanziamento della formazione tramite specifici fondi di categoria/istituzionali;
- assicura la qualità e l'efficacia degli interventi formativi.

La formazione continua è uno strumento fondamentale di sviluppo e crescita del personale aziendale. doBank presta forte attenzione alla rilevazione dei fabbisogni formativi e alla progettazione di contenuti di Piani Formativi adeguati alla dimensione e al posizionamento del Gruppo sul mercato.

Il processo di rilevazione dei fabbisogni ed erogazione delle relative attività formative è formalizzato in apposita Procedura Organizzativa interna ed interamente gestito dalla funzione Talent Management, la quale assicura anche il periodico reporting sia alle funzioni di controllo che alle società di rating. Particolare attenzione è data all'utilizzo dei finanziamenti resi disponibili dal Fondo di riferimento (FBA) per consentire quanto più il rimborso dei costi sostenuti per la formazione erogata sia attraverso Piani Aziendali che attraverso Piani Individuali.

I percorsi formativi di doBank sono progettati per poter supportare la realizzazione del Piano Strategico di Gruppo e il modello di business ad esso sotteso, con gli obiettivi prioritari di favorire l'integrazione e potenziare la leadership sul mercato, assicurare servizi di qualità, incrementare efficienza ed efficacia dei processi operativi. Prioritariamente i corsi sono destinati alle risorse dedicate ai processi core dell'azienda, ossia all'Area Credit Management, ma forte attenzione è data anche all'erogazione di contenuti specialistici alle funzioni di staff e alle funzioni aziendali di controllo accentrate in Capogruppo ai fini dell'aggiornamento continuo sulle evoluzioni normative e sulle innovazioni di mercato.

Nel corso del 2018 la formazione è stata erogata a tutto il Gruppo doBank, con particolare focus:

- all'aggiornamento tecnico professionale (47% del totale ore corsi erogati);
- all'aggiornamento normativo in materia di Privacy, AML, Compliance, 231/01, Sicurezza sul Lavoro (42% del totale ore corsi erogati);
- allo sviluppo di soft skills (formazione manageriale per il 1% del totale ore corsi erogati);
- ad altre tematiche (lingua inglese, diversity, etc, per il restante 10%).

Si riporta di seguito una tabella riepilogativa delle ore di formazione erogate al personale del Gruppo nel 2018, distinto per genere e ruolo:



## Ore di formazione per genere e per ruolo

	2018			2017		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Top Management	157	321	478	227	218	445
Middle Management	1.475	1.378	2.853	594	738	1.332
Staff	6.446	4.700	11.146	10.851	5.893	16.744

## Numero di partecipanti alla formazione suddivisi per ruolo

	2018			2017		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Top Management	10	30	40	11	22	33
Middle Management	63	91	154	61	98	159
Staff	682	412	1.094	654	385	1.039

## Ore medie di formazione per dipendente, per ruolo e genere

	2018			2017		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Top Management	16	11	12	21	9	13
Middle Management	23	15	19	10	7	8
Staff	9	11	10	17	15	16

La classificazione per ruolo viene esposta in base alla funzione ricoperta nel Gruppo (sono inclusi nel Middle Management unicamente i dipendenti con qualifica di Quadro che hanno responsabilità di risorse; i restanti Quadri sono riportati alla voce Staff).

Il minor numero di ore di formazione registrate rispetto all'anno precedente è dovuto ad una minor erogazione di corsi di formazione on line (massiva).

### 7.3 Valutazione delle performance dei talenti

La funzione Talent Management ha tra le proprie responsabilità le seguenti attività afferenti la valutazione delle competenze dei dipendenti:

- supportare la definizione e l'aggiornamento degli strumenti, modelli e metodologie dei sistemi di valutazione, delle competenze e del potenziale, da impiegare per la valorizzazione del capitale umano;
- curare la progettazione e la gestione dei sistemi di sviluppo professionali, della mappa delle famiglie professionali, dei modelli delle competenze e dei percorsi di sviluppo;
- gestire le attività di employer branding volte alla promozione dell'immagine del Gruppo, e le iniziative di attraction dei migliori neolaureati curando i rapporti con le università.

Nel 2018 è stato varato un sistema di valutazione delle competenze, destinato a tutto il personale aziendale del Gruppo doBank, maggiormente strutturato rispetto a quello adottato per il 2017 (che prevedeva la valutazione di sole 3 competenze trasversali per tutti i ruoli, con ranking di 4 livelli). Il nuovo sistema distingue 3 aree di competenza (Business, Staff, Business Staff) e 2 ruoli (Gestori di risorse, Non gestori di risorse - professional), ciascuno con 6 competenze oggetto di valutazione, distinte in diverse tipologie (es. competenze manageriali, realizzative, relazionali, etc). Le valutazioni vengono espresse sia in forma di commento che di valore numerico, con una scala di valori da 1 a 4 e diversi pesi per ciascuna area.

La valutazione individuale, svolta dai due responsabili gerarchici del Valutato con periodicità annuale e uno step di feedback intermedio, viene assicurata per tutto il personale del Gruppo (percentuale dipendenti che ricevono valutazioni: 100%), inclusa la Branch greca.

Nel corso del 2018 sono state costituite le Commissioni di lavoro con le organizzazioni sindacali per definire i percorsi professionali e di carriera, oltre che per la valutazione delle competenze. È stato inoltre implementato un nuovo tool per la gestione informatizzata del processo di valutazione delle competenze, adottato già nel 2019 per le valutazioni relative all'anno prima.

Avanzamenti di carriera	2018		2017	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Dirigenti	0%	1%	1%	2%
Manager	18%	18%	16%	13%
Dipendenti	45%	18%	43%	25%
<b>Totale</b>	<b>63%</b>	<b>37%</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>

#### 7.4 Rispetto dei diritti umani e tutela della diversità

Il valore del rispetto dei diritti umani è alla base di tutti i comportamenti adottati da doBank. Il codice etico di Gruppo disciplina gli stessi ampliando l'ambito di applicazione delle relative modalità anche nei confronti dei soggetti terzi alla Banca che intrattengono rapporti contrattuali con la stessa.

Il Gruppo doBank promuove una cultura aziendale inclusiva, non tollera forme di discriminazione e favorisce un ambiente lavorativo nel quale la diversità e le caratteristiche personali e culturali siano rispettate e valorizzate.

Relativamente all'inserimento di persone diversamente abili nel Gruppo, doBank gestisce la diversità conformemente alle regole e alle prassi previste dalle leggi applicabili. Alla data di reporting sono in essere specifiche sospensioni d'obbligo e convenzioni che giustificano le percentuali di seguito:

- doBank n. 29 disabili, pari al 4,8 % della base di computo;
- doSolutions n. 7 disabili, pari al 4,9% della base di computo;
- Italfondriario n. 4 disabili, pari al 1% della base di computo.

Nel 2018, così come nei 2 esercizi precedenti, non sono stati rilevati episodi di discriminazione o violazione dei Diritti Umani. Eventuali episodi di tale natura sarebbero gestiti a cura della funzione Resources&Transformation e non si è ritenuto necessario predisporre una specifica procedura per la loro gestione.

In tema di diversity, il Gruppo gestisce varie attività, tra cui:

- il progetto "salva-mamme" a favore della genitorialità e a supporto delle mamme durante l'intero periodo di maternità;
- l'adesione in qualità di Soci Sostenitori all'associazione "Valore D", associazione di imprese che promuove la diversità, il talento e la leadership; il personale doBank partecipa regolarmente a programmi di mentorship, corsi e seminari tematici, organizzati dall'Associazione;
- un Diversity & Inclusion Committee, composto da 14 risorse di diverse funzioni e società del Gruppo, che ha lo scopo di diffondere la cultura della diversità e dell'inclusione in azienda;
- la possibilità di adesione al "part-time" per garantire la flessibilità adeguata a favorire la conciliazione dei tempi vita/lavoro nel rispetto delle esigenze tecnico-organizzative aziendali.

Si procede inoltre all'estensione a livello di Gruppo delle best practices oggi applicate dalle singole società, aventi ad obiettivo la valorizzazione della gender diversity. Nel 2018 sono state nominate due colleghe nei ruoli di CFO della Capogruppo e di Amministratore Unico della controllata di doData.

Il Consiglio di Amministrazione nel corso della riunione dell'8 marzo 2018, ha approvato il documento di orientamento denominato "Orientamento sulla composizione qualitativa e quantitativa del Consiglio di Amministrazione ritenuta ottimale", recante i risultati dell'analisi



preventiva svolta dal Consiglio di Amministrazione (supportato dal Comitato per le Nomine) circa la propria composizione quali/quantitativa considerata ottimale al fine del corretto assolvimento delle funzioni ai medesimo attribuite, in conformità, in particolare, alle previsioni di cui alle Disposizioni di Vigilanza sul Governo Societario.

Nel corso del 2018 doBank S.p.A. ha istituito un contributo per ciascun figlio di età compresa tra 4 e i 12 anni nei confronti del personale appartenente alle aree professionali e alla categoria dei quadri direttivi da erogarsi su base annuale. Tale contributo è stato esteso anche ai lavoratori neoassunti con contestuale apertura di un conto welfare.

In tema di Pari Opportunità doBank prevede un job market interno volto ad agevolare la mobilità interna infragruppo con l'obiettivo di valorizzare le risorse interne.

Al fine di rafforzare l'integrazione del Gruppo, nel 2017 è iniziato il processo, proseguito anche nel 2018, volto ad unificare le sedi nelle città dove erano presenti più uffici con personale proveniente dalle diverse entità societarie confluite in doBank.

Nel 2018 è iniziato un percorso graduale di armonizzazione in tema di previsioni di secondo livello per equilibrare il Work-life Balance di Gruppo.

doBank è dotata di un database centrale che gestisce i dati anagrafici e professionali di ciascun dipendente, che permette di produrre una rendicontazione trimestrale presentata al Consiglio di Amministrazione con oggetto la movimentazione del personale. Su base annuale doBank fornisce, per ciascuna società del Gruppo, la rendicontazione ad ABI relativamente alle caratteristiche del loro organico e su base biennale la rendicontazione relativa alla "parità di genere".

Rapporto tra la remunerazione e salario base donne/uomini	2018		2017	
	Ral	Remunerazione	Ral	Remunerazione
Dirigenti	102%	118%	101%	91%
Manager	87%	86%	87%	83%
Dipendenti	103%	101%	95%	93%

Per remunerazione si intende la RAL più ogni riconoscimento aggiuntivo riconosciuto al dipendente

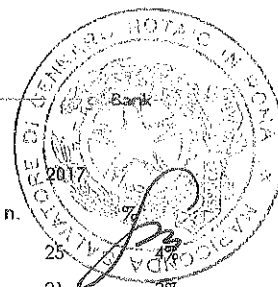
Il rapporto RAL donne/RAL uomini evidenzia un miglioramento rispetto al 2017, che presentava un sostanziale allineamento tra le retribuzioni.

Profilazione membri consiglio di amministrazione	2018		2017	
	n.	%	n.	%
<b>Genere</b>				
Donne	1	12%	-	-
Uomini	7	88%	9	100%
<b>Età</b>				
<= 29 anni	-	-	-	-
30-50 anni	3	38%	4	44%
>= 51 anni	5	62%	5	56%

Il 2018 ha visto la nomina di due consiglieri donne, una delle quali ha dato le dimissioni poco prima della fine dell'anno. Il Consiglio d'Amministrazione ha cooptato un nuovo consigliere donna, la cui nomina è stata confermata nell'Assemblea degli Azionisti del 5 marzo 2019.

Profilazione del Top Management	2018		2017	
	n.	%	n.	%
<b>Dirigenti 30 - 50 anni</b>				
Donne	6	14%	6	19%
Uomini	15	38%	12	38%
<b>Totale</b>	<b>21</b>	<b>52%</b>	<b>18</b>	<b>56%</b>
<b>Dirigenti &gt; = 51 anni</b>				
Donne	4	10%	4	13%
Uomini	15	38%	10	31%
<b>Totale</b>	<b>19</b>	<b>48%</b>	<b>14</b>	<b>44%</b>
<b>Totale Dirigenti</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>
<b>Manager &lt; = 29 anni</b>				
Donne	-	0%	-	0%
Uomini	2	0%	1	0%
<b>Totale</b>	<b>2</b>	<b>0%</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>
<b>Manager 30-50 anni</b>				
Donne	132	25%	127	26%
Uomini	115	22%	116	24%
<b>Totale</b>	<b>247</b>	<b>47%</b>	<b>243</b>	<b>50%</b>
<b>Manager &gt; = 51 anni</b>				
Donne	123	23%	107	22%
Uomini	155	30%	138	28%
<b>Totale</b>	<b>278</b>	<b>53%</b>	<b>245</b>	<b>50%</b>
<b>Totale Manager</b>	<b>527</b>	<b>100%</b>	<b>489</b>	<b>100%</b>

	2018		2017	
	n.	%	n.	%
<b>Dipendenti &lt; = 29 anni</b>				
Donne	28	4%	25	4%
Uomini	25	3%	21	3%
<b>Totale</b>	<b>53</b>	<b>7%</b>	<b>46</b>	<b>6%</b>
<b>Dipendenti 30-50 anni</b>				
Donne	398	56%	407	57%
Uomini	174	24%	173	24%
<b>Totale</b>	<b>572</b>	<b>80%</b>	<b>580</b>	<b>82%</b>
<b>Dipendenti &gt;= 51 anni</b>				
Donne	64	9%	50	7%
Uomini	32	4%	34	5%
<b>Totale</b>	<b>96</b>	<b>13%</b>	<b>84</b>	<b>12%</b>
<b>Totale Dipendenti</b>	<b>721</b>	<b>100%</b>	<b>710</b>	<b>100%</b>



## 7.5 Incentivi e remunerazione del personale

Il processo remunerativo del Gruppo doBank ha, quale organismo apicale, il Consiglio di Amministrazione, tramite il Comitato per la Remunerazione, il quale svolge funzioni consultive, istruttorie e propositive nei riguardi del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo in materia di adeguatezza delle politiche e dei piani di remunerazione e incentivazione, nonché le loro implicazioni in relazione all'assunzione e gestione dei rischi.

Per ulteriori informazioni si rimanda al contenuto del documento "Regolamento comitato remunerazioni" reperibile alla sezione "Governance" del sito internet aziendale [www.dobank.com](http://www.dobank.com).

La Capogruppo, a tal fine, ha individuato diversi strumenti di remunerazione variabile distinti e specifici per le diverse funzioni e ruoli aziendali:

- **sistema di incentivazione di tipo "Management By Objectives" (c.d. "MBO"):** sistema incentivante strutturato che si avvale di schede obiettivo "individuali" coerenti con i piani strategici e operativi e con la posizione organizzativa del personale destinatario; alle Risorse Chiave, identificate nell'ambito del Personale più Rilevante, viene attribuito un sistema di incentivazione MBO in cui l'opportunità di remunerazione variabile è attribuita per il 50% in contanti (cash) e il restante 50% in azioni di doBank S.p.A.;
- **sistema di incentivazione per i gestori:** sistema incentivante strutturato per il personale dedicato all'attività di gestione sulla base di predefiniti obiettivi di business (fissati a livello individuale, di team e/o di struttura);
- **premio aziendale di produttività ("Valore Aggiunto Pro-capite" ovvero "VAP"):** componente variabile corrisposta al personale dipendente per il riconoscimento della produttività/ impegno nel periodo di riferimento, così come definita dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro le cui condizioni e criteri possono essere stabiliti annualmente nell'ambito della contrattazione integrativa aziendale;

- **premio di merito:** componente variabile corrisposta in base alle performance e ai meriti conseguiti dal Personale dipendente (ad esclusione dei destinatari del Sistema MBO e del Sistema di incentivazione per i Gestori) e riconosciuti dal responsabile gerarchico. Tale componente variabile può essere corrisposta fino ad un predefinito limite massimo per dipendente – nel rispetto dei limiti del Bonus Pool – ed è sottoposta al raggiungimento dei gate;
- **premio outstanding:** componente variabile di natura eccezionale finalizzata a premiare il conseguimento di prestazioni particolarmente meritevoli che può essere riconosciuta al personale dipendente, a esclusione del Personale più Rilevante, anche in caso di mancato raggiungimento dei gate;
- **Premi correlati a contesti specifici:** componente variabile finalizzata a guidare la rete dei Gestori (escluso il Personale più Rilevante) verso gli obiettivi di periodo. I premi possono essere in denaro o natura. Il riconoscimento dei premi legati ai Contest sarà subordinato alla tenuta di comportamenti conformi al rispetto della normativa esterna e interna;
- È prevista la possibilità di riconoscere ulteriori forme di retribuzione variabile straordinarie (i.e. bonus di ingresso, *buy-out* e *retention*).

## 7.6 Benefit e welfare aziendale

I benefit - non correlati ai risultati effettivamente conseguiti - sono forme di retribuzione in natura, anche frutto di eventuali pattuizioni individuali o contrattazioni di secondo livello, volte ad accrescere la motivazione e la fidelizzazione del dipendente. I principali benefit che attualmente possono essere riconosciuti al personale, oltre a quelli già previsti dal Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro (ove applicabile), in coerenza con la normativa interna tempo per tempo vigente, sono:

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

doBank garantisce borse di studio ai figli dei dipendenti in adempimento a quanto previsto da CCNL. Inoltre, consente l'utilizzo di permessi studi anche al di fuori di quanto inserito nel dispositivo del contratto.

L'azienda promuove altresì il bilanciamento tra vita personale e lavoro fornendo una forte elasticità oraria in ingresso e uscita a livello Aziende e concedendo in aggiunta flessibilità individuali in casi di particolari esigenze.

## 7.7 Salute, sicurezza e benessere dei dipendenti

Nel corso del 2018 è stato rinnovato il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) predisposto ai sensi del D.lgs. 81/2008 e relativo al perimetro del Gruppo.

Rientra nelle responsabilità della funzione Resources&Transformation il presidio delle attività inerenti la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, volta ad assicurare il mantenimento dei livelli di sicurezza delle aree operative in linea con le disposizioni normative. In particolare, è la struttura di Safety ad occuparsi di:

- presidiare le attività inerenti la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori;
- elaborare ed attivare, d'intesa con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e conformemente al Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro, il



monitoraggio delle attività di gestione dei rischi per la salute dei lavoratori, in linea con le policy di attuazione delle prescrizioni normative e dando supporto alle altre funzioni aziendali;

- realizzare i programmi di informazione e formazione obbligatoria relativi alla sicurezza sul lavoro, previsti dalla normativa in coordinamento con la Struttura Talent Management.

doBank reputa di primaria importanza il governo della sicurezza, al fine di garantire la riservatezza, integrità, disponibilità delle informazioni, dell'impiego delle risorse, la protezione fisica dei dipendenti, dei clienti e dei loro valori ed il presidio della salute sui luoghi di lavoro. Al fine di garantire il costante presidio dell'attività in materia di salute e sicurezza all'interno di doBank sono stati definiti: 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, il codice etico.

I principi fondamentali per la definizione della politica aziendale in materia di salute e sicurezza risultano i seguenti:

- perseguire la tutela della salute e l'integrità psicofisica dei lavoratori, facendo propria la definizione della salute data dalla Organizzazione Mondiale della Sanità, che integra tale concetto con quello di benessere del lavoratore, attraverso la predisposizione di spazi di lavoro, attrezzature e processi di elevata qualità;
- perseguire la valutazione sia dei "fattori di rischio" si delle "condizioni di rischio";
- perseguire un "principio di precauzione" sulla base di quanto prescritto dall'art.15 del D.lgs. 81/2008, e dell'art. 2087 del codice civile, mirando alla predisposizione aziendale allo scopo di migliorare il benessere dei lavoratori.

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

Gli obiettivi che formano il piano di azione in materia di salute e sicurezza sul posto di lavoro, in osservanza dei principi sopra esposti, sono:

- sviluppare metodiche qualificate di analisi e valutazione dei rischi che consentono di individuare idonee misure di prevenzione;
- individuare con la massima attenzione tutti i rischi in ambito lavorativo con particolare riguardo ai possibili impatti sui gruppi omogenei di lavoratori maggiormente vulnerabili;
- partecipare alla creazione di procedure organizzative per la programmazione sistematica di tutte le misure atte a garantire nel tempo il miglioramento dei livelli di sicurezza e di codici di buona prassi;
- costruire sinergie con la Direzione del Personale, componente tra le più importanti dell'intera gestione aziendale, il cui sistema di valori e le cui competenze saranno determinati per il successo della politica in materia di salute e sicurezza;
- migliorare l'efficacia dei piani di intervento, attraverso (i) la precisa identificazione delle procedure organizzative e delle responsabilità connesse con i compiti affidati e (ii) l'assegnazione di compiti specifici a ciascuna struttura e a ciascun dipendente, nel piano generale di organizzazione della prevenzione dei rischi.



Infortuni e assenteismo per genere	2018			2017		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero infortuni sul lavoro	1	2	3	2	-	2
Numero infortuni in itinere	11	4	15	10	5	15
<b>Totale infortuni</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>17</b>
Tasso di infortuni	7	3	10	6	3	9
Indice di gravità	0,07	0,04	0,11	0,10	0,04	0,14
N decessi	-	-	-	-	-	-
Tasso di assenteismo % <sup>(1)</sup>	1,16	2,61	3,77	2,87	1,40	4,27

<sup>(1)</sup> (Giornate di assenza/ore lavorabili) x 100

Infortuni e assenteismo per regione	2018			
	Nord	Centro	Sud e isole	Totale
Numero infortuni sul lavoro	-	2	1	3
Numero infortuni in itinere	8	6	1	15
<b>Totale infortuni</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>18</b>
Tasso di infortuni	4,44	4,44	1,11	10
Indice di gravità	0,05	0,05	0,01	0,11
N decessi	-	-	-	-
Tasso di assenteismo % <sup>(1)</sup>	1,09	2,26	0,42	3,77

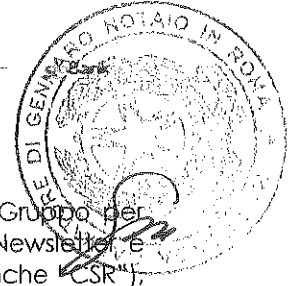
<sup>(1)</sup> (Giornate di assenza/ore lavorabili) x 100

Lo standard GRI 403 Occupational Health and Safety ("Infortuni sul lavoro e malattie professionali") è stato aggiornato nel corso del 2018 dal GRI – Global Reporting Initiative. La nuova versione dello standard di rendicontazione GRI 403, che entrerà obbligatoriamente in vigore a partire dal 2021, pone una significativa enfasi sulle misure di prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, coerentemente con i più aggiornati sistemi di gestione di tali aspetti. Il perimetro di rendicontazione comprenderà inoltre non soltanto i dipendenti dell'organizzazione, ma anche i lavoratori non dipendenti, che svolgono però la loro attività sotto il controllo dell'organizzazione e/o in un "luogo di lavoro" controllato dall'organizzazione. Le implicazioni connesse alle modalità di gestione e alla raccolta dei dati richiesti su infortuni e malattie professionali relativi a personale non dipendente, sono in corso di valutazione da parte del Gruppo doBank.

## 7.8 Comunicazione interna

doBank considera la Responsabilità Sociale d'Impresa parte integrante della propria identità aziendale.

Il dipartimento Communication ha sviluppato un piano di comunicazione interna volto a promuovere una cultura aziendale orientata alla sostenibilità etica e ambientale per diffondere tra i propri stakeholder i valori condivisi.



## NEWSLETTER E INTRANET

doBank realizza mensilmente una **Newsletter** rivolta a tutti i collaboratori del Gruppo per condividere i principali progetti, attività ed eventi aziendali. All'interno della Newsletter è presente una rubrica dedicata alla Corporate Social Responsibility (di seguito anche "CSR"), per sensibilizzare e diffondere tra tutti i collaboratori le iniziative sostenute dall'Azienda.

Il dipartimento Communication si occupa della redazione dei contenuti della rubrica CSR che rappresenta un valido canale per condividere ogni mese nuovi contenuti e aggiornare sui progetti in corso.

All'interno dell'**Intranet** aziendale è stata inoltre sviluppata una sezione dedicata alla CSR che descrive le numerose iniziative sostenute.

## 8. CLIENTI E CONDOTTA DELLA RETE ESTERNA NEL RECUPERO CREDITI

### 8.1 Rispetto della qualità del servizio prestato alle banche e agli investitori

Il Gruppo doBank persegue i propri obiettivi di redditività e competitività non trascurando il rispetto dell'etica professionale, nonché i principi di etica e trasparenza nei confronti dei partner commerciali.

Il Gruppo doBank svolge, in particolare, attività di servicing e fornisce servizi ancillari di natura commerciale, immobiliare e legale oltre ad altre attività minori di natura bancaria che riguardano principalmente la gestione, l'acquisto e la vendita di crediti non-performing. Le società del Gruppo doBank che svolgono attività di servicing sottoscrivono con i principali clienti del Gruppo contratti di mandato per la gestione e riscossione dei crediti aventi durata variabile (da 1 a circa 10 anni).

La base Clienti del Gruppo doBank può essere suddivisa in due principali categorie di clienti anche in funzione del tipo di attività svolta:

- 1) Clienti Banche, che rappresentano il 27% del GBV, per i quali svolge principalmente attività di "Riscossione e Recupero" e
- 2) Clienti Investitori, che rappresentano il 73% del GBV, per i quali doBank si occupa, oltre che della attività di "Riscossione e Recupero", anche dell'attività di "Due Diligence" e "Strutturazione".

Distribuzione del portafoglio per "Business Lines" per regione, dimensioni e settore	UdM	2018	2017
<b>Distribuzione territoriale del portafoglio</b>			
Nord	€/000	35.697.722	36.114.133
Centro	€/000	21.448.217	17.673.060
Sud e Isole	€/000	25.031.137	22.915.283
<b>Totale</b>	€/000	<b>82.177.075</b>	<b>76.702.476</b>
<b>Distribuzione del portafoglio per dimensioni e tipologia di clienti e debitori</b>			
		<b>2018</b>	<b>2017</b>
Banche	€/000	22.041.163	28.076.843
Investitori	€/000	60.135.913	48.625.633
<b>Totale</b>	€/000	<b>82.177.075</b>	<b>76.702.476</b>
Privati	€/000	22.652.566	23.207.428
Imprese	€/000	59.524.509	53.495.047
<b>Totale</b>	€/000	<b>82.177.075</b>	<b>76.702.476</b>



## 8.2 Benefici indotti dagli investimenti in data quality

Come già anticipato nella sezione 4. "doBank e la sostenibilità", il Gruppo ha da circa due anni e mezzo costituito la funzione di Data Quality.

Mission della funzione è quella di:

- partecipare al processo di ottimizzazione ed efficientamento dei processi data-driven, per migliorare la performance del business e garantire coerenza con la normativa applicabile;
- presidiare e garantire la qualità dei dati, con particolare riferimento ai dati derivanti dal business e dai processi collegati e contenuti nel datawarehouse aziendale, anche al fine di garantire basi dati attendibili per la predisposizione dei report;
- sviluppare dei prodotti che consentano la creazione di valore dal patrimonio informativo.

L'attenzione alla qualità del dato, grazie al monitoraggio costante dei KQI (Key Quality Indicators) e attraverso campagne mirate per il miglioramento progressivo delle basi dati a disposizione dei recuperatori per i diversi portafogli in gestione, rappresenta uno dei pilastri strategici dell'attenzione al cliente. I benefici sono evidenti in termini di accorciamento dei tempi di recupero e efficienza dei relativi processi.

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

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

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

La Funzione External Consultant Network (ECN) del Gruppo doBank è responsabile della ricerca, selezione, gestione amministrativa del contratto, retention nonché sviluppo e monitoraggio delle risorse delle reti esterne (Professionisti Esterni e Società di Recupero Crediti).

Preliminarmente alla scelta di una SRC sono previsti sopralluoghi presso le strutture giuridiche potenziali partner per stabilire la "congruità" dell'ambiente di lavoro e conoscere i collaboratori/dipendenti.

Nello svolgimento della propria attività la Funzione ECN si avvale di un sistema di monitoraggio, implementato con l'obiettivo di selezionare i migliori player (PE/SRC) sulla base di una serie di parametri tra cui:

- efficienza delle performance;
- qualità nella gestione degli incarichi assegnati;
- accuratezza nell'implementazione del sistema gestionale.

Da tale processo deriva uno score complessivo distinto tra persone giuridiche e fisiche per una valutazione più equilibrata e coerente.

Nella gestione dei rapporti con cliente, come si evince dal codice deontologico delle società di recupero crediti, la SRC esamina le posizioni conferite ed acquisisce le eventuali informazioni o i documenti, ulteriori e necessari, sia al fine di individuare la migliore strategia di approccio

in funzione della definizione stragiudiziale della pendenza, sia al fine di poter dare al cliente ogni possibile chiarimento e consulenza circa la sua posizione. Allo stesso tempo la SRC anche in relazione alla sua qualità di "Responsabile del trattamento dei dati" ai sensi del Data Protection Agreement, osserva la massima riservatezza nell'acquisizione, gestione e conservazione dei dati dei clienti, adottando ogni cautela idonea ad evitare la comunicazione o la diffusione non autorizzata di notizie, in conformità alla legge e agli accordi contrattuali con le banche clienti.

### **I legali esterni**

I legali esterni assumono un ruolo di primo piano poiché sono chiamati ad intervenire nella gestione giudiziale dei crediti problematici, sia sotto il profilo della gestione degli incarichi per le indispensabili azioni giudiziali volte a favorire l'attività di recupero, sia in termini generati, sotto il profilo di eventuali forme di collaborazione ed assistenza finalizzate ai medesimi scopi. Tutti i legali devono sottoscrivere l'Accordo Operativo che li impegna al rispetto dei principi di correttezza e di etica, ai quali i legali devono attenersi nell'attività prestata.

L'Accordo Operativo di doBank prevede espressamente l'obbligo per il legale esterno di digitalizzare tutta la documentazione afferente gli incarichi conferiti, con evidente risparmio di carta stampata e correlati benefici ambientali. Allo stesso modo è attivo in doBank il sistema di fatturazione cumulativa elettronica (unica fattura per ogni mandante a prescindere dal numero di notule che la compone), con evidente risparmio di carta stampata e correlati benefici ambientali.

Altro obbligo sancito espressamente dall'Accordo Operativo doBank è l'utilizzo in via esclusiva del sistema informatico "Ex Parte Creditoris" (di seguito abbreviato in "EPC"), che essendo web-based può essere utilizzato ovunque con correlati impatti ambientali.

Da oltre un anno inoltre ELN doBank utilizza il sistema della sottoscrizione digitale dei documenti con invio via PEC degli stessi, con evidenti risparmi di spese e benefici ambientali per ulteriori risparmi di carta. L'Accordo Operativo sottoscritto dai Legali rimanda infine al rispetto dei principi di correttezza e di etica, ai quali i legali devono attenersi nell'attività prestata. Si rinvia al codice etico adottato dal Gruppo. La Convenzione è ispirata a principi di parità di retribuzione, salute, sicurezza ed etica di business. Preliminarmente all'alimentazione di un nuovo legale con nuovi incarichi è sempre previsto un corso di formazione / informazione sul funzionamento dell'applicativo gestionale, la cui manualistica è sempre a disposizione di tutti i legali attraverso il Testo Unico Legali Esterni (TULE), unitamente alla descrizione del modello gestionale e di funzionamento di doBank.

La Capogruppo doBank ha inoltre predisposto uno strumento di analisi della Rete che agisce da sistema di rating. Si tratta, in particolare, di una metodologia innovativa poiché rappresenta la prima esperienza strutturata in Italia e tra le pochissime in Europa secondo la quale il "sistema di rating" è basato sull'introduzione di tre nuovi ambiti:

- o operativo;
- o gestionale;
- o relazionale.

Gli ambiti di monitoraggio comprendono, nello specifico, nuovi indicatori che prevedono:

- 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 ottimali con i quali si confrontano le diverse componenti del rating.

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

Preliminarmente all'alimentazione di un nuovo legale con nuovi incarichi è sempre previsto un corso di formazione / informazione sul funzionamento dell'applicativo gestionale, la cui manualistica è sempre a disposizione di tutti i legali attraverso il Testo Unico Legali Esterni (TULE), unitamente alla descrizione del modello gestionale e di funzionamento di doBank.

Per i portafogli gestiti attraverso i sistemi operativi Ifams/EPC CRE (perimetro ex Italfondario S.p.A.) le performances dei legali sono valutate dagli Asset Manager nel sistema informativo interno/Ifams. Viene espresso un voto per ciascuno dei seguenti aspetti:

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

Il rating così generato per ciascun legale viene monitorato dalla struttura di External Legal Network di Italfondario (di seguito anche "ELN-ITF") attraverso un report interno.

Nei casi di disallineamento dagli standard aziendali, ELN-ITF interviene sul legale direttamente o tramite segnalazione delle inefficienze alla banca mandante (nel caso di legale appartenente ad albo gestito dalla mandante).

Nei casi più gravi può essere disposta la sospensione del legale dall'affidamento di nuovi incarichi, nel caso di legali gestiti direttamente da ITF, approvata con delibera interna ovvero, nel caso di legali gestiti dalle Mandanti, su disposizione della Banca.

Per il monitoraggio del livello di implementazione dei dati nel Portale dei Legali – EPC da parte dei legali convenzionati, ELN-ITF 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 ed all'affidamento di nuovi incarichi è previsto per il nuovo legale convenzionato un corso di formazione sul funzionamento dell'applicativo e gli vengono fornite le linee guida operative.

#### ***Privacy e sicurezza dei dati***

doSolutions, quale outsourcer ICT del Gruppo, ha avviato nel 2018 un percorso volto a rivedere tutti i processi ed i sistemi di gestione della sicurezza informatica, in coerenza con le linee guida delineate dalla funzione del Gruppo ICT Governance & Innovation e in linea con gli standard di settore e la nuova Normativa GDPR. Le strutture ICT di doSolutions perseguono una roadmap per l'implementazione di misure tecniche per la sicurezza perimetrale logica, per il controllo degli accessi, per monitoraggio e logging delle attività in accesso alle piattaforme ed alle infrastrutture, e la protezione dei dati e delle basi dati.

#### **8.4 Reclami**

L'incidenza dei reclami è in linea con il portafoglio gestito, mantenendo di fatto negli anni lo stesso trend. Se confrontato con il numero delle pratiche gestite dal Gruppo, l'incidenza dei reclami si attesta intorno allo 0,03%, ne risulta pertanto un numero di reclami trascurabile. Qui di seguito si riportano i reclami pervenuti:

Reclami bancari	UdM	2018	2017
Totale reclami pervenuti	n	1.815	1.896
Reclami gestiti da doBank/ITF	n	1.152	1.330
Reclami trasferiti ad altra banca	n	663	566
Totale reclami chiusi al 31/12	n	1.201	1.270
Tempi medi di evasione per i soli reclami (giorni)	n	38	37
Esborsi *	€	220	-

\* Esborso effettuato dalla mandante

Rispetto al 2017 il numero dei reclami pervenuti nel 2018 è diminuito di un 4% circa e nel 2018 è stato rilevato un primo esborso, demandato alla mandante.

Il numero dei reclami è coerente con la natura dei crediti in gestione in quanto trattasi di crediti deteriorati, anche datati, in larga parte azionati giudizialmente. L'interazione con i clienti avviene nel rispetto delle disposizioni vigenti, fornendo riscontro agli esposti, dagli stessi inoltrati, nelle tempistiche previste.

Si sottolinea che i reclami relativi all'operato di doBank e ITF sono solo quelli gestiti dalle stesse. Quelli trasferiti ad altre banche riguardano l'operato di altre banche.

Per quanto riguarda i reclami pervenuti a doBank in tema di privacy nei 2 anni esposti si riferiscono tutti a richieste di cancellazione dei dati personali presenti negli archivi della Banca.

## 9. CATENA DI FORNITURA

Nell'ambito del complessivo processo di strutturazione delle funzioni operative del Gruppo doBank, l'area della "supply chain", selezione e presidio dei fornitori è quella attualmente interessata da attività di rafforzamento e formalizzazione.

Rileva infatti osservare, con riferimento a doBank, che il processo di selezione dei fornitori è stato attribuito in gestione esterna a UniCredit Business Integrated Solutions (società del Gruppo UniCredit), la quale ha condotto per conto di doBank, le trattative e le gare per la scelta dei fornitori. A metà del 2018 è stato avviato il processo di selezione e qualifica dei fornitori e la conseguente attività di monitoraggio, che prevede di essere a regime entro la metà del 2019 specificatamente per la parte di monitoraggio.

Il processo prevede che i fornitori vengano individuati in base alle specifiche categorie merceologiche a cui afferiscono le singole forniture o servizi richiesti. Ogni azienda che viene interessata ad una trattativa è oggetto di propedeutica verifica tramite visure camerati. Ad oggi in tutti i contratti per la fornitura di servizi sono previste apposite clausole relative al rispetto, da parte dei fornitori:

- delle norme a tutela dei diritti dei lavoratori impiegati nelle prestazioni e in particolare dei contratti collettivi di lavoro della categoria di appartenenza;
- delle disposizioni in materia previdenziale, antinfortunistica e assicurativa e della normativa specifica sulla sicurezza e salute sul lavoro.

A tutti i fornitori si richiede il rispetto del Codice Etico mediante la documentata presa visione dello stesso e l'apposizione di una clausola contrattuale che impegni il contraente ad attenersi ai principi in esso riportati.



doBank richiede inoltre assicurazioni in merito ai mezzi, anche finanziari, alle strutture organizzative, al know-how, ai livelli di servizio, ai sistemi di qualità, che devono risultare adeguati al soddisfacimento delle esigenze del servizio di fornitura.

La qualifica di un fornitore è necessaria per l'assegnazione della fornitura: un fornitore non qualificato invitato alla gara deve completare l'iter di qualifica nel corso della gara e in ogni caso prima dell'assegnazione della fornitura. La qualifica di base ha durata di un anno dalla data di comunicazione dell'esito, ed è monitorata mediante sistema di allerta in Albo Fornitori. Successivamente alla fase di selezione, è prevista una valutazione ex post del fornitore, al fine di migliorare la qualità, ridurre i costi e i rischi relativi alle forniture e promuovere un continuo miglioramento del rapporto di partnership con i fornitori. A tal fine Procurement provvede, quando necessario, ad aggiornare le informazioni contenute nell'Albo Fornitori sulla base di verifiche specifiche (criticità economico-finanziarie, errate fatturazioni, segnalazione dei CdC/CdR, etc.). Tali aggiornamenti possono attivare un iter di verifica delle condizioni di qualifica del fornitore e del mantenimento in Albo.

Relativamente agli aspetti ambientali e sociali, l'attuale processo di qualifica del fornitore prevede la raccolta delle seguenti informazioni:

- *Aspetti sociali*: sistemi di gestione in materia di responsabilità sociale conformi alla norma SA 8000. Sono stati inoltre introdotti i seguenti punti: Impedimenti alla partecipazione alle gare di appalto, carichi pendenti, interdizioni ai sensi 231, adesione alla legge 68/99 (promozione dell'inserimento e dell'integrazione lavorativa delle persone disabili), regolarità contributiva e codice etico;
- *Aspetti ambientali*: richiesta informativa in merito alla certificazione dei sistemi di gestione ambientale ISO 14001.

Attualmente le informazioni richieste sono propedeutiche alla qualificazione di un fornitore. Nello specifico, tra i requisiti di qualifica, viene richiesta l'adesione ai principi di sostenibilità riferiti agli standard SA 8000 e ISO 14001. Allo stato attuale la non adesione, non blocca l'inserimento del fornitore nel processo di qualifica. Sono in fase di valutazione quali requisiti/certificazioni rendere obbligatori. Tale documentazione sarà raccolta in modo strutturato all'interno dell'Albo Fornitori in una sezione dedicata.

doBank è attualmente impegnata in un'attività propedeutica all'emanazione del nuovo processo di spesa, che prevede, nel pieno rispetto della trasparenza, la scelta dei fornitori tramite gare di appalto che considereranno, oltre all'aspetto economico, il modello organizzativo delle aziende coinvolte, la distribuzione territoriale e le iniziative condotte in termini di rispetto ambientale e diritti umani.

Nel corso del 2019 è prevista l'implementazione di un repository nel quale far convergere tutta la documentazione relativa ai contratti ed alle certificazioni che vengono richieste ai fornitori in termini di rispetto ambientale e dei diritti umani.

Il Gruppo si avvale di fornitori per la quasi totalità dislocati sul territorio nazionale per quanto concerne le sedi italiane e di fornitori locali per quanto riguarda la filiale greca.

## 10. COLLETTIVITA' E TERRITORIO

doBank adotta un comportamento responsabile verso i dipendenti e la collettività.

Il Gruppo è attento alle tematiche sociali ed ambientali e contribuisce allo sviluppo di una cultura della sostenibilità etica e sociale che promuove nei confronti dei propri stakeholders.

A tal fine la funzione Communication prevede, nella propria strategia di comunicazione, un piano di attività e di iniziative di Corporate Social Responsibility quali espressione dell'impegno

di doBank nei confronti della collettività e a sostegno delle diverse realtà del territorio.

## 10.1 Iniziative di CSR

### SAVE THE CHILDREN

A partire dal 2016 il Gruppo doBank, nell'ambito della propria politica di Corporate Social Responsibility, sostiene i progetti di **Save the Children** e supporta in esclusiva il progetto **Spazio Mamme** nel quartiere di Torre Maura a Roma.

Il centro Spazio Mamme si pone l'obiettivo di contribuire a migliorare le condizioni di vita di mamme e bambini che vivono in condizioni di disagio sociale e deprivazione nel comune di Roma. Lo Spazio sorge all'interno del Punto Luce di Save the Children ed è un luogo di incontro dove le famiglie ed i loro bambini ricevono aiuti concreti di sostegno alimentare, supporto psicologico e legale, oltre ad attività educative dedicate e percorsi di sostegno personalizzati. Grazie all'importante lavoro svolto da Save the Children, le mamme vengono accompagnate nel processo di miglioramento della cura dei propri figli e nella gestione delle risorse economiche, per facilitare l'emancipazione del nucleo familiare da condizioni di deprivazione.

Grazie al supporto del Gruppo doBank, lo Spazio Mamme di Torre Maura nel 2018 è riuscito:

- ad accogliere 282 adulti, di cui la maggior parte mamme
- ad accogliere 238 bambini, che hanno partecipato alle differenti attività proposte
- ad aiutare 17 nuclei familiari nella ricerca di un'occupazione.

Per valorizzare la Partnership doBank ha deciso di organizzare una site-visit periodica presso lo Spazio Mamme insieme ad un'iniziativa di Employees Engagement, a cui hanno partecipato i collaboratori di tutte le società del Gruppo. La visita ha dato infatti la possibilità a tutti i dipendenti coinvolti di vedere da vicino il lavoro che l'Associazione riesce a portare avanti ogni giorno, di ascoltare le esperienze di alcune mamme e di partecipare ad un'attività di Social Team Building. Durante il Social Team Building i partecipanti hanno contribuito concretamente ad un lavoro di riqualificazione degli spazi del Centro.

Nel 2018 doBank ha inoltre lanciato tra i propri dipendenti l'iniziativa di volontariato aziendale "**Volontario per Save the Children**". Sono stati selezionati dei dipendenti-volontari con professionalità specifiche (HR, Legal, Communication) per la realizzazione di incontri di formazione presso lo Spazio Mamme su diverse tematiche:

- colloquio di lavoro e creazione di un CV;
- gestione di un budget familiare;
- alfabetizzazione informatica;
- diritti e doveri sul lavoro.

Prosegue nel 2018 in continuità con gli anni precedenti anche il programma Payroll Giving "**Un caffè per Save the Children**", progetto che consente ai dipendenti di destinare un importo libero, direttamente dalla propria retribuzione mensile, a sostegno dei progetti di Save the Children.

In collaborazione con l'Associazione è stata inoltre organizzata la "**Giornata Bimbi in Ufficio**" nelle sedi Roma e Milano, iniziativa che consente ai bambini di conoscere ed esplorare il posto di lavoro di mamma e papà ed allo stesso tempo partecipare ad un progetto dedicato al tema della diversità e dell'inclusione.

Infine, dal 2016 per gli auguri natalizi il Gruppo doBank sceglie di aderire alla **Lista dei Desideri** e realizzare i biglietti di Natale elettronici in Partnership con Save the Children. La Lista dei Desideri prevede di donare il budget destinato ai regali aziendali ai progetti dell'Associazione.



Per il 2018 doBank ha scelto di acquistare le Quote Scuola e garantire a tutti i bambini la possibilità di una prima istruzione quale diritto fondamentale per tutti i minori.

### **AIMS (Associazione Italiana Sclerosi Multipla)**

doBank è Partner dell'**AIMS**, l'Associazione Italiana Sclerosi Multipla, per promuovere la raccolta fondi a favore dello studio e della ricerca di questa grave malattia. L'**AIMS** è l'unica organizzazione in Italia che interviene a 360° sulla Sclerosi Multipla sostenendo la ricerca scientifica italiana e garantendo servizi di assistenza alle persone colpite da questa patologia attraverso strutture territoriali.

Il Gruppo doBank aderisce alle campagne la **Giornata della Gardenia** e la **Mela di AISM** ospitando nelle proprie sedi i volontari dell'Associazione. I fondi raccolti sostengono i molteplici programmi di AISM e i progetti di ricerca scientifica mirati alla cura ed allo sviluppo di servizi per i giovani colpiti dalla Sclerosi Multipla.

Grazie alla partecipazione ed alla generosità di tutti i colleghi, in occasione de La Mela di AISM 2018 sono stati raccolti circa € 3.300, il 10% in più rispetto al 2017; durante La Gardenia di AISM 2018 sono stati invece raccolti oltre € 4.000, ben il 35% in più rispetto al 2017.

L'iniziativa è stata diffusa a tutti i collaboratori attraverso i diversi canali di comunicazione interna.

### **AIRC (Associazione Italiana per la Ricerca sul Cancro)**

doBank è Partner dell'**AIRC**, l'Associazione Italiana per la Ricerca sul Cancro, per sostenere la ricerca oncologica e la diffusione dell'informazione scientifica attraverso la raccolta di fondi. Dall'anno della sua fondazione AIRC è impegnata a finanziare in maniera costante la ricerca oncologica nel nostro Paese, con particolare attenzione ai giovani ricercatori, e a sensibilizzare e informare il pubblico in materia. Il Gruppo doBank aderisce all'iniziativa **Cioccolatini della Ricerca**.

L'iniziativa è stata diffusa a tutti i collaboratori attraverso i diversi canali di comunicazione interna.

### **VALORE D**

doBank è Socio Sostenitore di **Valore D**, la prima Associazione nata in Italia per promuovere la diversità e l'inclusione all'interno delle Aziende.

Valore D intende valorizzare tutti gli elementi per cui differiscono i collaboratori (età, genere, nazionalità, religione, esperienze lavorative), con lo scopo di creare un ambiente di lavoro in cui la ricchezza di idee, i molteplici background e le diverse prospettive possano essere integrate e generare valore.

Attraverso Valore D il Gruppo doBank promuove un'organizzazione inclusiva capace di superare pregiudizi di qualsiasi genere e sviluppa una cultura in grado di valorizzare tutte le risorse.

Per potenziare l'adesione all'Associazione, a partire dal 2018 doBank ha istituito il **Diversity&Inclusion Committee**, un gruppo di lavoro eterogeneo creato per sviluppare iniziative interne mirate a stimolare la cultura della diversità e dell'inclusione attraverso il confronto e la condivisione di esigenze. Un luogo di ascolto che supporti le persone ad esprimere il proprio potenziale, a prescindere dalle generazioni, dallo status e dalle diverse dimensioni in cui si declina la diversità.

I membri del Committee, composto da dipendenti che rappresentano i diversi target aziendali per localizzazione geografica e società di appartenenza, sono identificati come **Ambasciatori** con il compito di facilitare la diffusione dei nuovi progetti sui temi di:

- Gender Diversity e Inclusion;

- Work life balance;
- Leadership femminile;
- Sostenibilità e innovazione.

### **FONDAZIONE HOPEN ONLUS**

Nel 2018 doBank ha scelto di sostenere la **Fondazione Hopen Onlus**, l'organizzazione impegnata a favore dei bambini e giovani affetti da malattie genetiche rare.

Nel mondo sono circa 350 milioni le persone colpite da malattie genetiche rare ed in Italia si stima che oltre 1 milione di bambini sotto i 16 anni ne sia affetto: il 60% attende in media 2 anni per ricevere una diagnosi mentre il 40% resta senza un'identificazione della malattia.

Fondazione Hopen offre supporto alle famiglie nel difficile percorso che devono affrontare e la sua missione è favorire l'autonomia e l'indipendenza dei ragazzi, puntando sull'integrazione sociale e favorendo l'avvicinamento al mondo del lavoro agendo su 4 fronti:

- orientamento clinico;
- servizi di assistenza e facilitazioni legali;
- sostegno e assistenza al paziente;
- attività socio-ricreative.

doBank supporta la Fondazione Hopen per contribuire alla realizzazione dei numerosi progetti ideati dall'organizzazione. Nel 2018 con il contributo di doBank è stato acquistato un pulmino dedicato al trasporto dei ragazzi e favorire la partecipazione ad attività socio-ricreative che si svolgono presso diverse strutture di Roma (attività sportive, laboratori creativi e percorsi di avvicinamento al mondo del lavoro), che con il nuovo mezzo potranno essere facilmente raggiunte da tutti.

### **BIMBI IN UFFICIO CON SAVE THE CHILDREN**

Il Gruppo doBank aderisce alla giornata **Bimbi in Ufficio con mamma e papà**, l'iniziativa promossa dal Corriere della Sera dedicata ad accogliere i bambini in Azienda.

Per la giornata dei Bimbi in Ufficio 2018, in qualità di Partner di Save the Children, doBank ha sviluppato in collaborazione con l'Associazione un format dal titolo "**Diversi ma uguali: la forza del gruppo**".

Il progetto sul tema della diversità aveva l'obiettivo di sensibilizzare i bambini al riconoscimento ed al rispetto delle differenze del singolo e di promuovere i valori della diversità e dell'inclusione quali elementi di forza e di successo del gruppo.

La metodologia utilizzata dai formatori di Save the Children durante la giornata si basava sulla pedagogia dei diritti umani: i bambini sono stati coinvolti nelle attività mediante i linguaggi della musica, del cibo e dell'arte figurativa utilizzando tecniche e strumenti formativi di tipo partecipativo e inclusivo.

### **10.2 Partecipazione ad associazioni di categoria**

Il Gruppo doBank, ad oggi, contribuisce o è iscritto a:

- ABI – Associazione Bancaria Italiana;
- Fondo interbancario di tutela dei depositi;
- Consorzio CBI (Customer to Business Interaction);
- Conciliatore Bancario Finanziario.

## **11. AMBIENTE**

Alla luce del modello di business ed operativo del Gruppo doBank, gli impatti diretti e indiretti di natura ambientale afferiscono ai consumi di energia, di acqua, di materiale di consumo e alla gestione dello smaltimento dei rifiuti.





Tali ambiti tematici si collocano all'interno dei processi di acquisto e di gestione degli immobili e delle sedi, processi che rientrano nell'ambito di responsabilità della funzione aziendale Procurement & Facility.

Il Gruppo doBank ha visto l'avvio per l'anno 2017 di un progetto relativo alla riorganizzazione territoriale della banca finalizzato alla razionalizzazione degli spazi aziendali in sinergia anche con le altre società del Gruppo. È stata verificata la coesistenza sulla stessa piazza di sedi doBank già UCCMB che ITF, si è deciso di chiudere alcune sedi (Catania, Milano e Bari) e trasferire la forza lavoro su un unico immobile.

Nel 2018 il Gruppo è uscito dagli immobili di Via del Lavoro a Bologna per trasferirsi in Galleria Ugo Bassi, presso Crea System.

### 11.1 Materiali di consumo

Con riferimento agli impatti ambientali legati all'utilizzo dei materiali di consumo, la politica praticata da doBank prevede un'attività volta alla riduzione dei consumi di carta e l'efficientamento dei relativi processi di utilizzo. doBank si è adoperata, attraverso una campagna interna di comunicazione, sensibilizzando i dipendenti, chiedendo la loro collaborazione allo scopo di contribuire in modo proattivo al corretto utilizzo di stampe, così come al corretto utilizzo delle fonti energetiche ed idriche.

#### *La digitalizzazione dei processi*

Il Gruppo promuove un business sostenibile, anche mediante iniziative finalizzate a limitare gli impatti ambientali delle proprie attività, in primo luogo con politiche aventi l'obiettivo di digitalizzare i propri processi.

Con riferimento alla rete esterna dei legali recuperatori, rileva osservare che sussistono obblighi contrattuali stabiliti dall'accordo operativo che disciplina il rapporto di collaborazione. Tale accordo prevede l'obbligo per il legale di digitalizzare tutta la documentazione afferente agli incarichi conferiti, con evidente risparmio di carta stampata e correlati benefici ambientali.

Altro obbligo sancito espressamente dall'accordo operativo e che si traduce in minori consumi di risorse, è l'utilizzo in via esclusiva del sistema informativo web-based EPC, che può essere utilizzato ovunque, limitando la necessità di recarsi presso i singoli studi professionali per poter utilizzare il sistema, consentendo pertanto una riduzione degli spostamenti.

Analogamente, la funzione External Legal Network (di seguito anche "ELN") di doBank utilizza, dal 2017, il sistema della sottoscrizione digitale dei documenti, con invio via PEC degli stessi.

Negli ultimi anni si è inoltre registrata una riduzione dello scambio documentale cartaceo e, contestualmente, un aumento dell'utilizzo di documenti elettronici: questo obiettivo è stato realizzato attraverso la messaggistica EPC, l'invio delle comunicazioni per posta certificata, la fatturazione elettronica tramite portale. I legali esterni, dopo il loro convenzionamento, devono partecipare ad un corso formativo tenuto sul portale dei legali EPC, il cui utilizzo è imprescindibile per l'attività.

Allo stesso modo è attivo in doBank il sistema di fatturazione cumulativa elettronica (unica fattura per ogni mandante a prescindere dal numero di notule che la compone), con evidente risparmio di carta stampata e correlati benefici ambientali.

**Materiali**

<b>Materiali utilizzati per peso e volume</b>	<b>UdM</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
<b>Peso totale dei materiali utilizzati</b>	kg	46.623	35.127
Carta	kg	46.400	34.980

<b>Materiali utilizzati per peso e volume</b>	<b>UdM</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
<b>Peso totale dei materiali utilizzati</b>	kg	223	212
Toner[1]	kg	223	212

[1] Il dato è stato ottenuto moltiplicando il peso unitario di ogni singola tipologia di toner per il numero degli stessi sostituiti nell'anno. Viene compreso anche il consumo di toner rigenerati.

Dalla fine del 2016, doBank è passata dall'acquisto della carta da 80 gr/m<sup>2</sup> a quella da 75 gr/m<sup>2</sup>. Tutta la carta acquistata reca il marchio di qualità ambientale: la certificazione internazionale (FSC), che garantisce che i materiali utilizzati per la produzione provengono da foreste gestite in modo responsabile.

Nel corso del 2018 è stato sottoscritto il nuovo Accordo Quadro di fornitura di cancelleria. Pur in assenza di formali policy operative a riguardo, il nuovo accordo prevede anche la fornitura di carta riciclata.

Allo scopo di ridurre i consumi di carta e toner, tutte le stampanti multifunzione utilizzate sono state configurate in modo che i documenti vengano stampati soltanto nel momento in cui l'utente digita il proprio pin direttamente sulla stampante. Inoltre, le stampanti sono settate di default per la stampa fronte/retro ed in bianco e nero.

**11.2 Consumi di energia ed emissioni**

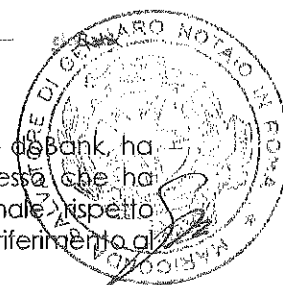
Il consumo di energia del Gruppo è legato principalmente all'utilizzo dei sistemi di riscaldamento e condizionamento, al funzionamento del data-center e delle server rooms e ai sistemi di illuminazione degli uffici.

Il Gruppo doBank attribuisce una rilevante importanza al profilo della sostenibilità nei consumi di energia ed ha tra i propri programmi il ricorso ad una fornitura di energia verde, ovvero di energia prodotta da fonti rinnovabili.

L'obiettivo del Gruppo di migliorare il profilo di sostenibilità energetica in direzione di una energia verde si articola in tre componenti:

- produzione di energia rinnovabile;
- efficienza e risparmio energetico, e
- impatto ambientale inteso come minimizzazione dell'inquinamento.

In linea con quanto realizzato lo scorso anno, la struttura di Procurement doBank procederà nel corso del 2019 ad indire una gara d'appalto per la ricontrattualizzazione dei servizi legati alla fornitura di Energia elettrica. La gara investirà l'intero perimetro immobiliare in gestione e, seguendo la volontà del Gruppo doBank, si articolerà nel richiedere ai fornitori offerte sia per la sola fornitura di energia elettrica sia per la fornitura di "Energia Verde" (o Energia da fonti rinnovabili).



L'analisi condotta sulla base del perimetro immobiliare oggi in capo al Gruppo doBank, ha comportato un'attività significativa in ordine al reperimento dei dati. Il processo che ha portato alla determinazione del dato ha richiesto l'utilizzo di stime minime, rispetto all'esercizio precedente per la definizione dei consumi in essere, con particolare riferimento al gas naturale (circa il 5%) e al consumo di energia elettrica (circa l'1%).

Alcuni contratti di affitto stipulati con le controparti regolano la gestione delle utenze, le quali vengono corrisposte in via anticipata dal locatore e rifatturate come dato aggregato al conduttore (spese condominiali oneri e accessori). In altri casi, dove il contratto di locazione regola esclusivamente l'affitto dei locali, si è riusciti ad avere l'evidenza esatta dei consumi in quanto i contratti di fornitura delle utenze vengono stipulati da doBank direttamente con i fornitori.

Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	UdM	2018	2017
<b>Consumi gas naturale</b>			
gas naturale	GJ	9.021	8.697
<b>Energia elettrica consumata</b>			
Energia elettrica acquistata	GJ	9.010	9.102
di cui da fonti rinnovabili (acquistata)	GJ	4.982	7.259
% rinnovabili sul totale	%	55%	80%
<b>Intensità energetica</b>			
<b>Consumi di energia diretti / n. medio dipendenti</b>			
<b>Consumi gas naturale</b>			
gas naturale	GJ	7,25	7,08
<b>Energia elettrica consumata</b>			
Energia elettrica acquistata	GJ	7,24	7,41
di cui da fonti rinnovabili (acquistata)	GJ	4,00	5,91

Il numero medio dei dipendenti è di 1.244.

La tabella riporta i valori utilizzando la stessa unità di misura (gigajoule). Nella DNF del 2017 la tabella riportava i consumi del gas naturale in Smc e quelli dell'energia elettrica in kWh.

I consumi di energia elettrica da fonti rinnovabili riguardano le sedi per le quali l'energia viene acquistata da RePower (Roma Carucci, Bari, Milano, Napoli, Catania, Padova, Parma, Reggio Calabria, Cagliari). Analogamente le sedi UniCredit (Firenze, Lecce, Messina, Perugia e Brescia), nonché per la sede di Torino Regus e con esclusione di Roma Flaminio, Palermo, Milano Conservatorio e Verona. Come già ricordato, l'obiettivo di doBank è quello di indire una gara d'appalto per la ricontrattualizzazione di un fornitore unico su scala nazionale, richiedendo offerte che comprendano l'opzione di energia proveniente da fonti rinnovabili.

I dati del consumo di gas indicati in tabella sono stati calcolati sulla base delle fatture pervenute o da dati indicati dai proprietari degli immobili. L'incidenza dell'energia rinnovabile è diminuita rispetto all'esercizio precedente a causa della riorganizzazione di alcune sedi operative che acquistavano energia da fonti rinnovabili.

Il perimetro dei dati relativi all'energia elettrica ha riguardato gli immobili presenti nelle seguenti sedi: Roma, Verona, Milano, Napoli, Bari, Padova, Catania, Cagliari, Reggio Calabria. Per le sedi che rientrano nel perimetro UniCredit (Brescia, Firenze, Lecce, Messina, Perugia) si è tenuto conto dei dati forniti dalla proprietà derivanti da fatture. Per gli uffici di Parma e i

temporary offices di Palermo, Bologna e Torino il calcolo del consumo si è ottenuto proporzionando il consumo totale degli immobili a cui appartengono allo spazio effettivamente occupato da doBank. Il calcolo della sola sede di Torino è stato oggetto di stime considerando i metri quadrati occupati.

Per il gas naturale, il conteggio dei consumi è stato puntuale per le sedi appartenenti al perimetro di doBank e Italfondario (Verona, Roma, Milano e Parma) e per quelle del perimetro Unicredit (Brescia, Firenze, Lecce, Messina, Perugia, Torino). Per i consumi di gas dei temporary offices di Bologna e Palermo si è proporzionato il valore dei volumi totali degli stabili alla sola metratura occupata da doBank. Per tutte le altre sedi non vi è stato consumo di gas.

L'obiettivo del Gruppo di migliorare il profilo di sostenibilità energetica in direzione di una energia verde si articola in tre componenti:

- produzione di energia rinnovabile;
- efficienza e risparmio energetico, e
- impatto ambientale inteso come minimizzazione dell'inquinamento.

Nella tabella seguente vengono presentati i dati relativi alle emissioni (Scope 1 – Emissione dirette, e Scope 2 – Emissioni indirette legate al consumo di energia). Si precisa che il dato relativo alle altre emissioni indirette (Scope 3), che, per la tipologia di settore e per il modello di business di doBank, afferisce principalmente alle emissioni legate al consumo di carburante da parte dei dipendenti e collaboratori sul territorio di riferimento, non risulta al momento disponibile. Si sta valutando la possibilità di avviare un processo finalizzato alla raccolta e quantificazione attendibile di tali indicatori.

<b>Emissioni</b>	<b>UdM</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
<b>Emissioni dirette</b>			
Gas naturale	t CO <sub>2</sub> e	456.350	439.995
<b>Emissioni indirette</b>			
Energia Elettrica acquistata dalla rete	t CO <sub>2</sub> e	369.873	169.224
<b>Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)</b>			
<b>Emissioni GHG / n. medio dipendenti</b>			
Emissioni dirette	t CO <sub>2</sub> e	366,84	358,30
Emissioni indirette	t CO <sub>2</sub> e	297,33	137,80
<b>Fattori di conversione</b>			
Natural Gas Emission Factor - Source: DEFRA	kgCO <sub>2</sub> e/kWh	0,1842	0,1842
Italy Mixed Electricity Emission Factor - Source ISPRA	kgCO <sub>2</sub> e/kWh	0,3306	0,3306

### 11.3 Rifiuti

Relativamente alle modalità di gestione dei rifiuti, doBank per il 2018 ha affidato tale attività a società terze e alla società di pulizie contrattualizzate. Per i rispettivi insediamenti doBank dispone dei relativi formulari forniti dalla ditta di pulizia Superlinda attestanti il corretto smaltimento del rifiuto prodotto.



## Rifiuti

## Totale rifiuti prodotti

Di cui pericolosi <sup>(1)</sup>Di cui non pericolosi <sup>(2)</sup>

UdM

2018

kg

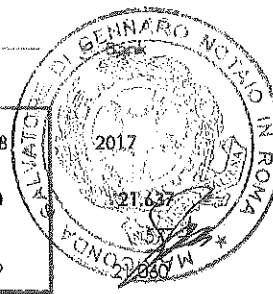
260

kg

1

kg

259



(1) Il dato 2017 risentiva dell'inclusione del toner tra i rifiuti pericolosi, mentre il 2018 comprende solo tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio;

(2) La parte più significativa di questo dato si riferisce a carta per imballaggio. Il 2017 risente della produzione di rifiuti legato alla riorganizzazione del Gruppo e per un errata inclusione del toner in questa categoria

### Modalità di smaltimento

Relativamente al reperimento dei dati afferenti alla gestione dei rifiuti interni, si fa presente che per alcuni immobili è presente un servizio di raccolta differenziata e pertanto non vi è la necessità di conferire tali rifiuti mediante la compilazione di apposito formulario attestanti il corretto smaltimento del rifiuto prodotto. Per gli immobili/uffici ricompresi nel perimetro UniCredit, il servizio rifiuti è regolato da appositi contratti stipulati direttamente da UniCredit con i fornitori. Sostanzialmente UniCredit ribalta al conduttore (doBank) il relativo onere.

In considerazione delle modalità di raccolta e del fatto che la tipologia degli stessi si riferisce a carta, si evidenzia che la quota più rilevante degli stessi è destinata al riciclaggio.

doBank, vicina alle tematiche ambientali, si è altresì adoperata per attivare su ogni sede un servizio di raccolta differenziata, approvvigionando gli uffici dislocati sul territorio di appositi contenitori per la raccolta (carta/cartone/cartoncino, plastica/vetro/metallo e rifiuti organici).

### 11.4 Impatti indiretti: innovazione tecnologica ed efficientamento operativo

Il Gruppo continua nel processo volto ad implementare una piattaforma operativa e tecnologica condivisa dalla quale ottenere un miglioramento dell'efficienza operativa e l'ottenimento di significative economie di scala. Tale implementazione rientra nella strategia del Gruppo basata sul risparmio di costi e sulla leva operativa.

L'Emittente aveva già costituito la società di servizi di Gruppo, doSolutions, per la fornitura di servizi di supporto non core (fra cui, in primo luogo, IT, logistica e back-office) a favore delle varie società del Gruppo e la costituzione ha già permesso di sfruttare le economie di scala e rinegoziare alcuni contratti di outsourcing di servizi con un impatto diretto sull'operatività e la performance finanziaria del Gruppo.

Conclusa l'attività di migrazione delle attività di Gruppo verso doSolutions si è passati alla fase della razionalizzazione dei sistemi andando ad individuare le best practice rispetto al modello operativo e gestionale target per il raggiungimento degli obiettivi definiti nel Piano Strategico.

Per quanto riguarda la piattaforma tecnologica, al momento doBank e Italfondario utilizzano ancora piattaforme parzialmente diverse, sia per quanto riguarda il Core Business sia per le IT Operations, ma le attività di adozione di un modello unico e integrato facendo leva sugli investimenti nel settore IT. Il Gruppo si aspetta che l'utilizzo di un'unica piattaforma, target di riferimento per gli obiettivi operativi, permetta di ottenere ulteriori e significative efficienze operative.

L'efficientamento della struttura operativa viene perseguito principalmente attraverso i seguenti fattori:

- innovazione tecnologica e delle piattaforme operative, che ci si attende che contribuisca a rafforzare la leva operativa di gruppo e gestire un ammontare superiore di crediti a parità di perimetro;

- semplificazione dei processi di ingaggio e delivery per le strutture di IT e Operations tramite la riduzione della distanza rispetto alle esigenze degli stakeholder interni ed esterni al Gruppo;
- presidio della gestione dei fornitori e costante monitoraggio, in una logica di verifica dell'attività end to end, della delivery delle soluzioni a supporto dell'efficienza operativa;
- altre sinergie di costo derivanti dalla rinegoziazione di contratti di fornitura.

## 11.5 Altre iniziative

### LIFEGATE - Zero Impact® Web

Nonostante l'utilizzo di nuove tecnologie abbia già fatto molto per ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub>, anche internet inquina.

doBank, in coerenza con la propria politica di Corporate Social Responsibility, aderisce con tutti i siti internet delle società del Gruppo all'iniziativa a **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 consentito la creazione nonché la tutela di circa 1.384 mq di aree boschive in crescita nel Parco del Ticino, equivalenti a 3.456 kg di CO<sub>2</sub>.

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

### PIAZZETTA MONTE 1

Per tutelare l'ambiente, ridurre il consumo di carta e risparmiare materiali ad alto impatto ambientale (quali ad esempio il toner e le cartucce di ricarica delle stampanti), doBank ha dato vita alla versione digitale della testata **Piazzetta Monte 1**, trimestrale informativo sul mercato dei non-performing loans edito da doBank.

### EVENTI

Il dipartimento Communication per l'organizzazione di eventi interni ed esterni si affida a Partner certificati che garantiscono standard qualitativi elevati. Ad esempio, catering con prodotti biologici e km<sup>0</sup>, produzione di gadget con materiali certificati nel rispetto dell'ambiente.

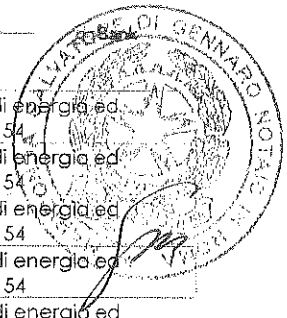


## 12. GRI CONTENT INDEX

GRI Standard	Descrizione	Documento nel quale l'informazione è presentata	Paragrafo del documento nel quale l'informazione è presentata
101	Principi di redazione	DNF 2018	3. Nota metodologica, pag. 7
102-1	Nome dell'organizzazione	DNF 2018	Copertina, pag. 2
102-2	Principali marchi, prodotti e/o servizi	DNF 2018	4.2 Obiettivi strategici e valore creato, pag. 10
102-3	Sede Principale	DNF 2018	Copertina, pag. 2
102-4	Paesi di operatività	DNF 2018	7.1 Caratteristiche della forza lavoro, pag. 31
102-5	Assetto proprietario e forma legale	DNF 2018	4.1 doBank: mission, vision e modello operativo, pag. 8
102-6	Mercati serviti	DNF 2018	4.2 Obiettivi strategici e valore creato, pag. 10
102-7	Dimensione dell'organizzazione	DNF 2018	2. Highlights, pag. 7
102-8	Caratteristiche della forza lavoro	DNF 2018	7.1 Caratteristiche della forza lavoro, pag. 31
102-9	Descrizione della catena di fornitura dell'organizzazione	DNF 2018	9. Catena di fornitura pag. 48
102-11	Approccio precauzionale alla gestione dei rischi	Relazioni e Bilancio consolidato al 31 dicembre 2018	Nota Integrativa Parte E
102-12	Adozioni di codici e principi esterni in ambito economico, sociale ed ambientale	Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del decreto 231/2001 - Codice Etico	5.1 Modello 231 e Whistleblowing, pag. 20
102-13	Partecipazioni ad associazioni o organizzazioni	DNF 2018	10.2 Partecipazione ad associazioni di categoria, pag. 52
102-14	Dichiarazione dell'amministratore delegato	DNF 2018	1. Lettera del CEO agli stakeholders, pag. 5
102-15	Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità	DNF 2018	1 Lettera del CEO agli stakeholders, pag. 5; 6.1 Identificazione e gestione dei rischi, pag. 24
102-16	Valori, principi, standard e regole di comportamento dell'organizzazione	DNF 2018	5.2 Codice etico e norme aziendali, pag. 22
102-17	Meccanismi interni ed esterni per la comunicazione di criticità in materia di comportamento contrario all'etica alle leggi ed all'integrità dell'organizzazione	DNF 2018	5.2 Codice etico e norme aziendali, pag. 22
102-18	Struttura di governo	Statuto e Relazione sul Governo societario	
102-19	Autorità delegata per le tematiche economiche ambientali e sociali	DNF 2018	4.3 L'analisi di materialità e gli stakeholders, pag. 13
102-20	Posizioni con responsabilità per le tematiche economiche ambientali e sociali	DNF 2018	4.3 L'analisi di materialità e gli stakeholders, pag. 13
102-21	Consultazione degli Stakeholders su temi economici, ambientali e sociali	DNF 2018	4.3 L'analisi di materialità e gli stakeholders, pag. 13
102-22	Composizione del più alto organo di Governo	Statuto e Relazione sul Governo Societario	
102-23	Presidente del più alto organo di governo	Statuto	
102-24	Nomina e selezione del più alto organo di governo	Regolamento del comitato nomine	

102-25	Conflitti di interesse	Procedura del Gruppo doBank per la gestione delle operazioni con soggetti collegati, con parti correlate e delle operazioni in conflitto di interessi	
102-26	Ruolo del più alto organo di governo nella definizione di scopo, valori e strategia	DNF 2018	4.3 L'analisi di materialità e gli stakeholders, pag. 13
102-30	Efficacia del processo di risk management	DNF 2018	6.1 Identificazione e gestione dei rischi, pag. 24
102-40	Lista dei gruppi di stakeholders coinvolti nell'organizzazione	DNF 2018	4.3 L'analisi di materialità e gli stakeholders, pag. 13
102-41	Dipendenti interessati da accordi collettivi di contrattazione	DNF 2018	7.1 Caratteristiche della forza lavoro, pag. 31
102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder	DNF 2018	4.3 L'analisi di materialità e gli stakeholders, pag. 13
102-43	Approccio al coinvolgimento degli Stakeholder	DNF 2018	4.3 L'analisi di materialità e gli stakeholders, pag. 13
102-44	Aspetti chiave emersi dal coinvolgimento degli stakeholder	DNF 2018	4.3 L'analisi di materialità e gli stakeholders, pag. 13
102-45	Entità incluse nel bilancio	DNF 2018	3. Nota metodologica, pag. 7
102-46	Principi per la definizione dei contenuti	DNF 2018	3. Nota metodologica, pag. 7
102-47	Aspetti materiali identificati nella definizione dei contenuti	DNF 2018	4.3 L'analisi di materialità e gli stakeholders, pag. 13
102-49	Cambiamenti significativi in termini di obiettivi e perimetri rispetto al precedente report	DNF 2018	4.5 Approccio alla sostenibilità, pag. 18
102-50	Periodo di rendicontazione	DNF 2018	3. Nota metodologica, pag. 7
102-52	Periodicità della rendicontazione	DNF 2018	3. Nota metodologica, pag. 7
102-53	Contatti per informazioni sul report	DNF 2018	3. Nota metodologica, pag. 7
102-55	Indice dei GRI	DNF 2018	12. GRI Content Index, pag. 59x
102-56	Relazione del revisore delegato	DNF 2018	13. Relazione della società di revisione, pag. 61
103-1	Approccio di gestione: Ambiente	DNF 2018	Tutto il documento
103-2	Approccio di gestione: responsabilità dei servizi prestati	DNF 2018	Tutto il documento
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	DNF 2018	4.4 Valore economico generato, distribuito e trattenuto, pag. 17
204-1	Porzione di spesa relativa a fornitori locali	DNF 2018	9. Catena di fornitura, pag. 48
205-1	Divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione	DNF 2018	5.3 Lotta alla corruzione, pag. 22
205-2	Lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione	DNF 2018	5.5 Formazione AML e Modello 231, pag. 24
G4-FS6 (G4 Sector Disclosure - Financial Services)	Percentuale del portafoglio prodotto per le diverse business line, suddiviso per distribuzione geografica, dimensione (es. micro, PMI, grandi) e settore di appartenenza dei clienti	DNF 2018	8.1 Rispetto della qualità del servizio prestato alle banche e agli investitori, pag. 42
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	DNF 2018	11.1 Materiali di consumo, pag. 53
301-2	Materiali riciclati utilizzati	DNF 2018	11.1 Materiali di consumo, pag. 53
301-3	Prodotti rigenerati e relativi materiali di imballaggio	DNF 2018	11.1 Materiali di consumo, pag. 53
302-1	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	DNF 2018	11.2 Consumi di energia ed emissioni, pag. 54

302-2	Consumi indiretti di energia	DNF 2018	11.2 Consumi di energia ed emissioni, pag. 54
302-3	Intensità energetica	DNF 2018	11.2 Consumi di energia ed emissioni, pag. 54
305-1	Emissioni dirette di gas a effetto serra (GHG) (Scope 1)	DNF 2018	11.2 Consumi di energia ed emissioni, pag. 54
305-2	Emissioni indirette di gas a effetto serra (GHG) (Scope 2)	DNF 2018	11.2 Consumi di energia ed emissioni, pag. 54
305-4	Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	DNF 2018	11.2 Consumi di energia ed emissioni, pag. 54
305-5	Riduzione delle emissioni GHG	DNF 2018	11.2 Consumi di energia ed emissioni, pag. 54
306-2	Peso totale dei rifiuti per tipologia e modalità di smaltimento	DNF 2018	11.3 Rifiuti, pag. 56
401-1	Numero e tasso di nuove assunzioni e turnover del personale per fascia di età, genere e regione	DNF 2018	7.1 Caratteristiche della forza lavoro, pag. 31
401-2	Benefit per i dipendenti	DNF 2018	7.3 Valutazione delle performance e dei talenti, pag. 35
403-1	Rappresentanza dei lavoratori in comitati per salute e sicurezza, formati da lavoratori e dalla direzione	DNF 2018	7.7 Salute, sicurezza e benessere dei dipendenti, pag. 40
403-2	Infortuni sul lavoro, malattie professionali, assenteismo e decessi connessi al lavoro	DNF 2018	7.7 Salute, sicurezza e benessere dei dipendenti, pag. 40
403-3	Personale esposto ad alta incidenza o ad alto rischio di malattie professionali	DNF 2018	7.7 Salute, sicurezza e benessere dei dipendenti, pag. 40
404-1	Ore medie annue di formazione pro capite	DNF 2018	7.2 Formazione e sviluppo del personale, pag. 34
404-2	Programmi di gestione delle competenze e di assistenza alla transizione	DNF 2018	7.3 Valutazione delle performance e dei talenti, pag. 35
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle prestazioni e dello sviluppo di carriera	DNF 2018	7.3 Valutazione delle performance e dei talenti, pag. 35
405-1	Composizione degli organi di governo e del personale per indicatori di diversità	DNF 2018	7.4 Rispetto dei diritti umani e tutela della diversità, pag. 36
405-2	Rapporto dello stipendio base e della retribuzione delle donne rispetto agli uomini	DNF 2018	7.5 Incentivi e remunerazione del personale, pag. 39
412-2	Formazione dei dipendenti su politiche o procedure inerenti i diritti umani	DNF 2018	5.5 Formazione AML e Modello 231, pag. 24
414-1	Nuovi fornitori sottoposti a verifiche secondo criteri sociali	DNF 2018	9. Catena di fornitura, pag. 48
414-2	Impatti sociali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	DNF 2018	9. Catena di fornitura, pag. 48
418-1	Reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita di dati dei clienti	DNF 2018	8.4. Reclami, pag. 47
419-1	Inosservanza di leggi e regolamenti in area sociale ed economica	DNF 2018	5.2 Codice etico e norme aziendali, pag. 22



### 13. RELAZIONE DELLA SOCIETA' DI REVISIONE

**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 regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267  
gennaio 2018**

Ria Grant Thornton S.p.A.  
Via San Donato, 197  
40127 Bologna

T +39 051 6045911  
F +39 051 6045999

*Al Consiglio di Amministrazione di  
doBank 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 della doBank S.p.A e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 predisposta ex art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 12 marzo 2019 (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* ("GRI Standards"), con riferimento alla selezione di GRI Standards riportati nel capitolo 12 della DNF ("GRI - Referenced"), da essi individuato come standard di rendicontazione.

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

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

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

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



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

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

#### Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti nel 2016 dal GRI – *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards"), con riferimento alla selezione di GRI Standards riportati nel capitolo 12 della DNF ("GRI - Referenced"). 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 di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised* ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale 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 incluse nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo doBank;
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 doBank S.p.A. e con il personale delle società controllate Italfondario S.p.A. e doSolutions S.p.A., e abbiamo svolto



limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

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

- a livello di capogruppo e società controllate:
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare 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 doBank S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base della sua attività, del suo contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della sua ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco, nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

### Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo doBank relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, 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 ("GRI Standards"), con riferimento alla selezione di GRI Standards riportati nel capitolo 12 della DNF ("GRI - Referenced").

Bologna, 25 marzo 2019

Ria Grant Thornton S.p.A.

Silvia Fiesoli  
Socio

FIRMATI: Giovanni CASTELLANETA  
Salvatore MARCONA, Notaio