



**DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO 2018**  
**(AI SENSI DEL D.Lgs. 254/2016)**

---

**Gruppo MutuiOnline S.p.A. (in breve Gruppo MOL S.p.A. o MOL Holding S.p.A.)**

Sede Legale: Via F. Casati, 1/A - 20124 Milano, Italy

Sede Operativa: Via Desenzano, 2 - 20146 Milano, Italy

Tel +39.02.8344.1 - Fax +39.02.91.39.08.63 - internet: [www.gruppomol.it](http://www.gruppomol.it)

C.F. e P.I. 05072190969 - REA 1794425 - CCIAA 05072190969

Capitale Sociale Euro 1.012.354,01 Interamente Versato

**INDICE**

1.	PREMESSA.....	3
2.	IL GRUPPO MUTUIONLINE .....	4
2.1.	Descrizione del modello aziendale d'impresa .....	4
2.1.1.	Catena del valore.....	6
2.1.2.	Struttura di Gruppo .....	8
2.2.	La <i>Corporate Governance</i> .....	11
3.	DESCRIZIONE QUALI-QUANTITATIVA DI RISCHI, POLITICHE ADOTTATE E/O PRATICATE, MODELLO AZIENDALE E INDICATORI DI PRESTAZIONE CON RIFERIMENTO AI CINQUE AMBITI RICHIAMATI DAL D.LGS. 254/2016 .....	12
3.1.	Mappa e legenda per la lettura del capitolo .....	12
3.1.1.	Temi materiali.....	12
3.1.2.	Rischi.....	13
3.1.3.	Politiche adottate e/o praticate.....	14
3.1.4.	Modello.....	14
3.1.5.	Indicatori di <i>performance</i> .....	15
3.2.	Ambito Ambientale .....	16
3.2.1.	Temi materiali.....	16
3.2.2.	Rischi.....	16
3.2.3.	Politiche adottate e/o praticate.....	16
3.2.4.	Modello.....	16
3.2.5.	Indicatori di <i>performance</i> .....	16
3.3.	Ambito Sociale .....	19
3.3.1.	Temi materiali.....	19
3.3.2.	Rischi.....	19
3.3.3.	Politiche adottate e/o praticate.....	19
3.3.4.	Modello.....	20
3.3.5.	Indicatori di <i>performance</i> .....	20
3.4.	Ambito attinente al personale .....	21
3.4.1.	Temi materiali.....	21
3.4.2.	Rischi.....	21
3.4.3.	Politiche adottate e/o praticate.....	21
3.4.4.	Modello.....	21
3.4.5.	Indicatori di <i>performance</i> .....	22
3.5.	Ambito attinente al rispetto dei diritti umani.....	24
3.5.1.	Temi materiali.....	24
3.5.2.	Rischi.....	24
3.5.3.	Politiche adottate e/o praticate.....	24
3.5.4.	Modello.....	24
3.5.5.	Indicatori di <i>performance</i> .....	24
3.6.	Ambito attinente alla lotta contro la corruzione (attiva e passiva).....	25
3.6.1.	Temi materiali.....	25
3.6.2.	Rischi.....	25
3.6.3.	Politiche adottate e/o praticate.....	25
3.6.4.	Modello.....	25
3.6.5.	Indicatori di <i>performance</i> .....	26
4.	NOTA METODOLOGICA.....	27
4.1.	Il perimetro e lo standard di rendicontazione.....	27
4.2.	Il processo di reporting e le metodologie di calcolo.....	28
4.3.	GRI Content Index.....	29

## 1. PREMESSA

Il 6 dicembre 2014 è entrata in vigore la Direttiva 2014/95/UE (di seguito anche la “**Direttiva**”) del Parlamento europeo e del Consiglio relativa all’obbligo di comunicazione delle informazioni di carattere non finanziario e sulle politiche in materia di diversità da parte delle organizzazioni di grandi dimensioni che siano enti di interesse pubblico. La Direttiva dimostra la volontà del legislatore comunitario di contribuire alla transizione verso un’economia globale sostenibile che coniughi redditività a lungo termine, giustizia sociale e protezione dell’ambiente, promuovendo la valorizzazione di imprese che attuano politiche di gestione trasparenti e orientate ad ottenere prestazioni migliori anche in ambito non finanziario.

Nell’ordinamento italiano la Direttiva è stata recepita con il Decreto Legislativo n. 254 del 30 dicembre 2016 e s.m.i. (di seguito anche il “Decreto” o il “D.lgs. 254/2016”), che richiede agli enti di interesse pubblico di grandi dimensioni<sup>1</sup> la pubblicazione di una dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (di seguito anche “**DNF**”) la quale copra, nella misura necessaria ad assicurare la comprensione delle attività del gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto prodotto, informazioni relative a cinque ambiti, ovvero: i temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione attiva e passiva che sono rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del gruppo. In particolare, il Decreto, in riferimento a questi cinque ambiti, richiede la descrizione almeno dei principali rischi, generati o subiti, le eventuali politiche praticate, i relativi indicatori di prestazione ed il modello aziendale di gestione ed organizzazione delle attività (Art. 3 c. 1).

Gruppo MutuiOnline S.p.A. (la “**Società**”), in quanto ente di interesse pubblico di grandi dimensioni, è soggetto alle disposizioni del suddetto Decreto a partire dalla rendicontazione per l’esercizio chiuso al 31 dicembre 2017. La presente DNF, riferita ai dati 2018, illustra dati ed informazioni relativi all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 e, ai fini di comparazione, degli esercizi chiusi al 31 dicembre 2016 e 2017.

---

<sup>1</sup> Come definiti dall’Art. 1 c. 1 del Decreto stesso.

---

## 2. IL GRUPPO MUTUIONLINE

### 2.1. Descrizione del modello aziendale d'impresa

In linea con quanto richiesto dall'articolo 3, comma 1.a, del D.lgs. 254/2016, di seguito si fornisce una breve descrizione del modello aziendale adottato dal Gruppo.

Gruppo MutuiOnline S.p.A., società quotata nel segmento Star del Mercato Telematico Azionario di Borsa Italiana, è la *holding* di un gruppo di società (il “**Gruppo**”) che ricopre una posizione rilevante nel mercato italiano della comparazione, promozione e intermediazione *on-line* di prodotti di istituzioni finanziarie e di operatori di *e-commerce* (siti principali: [www.mutuionline.it](http://www.mutuionline.it), [www.prestitionline.it](http://www.prestitionline.it), [www.segugio.it](http://www.segugio.it) e [www.trovaprezzi.it](http://www.trovaprezzi.it)) nonché nel mercato italiano dei servizi di *outsourcing* di processi complessi per il settore finanziario e assicurativo.

Il Gruppo svolge la propria attività tramite due separate divisioni operative (le “**Divisioni**”), come indicato nel seguito:

La **Divisione Broking** opera nel mercato italiano della distribuzione di prodotti di finanziamento con un modello di mediazione creditizia, nella distribuzione di prodotti assicurativi con un modello di *broker* e nella promozione di operatori di *e-commerce*. L'attività svolta da tale Divisione è articolata principalmente sulle seguenti linee di business, distinte per tipo di prodotto intermediato:

- (a) Linea di business **Broking Mutui**: svolge attività nel mercato della distribuzione di prodotti di mutuo principalmente attraverso canali remoti (sito [www.mutuionline.it](http://www.mutuionline.it)) nonché tramite una rete di agenti sul territorio;
- (b) Linea di business **Broking Prestiti**: svolge attività nel mercato della distribuzione di prodotti di credito al consumo (prevalentemente prestiti personali) attraverso canali remoti (sito [www.prestitionline.it](http://www.prestitionline.it));
- (c) Linea di business **Broking Assicurazioni**: svolge attività nel mercato della distribuzione di prodotti assicurativi principalmente nei rami RC Auto e Auto Rischi Diversi attraverso canali remoti (sito [www.cercassicurazioni.it](http://www.cercassicurazioni.it));
- (d) Linea di business **Comparazione Prezzi E-Commerce**: svolge attività di comparazione e di promozione di operatori *e-commerce* (sito [www.trovaprezzi.it](http://www.trovaprezzi.it)).

L'attività della Divisione Broking si esplica altresì tramite il marchio “**Segugio.it**” (sito [www.segugio.it](http://www.segugio.it)), che opera come comparatore multimarca di prodotti assicurativi e creditizi, spinto principalmente da comunicazione pubblicitaria televisiva ed Internet focalizzata sui prodotti assicurativi. Le singole sezioni del sito sono tuttavia gestite dalle società prodotte del Gruppo ed i relativi ricavi vengono riportati all'interno delle singole linee di business sopra riportate.

La Divisione Broking effettua altresì, tramite i siti [www.confrontaconti.it](http://www.confrontaconti.it) e [www.segugio.it](http://www.segugio.it), attività di comparazione e/o promozione di ulteriori prodotti, tra cui i principali sono conti bancari (conti correnti e conti di deposito) e utenze (ADSL, elettricità, gas, *pay tv*).

Inoltre, la controllata Innovazione Finanziaria SIM S.p.A., autorizzata all'esercizio professionale nei confronti del pubblico del servizio di collocamento senza assunzione a fermo né assunzione di garanzia di cui all'art. 1, comma 5, lett. c-*bis*, del Decreto Legislativo 24 febbraio 1998 n. 58 gestisce tramite il sito [www.fondionline.it](http://www.fondionline.it) un “supermercato” *on-line* di fondi di investimento.

---

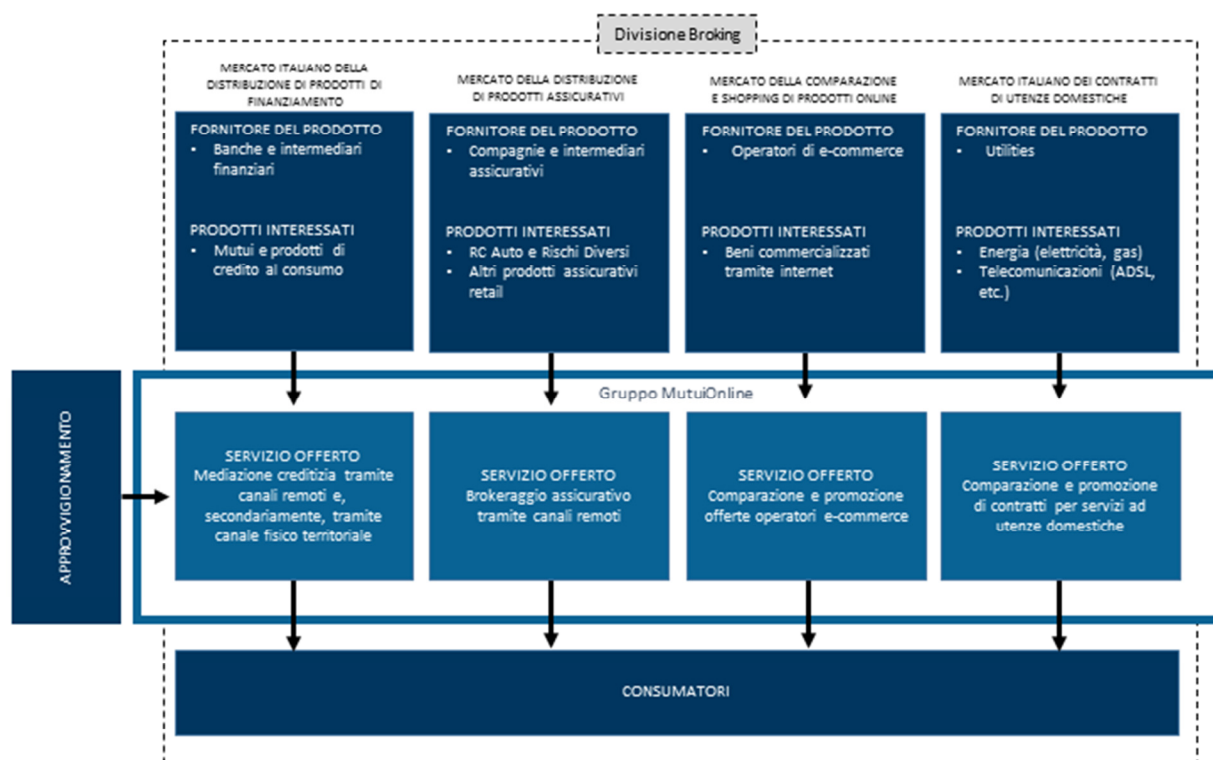
La **Divisione BPO** (acronimo di *Business Process Outsourcing*) svolge servizi di gestione in *outsourcing* di processi critici e/o complessi a beneficio di banche, intermediari finanziari, compagnie assicurative e società di *asset management*, con un elevato livello di specializzazione in alcuni *vertical* di riferimento.

L'attività di *outsourcing* svolta dalla Divisione BPO è articolata su cinque differenti linee di business, distinte per tipologia di servizio offerto e/o tipologia di prodotto sottostante:

- (a) Linea di business **BPO Mutui**: offre servizi di gestione a distanza di processi commerciali per prodotti di finanziamento e di gestione dei processi di istruttoria mutui *retail*. Allo stato attuale in tale Linea di Business sono ricompresi i servizi di valutazioni immobiliari ed i servizi in ambito paranotariale;
- (b) Linea di business **BPO Cessione del Quinto**: offre servizi di gestione dei processi propedeutici all'erogazione nonché servizi di servicing di portafogli per prestiti garantiti da cessione del quinto dello stipendio o della pensione;
- (c) Linea di business **BPO Assicurazioni**: offre servizi di gestione e liquidazione sinistri assicurativi di massa non auto in *outsourcing*;
- (d) Linea di business **BPO Asset Management**: offre la gestione in *outsourcing* di servizi legati all'*asset management*;
- (e) Linea di business **BPO Leasing/Noleggio**: offre servizi amministrativi in *outsourcing* per operatori di *leasing* e noleggio a lungo termine.

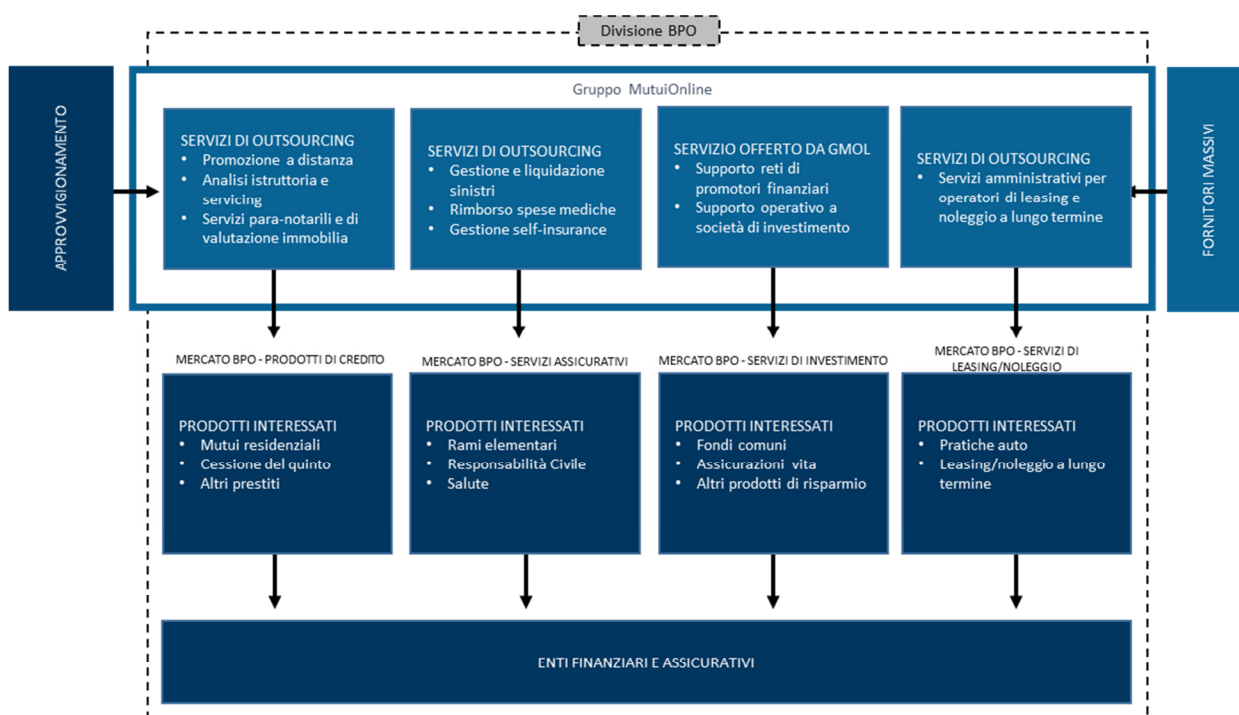
### 2.1.1. Catena del valore

Di seguito si riporta una rappresentazione semplificata della catena del valore del Gruppo, suddivisa per le Divisioni Broking e BPO, funzionale alla mappatura e descrizione (riportata nei capitoli successivi del presente documento) dei rischi, del modello di gestione e delle politiche praticate con riferimento ai temi rilevanti afferenti ai cinque ambiti esplicitamente indicati dal legislatore nel D.lgs. 254/2016 art. 3 comma 1 (ambientale, sociale, attinente al personale, rispetto dei diritti umani, lotta contro la corruzione).



I principali elementi della catena del valore della Divisione Broking del Gruppo risultano essere:

- i servizi offerti dalla Divisione Broking, i quali si vanno ad inserire all'interno dei rispettivi mercati di riferimento tra i soggetti che erogano i diversi servizi - fornitori del prodotto - ed i consumatori che beneficiano dei servizi stessi;
- i fornitori dei prodotti, ovvero banche, intermediari finanziari, compagnie assicurative, operatori di *e-commerce* e *utilities*, ed i relativi prodotti. Il fatturato della Divisione Broking deriva da tali soggetti erogatori dei prodotti, i quali usufruiscono dei servizi di distribuzione e comparazione offerti dal Gruppo nei confronti dei consumatori;
- i consumatori, nonché beneficiari, dei diversi servizi offerti dalla Divisione Broking; i servizi offerti non includono costi aggiuntivi per i consumatori che, per tale ragione, vengono qui descritti come beneficiari dei servizi offerti dalle società della Divisione Broking;
- l'approvvigionamento di beni e servizi utili al perseguimento delle attività del Gruppo (es. pubblicità, sistemi IT, servizi di consulenza, utenze, etc.);



I principali elementi della catena del valore per la Divisione BPO del Gruppo risultano essere:

- i servizi offerti dalla Divisione BPO, i quali interessano diversi prodotti all'interno dei rispettivi mercati di riferimento (es. servizi di gestione dei processi di istruttoria mutui). I servizi erogati dal Gruppo vengono erogati per conto e talora anche in nome dei clienti, ovvero delle istituzioni finanziarie clienti;
- i prodotti interessati dai servizi offerti dalla Divisione BPO;
- i clienti che beneficiano dei servizi offerti dalla Divisione BPO, ovvero banche, intermediari finanziari, compagnie assicurative, etc.;
- l'approvvigionamento di beni e servizi utili al perseguimento delle attività del Gruppo (es. sistemi IT, servizi di consulenza, utenze, etc.);
- i fornitori massivi che provvedono di determinati servizi le società della Divisione BPO (es. notai, valutatori immobiliari, periti assicurativi, etc.).

---

### 2.1.2. Struttura di Gruppo

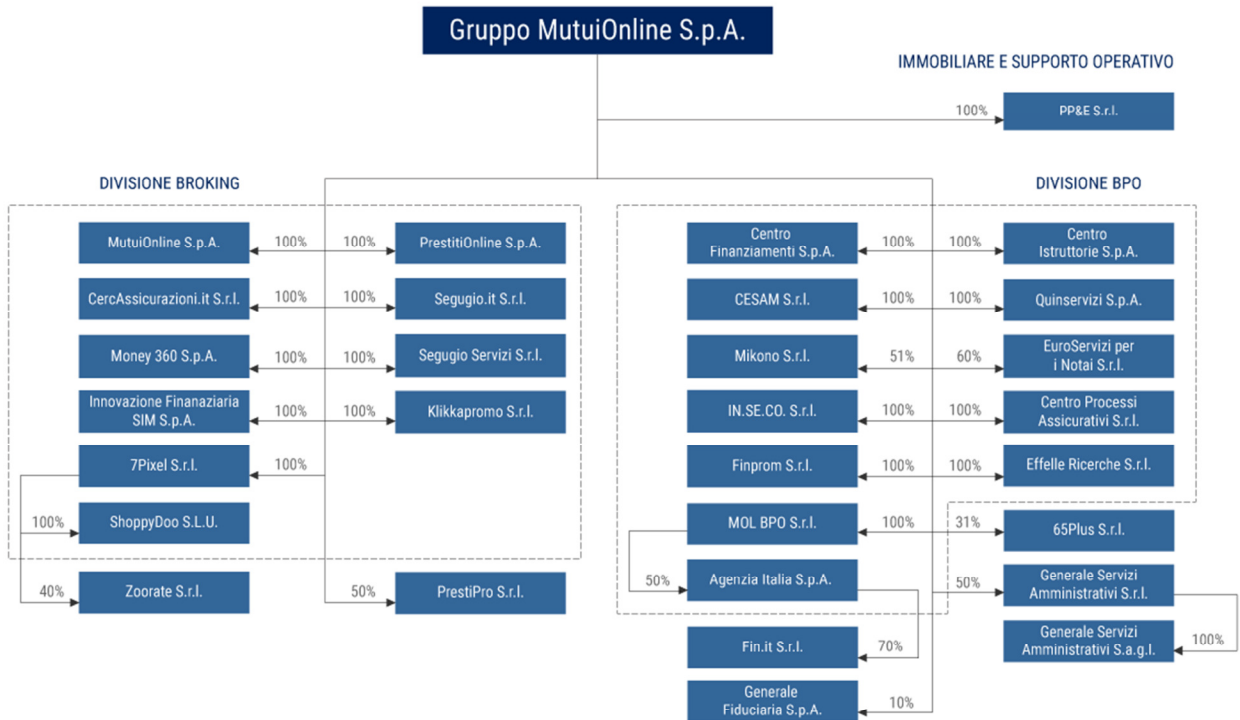
La *holding* Gruppo MutuiOnline S.p.A. controlla le seguenti società:

- MutuiOnline S.p.A., Money360.it S.p.A., PrestitiOnline S.p.A., CercAssicurazioni.it S.r.l., Segugio.it S.r.l., Segugio Servizi S.r.l., 7Pixel S.r.l., ShoppyDoo S.L.U. (società di diritto spagnolo), Klikkapromo S.r.l. e Innovazione Finanziaria SIM S.p.A.: società che operano nel mercato della comparazione, promozione, collocamento e/o intermediazione *on-line* di prodotti di istituzioni finanziarie e di operatori di *e-commerce* a privati e famiglie e che assieme costituiscono la **Divisione Broking** del Gruppo;
- Centro Istruttorie S.p.A., Centro Finanziamenti S.p.A., Quinservizi S.p.A., CESAM S.r.l., Mikono S.r.l., Effelle Ricerche S.r.l., Centro Processi Assicurativi S.r.l., EuroServizi per i Notai S.r.l., IN.SE.CO. S.r.l., MOL BPO S.r.l., Agenzia Italia S.p.A. e Finprom S.r.l. (società di diritto rumeno): società attive nel mercato dei servizi di *outsourcing* di processi complessi per il settore dei servizi finanziari e che assieme costituiscono la **Divisione BPO** (acronimo di *Business Process Outsourcing*) del Gruppo;
- PP&E S.r.l.: società che effettua servizi di locazione immobiliare e supporto operativo a favore delle altre società operative italiane del Gruppo.

Inoltre, l'Emittente detiene una partecipazione del 50% del capitale della *joint venture* Generale Servizi Amministrativi S.r.l., che ha per oggetto la fornitura di servizi integrati di *outsourcing* propedeutici alla consulenza fiscale. Il Gruppo detiene infine, tramite la controllata 7Pixel S.r.l., una partecipazione del 40% del capitale sociale di Zoorate S.r.l, società che svolge attività di sviluppo e commercializzazione di soluzioni tecnologiche legate alla raccolta e gestione *on-line* di recensioni e opinioni dei consumatori finali sul mercato italiano, una partecipazione del 31% del capitale sociale di 65Plus S.r.l., società specializzata in consulenza e servizi finanziari dedicati alla terza età, il 50% del capitale della *joint venture* PrestiPro S.r.l. ed il 10% del capitale sociale di Generale Fiduciaria S.p.A. Infine il Gruppo detiene indirettamente una partecipazione in Fin.it S.r.l., società posseduta al 70% da Agenzia Italia S.p.A.. Tuttavia, sulla base dei patti parasociali stipulati, il Gruppo attualmente non esercita il controllo su Fin.it S.r.l..

Pertanto l'area di consolidamento al 31 Dicembre 2018 è la seguente (si indica in linea tratteggiata il perimetro di consolidamento integrale delle due divisioni Broking e BPO, a cui si aggiungono la capogruppo Gruppo MutuiOnline S.p.A. e la società PP&E S.r.l. per delineare il perimetro completo di consolidamento integrale considerato ai fini della presente DNF):





L'area di consolidamento rispetto all'esercizio 2017 si è modificata con l'acquisizione delle partecipazioni in Agenzia Italia S.p.A. e in Fin.it S.r.l., e con la costituzione di MOL BPO S.r.l..

Le società sopra indicate hanno tutte sede in Italia, ad eccezione di Finprom S.r.l., società di diritto rumeno, e ShopyDoo S.L.U., società di diritto spagnolo.

Di seguito si riporta un quadro riassuntivo delle sedi della Società del Gruppo.

Sono escluse dalla rendicontazione ambientale, come segnalato in nota metodologica, le sedi con meno di 10 dipendenti al 31 dicembre 2018<sup>2</sup>. Di seguito le principali sedi operative del Gruppo con più di 10 dipendenti al 31 dicembre 2018 e le relative società che vi svolgono le proprie attività.

<sup>2</sup> Tale ipotesi, essendo riferita unicamente a realtà non significative sotto il profilo ambientale, non compromette la capacità di assicurare la comprensione dell'attività di impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta, come richiesto dal D.Lgs. 254/2016.

SEDE	SOCIETÀ
Milano <i>Via Desenzano, 2</i>	Gruppo MutuiOnline S.p.A. MutuiOnline S.p.A. PrestitiOnline S.p.A. CercAssicurazioni.it S.r.l. Segugio.it S.r.l. Segugio Servizi S.r.l. Money360.it S.p.A. Innovazione Finanziaria SIM S.p.A. Klikkapromo S.r.l. Centro Istruttorie S.p.A. Centro Finanziamenti S.p.A. CESAM Centro Servizi Asset Management S.r.l. Mikono S.r.l. Effelle Ricerche S.r.l. EuroServizi per i Notai S.r.l. PP&E S.r.l.
Arad – Romania <i>Str. Cocoril n.24/A</i>	Finprom S.r.l.
Cagliari <i>Via Igola snc</i>	Sede operativa divisione BPO
Faenza (RA) <i>Via Ossani, 14-30</i>	Quinservizi S.p.A. IN.SE.CO. International Service Consulting S.r.l.
Genova <i>Via De Marini, 53</i>	Centro Processi Assicurativi S.r.l.
Giussago (PV) <i>Via Lanzoni, 13</i>	7Pixel S.r.l.
Madrid – Spagna	ShopyDoo S.L.U.
Monastir (CA) <i>SS 131 - KM 17,100</i>	Sede operativa divisione BPO
Varese <i>Via Dazio Vecchio 7</i>	7Pixel S.r.l.
Villacidro (VS) <i>Zona industriale Strada C</i>	Sede operativa divisione BPO <sup>3</sup>
Oradea – Romania <i>Str. Nufarului, Nr. 28E</i>	Finprom S.r.l.
Conegliano (TV) <i>Via Alfieri, 1</i>	Agenzia Italia S.p.A.
San Vendemiano (TV) <i>Via Venezia, 13</i>	Agenzia Italia S.p.A.

<sup>3</sup> Sede chiusa a settembre 2018.

## 2.2. La Corporate Governance

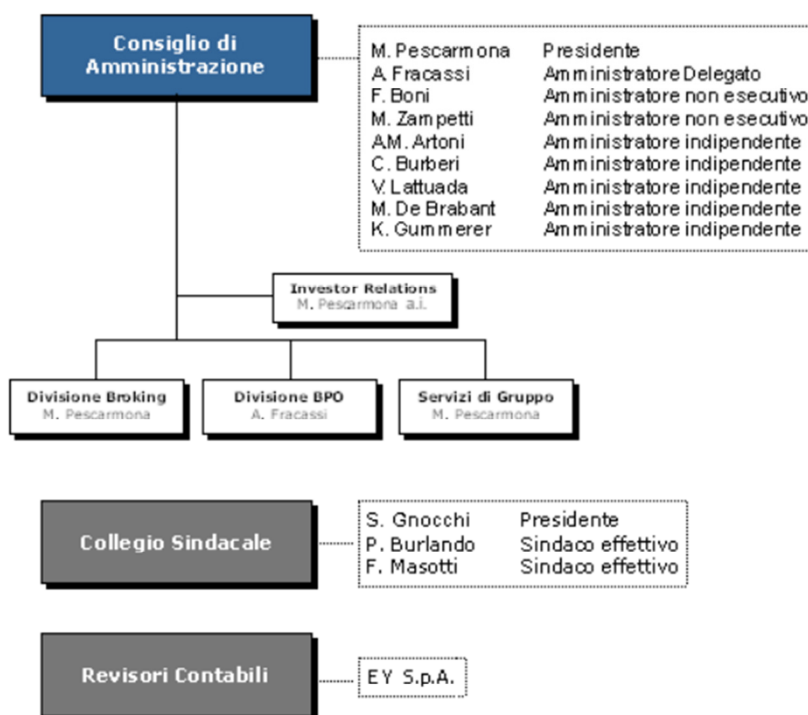
Il Gruppo adotta quale modello di riferimento per la propria *corporate governance* le disposizioni del Codice di Autodisciplina promosso da Borsa Italiana al quale il Gruppo ha aderito.

Come indicato nella Relazione Finanziaria per l'anno 2018, consultabile sul sito internet [www.gruppomol.it](http://www.gruppomol.it) nella sezione "Investor Relations" e a cui si rimanda per maggiori dettagli, la Società ha adottato una forma di amministrazione e controllo di tipo tradizionale:

- la gestione aziendale è attribuita al Consiglio di Amministrazione;
- le funzioni di vigilanza sono in capo al Collegio Sindacale;
- la revisione legale dei conti nonché il controllo contabile sono svolte dalla società di revisione nominata dall'assemblea degli azionisti.

La composizione del Consiglio di Amministrazione di Gruppo MutuiOnline S.p.A. e nello specifico l'informativa richiesta dall'art. 104 comma 1 del D.lgs. 254/2016 in materia di diversità degli organi di amministrazione, gestione e controllo è riportata nella Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari per l'anno 2018 al paragrafo 4.2.

Di seguito l'assetto organizzativo del Gruppo al 31 dicembre 2018.



<sup>4</sup> "Modifiche al decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58"

### 3. DESCRIZIONE QUALI-QUANTITATIVA DI RISCHI, POLITICHE ADOTTATE E/O PRATICATE, MODELLO AZIENDALE E INDICATORI DI PRESTAZIONE CON RIFERIMENTO AI CINQUE AMBITI RICHIAMATI DAL D.LGS. 254/2016

#### 3.1. Mappa e legenda per la lettura del capitolo

Coerentemente con l'art. 3 del Decreto, commi 1 e 2, la presente DNF include sia aspetti descrittivi (es. politiche, rischi, *governance*) sia risultati in termini di *performance*.

Per rispondere alle richieste del D.lgs. 254/2016, con riferimento ai cinque ambiti indicati dal legislatore (ambientale, sociale, attinente al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione), nel corso del 2018 il Gruppo ha svolto i seguenti passaggi chiave:

- aggiornamento dell'analisi di materialità;
- aggiornamento della mappatura dei principali rischi, generati o subiti, che derivano dalle attività del Gruppo, dai suoi prodotti, servizi o rapporti commerciali, inclusa la catena di fornitura, nonché le relative modalità di gestione adottate;
- aggiornamento dei contenuti qualitativi relativi alle politiche praticate, laddove applicabile, e del modello di *governance* adottato per la gestione dei cinque ambiti indicati dal legislatore;
- implementazione dei processi di raccolta, aggregazione e trasmissione dei dati e delle informazioni richieste dagli indicatori fondamentali di prestazione scelti sulla base dei temi materiali per il Gruppo e previsti dallo *standard* di rendicontazione prescelto (per maggiori dettagli si faccia riferimento alla Nota Metodologica del presente documento).

Ai fini di una maggiore fruibilità del testo si è deciso di narrare in prima battuta le informative qualitative trasversali (applicabili ai cinque ambiti), e successivamente le informative quali-quantitative peculiari per i singoli ambiti indicati dal legislatore.

#### 3.1.1. Temi materiali

In linea con quanto previsto dal Decreto e dallo Standard di rendicontazione, nel 2018 il Gruppo ha aggiornato l'analisi di materialità sviluppata per il precedente esercizio. I temi che l'azienda ha ritenuto rilevanti sono stati selezionati a partire dall'elenco dei "Topic-specific Standard" previsti dai GRI Sustainability Reporting Standards, che rappresentano lo standard di rendicontazione utilizzato per la presente DNF, mettendo inoltre a sistema le risultanze delle seguenti analisi:

- analisi dei *trend* di sostenibilità a livello globale, ovvero dei principali aspetti non finanziari presi in considerazione dalle più importanti borse valori che hanno pubblicato linee guida per il reporting di sostenibilità (Sustainability Stock Exchange initiative), dai *rating* di sostenibilità (DJSI, MSCI, etc.), dalle organizzazioni internazionali (GRI, World Economic Forum, etc.) e dai governi (UE, UN, etc.);
- analisi delle pressioni di settore, ovvero degli aspetti non finanziari emersi come rilevanti per il settore di riferimento del Gruppo. In particolare, sono state analizzate le indicazioni presenti sulle pubblicazioni di alcune organizzazioni internazionali (es. RobecoSam) in riferimento ai settori Brokerage, Diverse Financials and Insurance e IT Services;

- ricognizione delle priorità aziendali, con riferimento ai cinque ambiti del D.lgs. 254/2016, emerse attraverso l'analisi dei principali documenti aziendali (Codice Etico, Modello 231, etc.) e interviste al *management*.

L'insieme dei risultati di queste analisi ha portato alla definizione degli aspetti non finanziari maggiormente rilevanti e necessari ad assicurare la comprensione delle attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto da essa prodotta, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e, pertanto, oggetto di rendicontazione all'interno della presente DNF.

Dalle analisi svolte non sono emerse modifiche rispetto alle tematiche individuate come materiali per il precedente esercizio. Di seguito si riporta l'elenco delle tematiche non finanziarie materiali per il Gruppo:

<b>Ambiti D.Lgs. 254/2016</b>	<b>Tematiche non finanziarie materiali per il Gruppo</b>
Ambiente	Consumi energetici
	Emissioni in atmosfera (gas ad effetto serra)
Sociale	Tutela della <i>privacy</i>
	<i>Compliance</i> socio-economica
	Etica del business
Personale	Gestione del personale
	<i>Training</i> e formazione
Anticorruzione	Lotta contro la corruzione

Dalle analisi effettuate sono risultati non rilevanti alcuni dei temi esplicitamente citati dal D.lgs. 254/2016 (nello specifico: l'impiego di risorse idriche, le emissioni inquinanti in atmosfera, l'impatto sull'ambiente e sulla salute e sicurezza associato a rilevanti fattori di rischio ambientale e sanitario, le azioni poste in essere per garantire la parità di genere, le misure volte ad attuare le convenzioni internazionali e sovranazionali in materia di occupazione, le modalità con cui è realizzato il dialogo con le parti sociali, il rispetto dei diritti umani). Il Gruppo ha ritenuto non significativa la rilevanza dei suddetti temi, tenute in considerazione le attività svolte ed i Paesi in cui le società del Gruppo operano, nonché i rischi connessi.

### **3.1.2. Rischi**

I principali rischi identificati per i cinque ambiti non finanziari indicati dal legislatore, che possono assumere rilievo nell'ottica del perseguimento della strategia aziendale del Gruppo nel medio-lungo periodo, sono individuati nel seguito in corrispondenza di ogni singolo paragrafo tematico.

Si considerano invece rischi trasversali (applicabili cioè in maniera omogenea a tutti gli ambiti non finanziari), i rischi reputazionali legati ad esempio al mancato rispetto di impegni formalizzati da parte dell'organizzazione o ad eventuali criticità - siano esse ambientali, sociali, di qualità del servizio, afferenti il tema della corruzione, ecc. - inerenti la catena di fornitura.

L'attività di identificazione dei rischi di natura non finanziaria si sviluppa ad integrazione del processo di mappatura e gestione dei rischi relativi alle aree di attività "sensibili" descritti all'interno del Modello di Organizzazione e di Gestione del Gruppo ai sensi del D.lgs. 231/2001 (si veda anche la sezione Modello poco oltre). In questo contesto, si rileva che il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi implementato dal Gruppo si basa sul principio secondo cui il rischio è gestito dal responsabile del processo aziendale direttamente coinvolto. I rischi principali vengono riportati e discussi a livello di *top management* del Gruppo al fine di creare i presupposti per la loro copertura, assicurazione e valutazione del rischio residuale.

### **3.1.3. Politiche adottate e/o praticate**

Il Codice Etico del Gruppo MutuiOnline, adottato da tutte le società del Gruppo – ad esclusione di Agenzia Italia S.p.A. in quanto dotata del proprio Modello 231 e del relativo Codice Etico –, definisce i principi di comportamento e le linee guida afferenti agli ambiti richiamati dal D.lgs. 254/2016. Ad oggi, non è stato ritenuto significativo formalizzare ulteriori politiche di Gruppo con riferimento specifico agli ambiti citati dal Decreto, anche alla luce del funzionamento delle prassi consolidate. Le principali politiche praticate dal Gruppo in riferimento ai temi di interesse sono indicate nei paragrafi denominati "Politiche adottate e/o praticate" nelle pagine successive.

È cura del *top management* valutare l'eventuale opportunità di procedere alla formalizzazione di opportune politiche.

In corrispondenza di ogni singolo paragrafo verranno inoltre riportate e descritte brevemente, ove presenti, le politiche praticate adottate dalla società controllata Agenzia Italia S.p.A. la quale, vista la recente acquisizione, ha avviato un percorso per l'integrazione e l'allineamento delle stesse rispetto alle prassi di Gruppo.

### **3.1.4. Modello**

Il Gruppo ha adottato il Modello di Organizzazione e di Gestione ai sensi del D.lgs. 231/2001 (di seguito anche "**Modello 231**") che costituisce, unitamente al Codice Etico, un ulteriore strumento di sensibilizzazione di tutti i dipendenti e di tutti coloro che a vario titolo collaborano con l'azienda al fine di far seguire, nell'espletamento delle proprie attività, comportamenti corretti e trasparenti in linea con i valori etico-sociali cui la società si ispira, nel perseguimento del proprio oggetto sociale e tali, comunque, da prevenire il rischio di commissione dei reati contemplati dal Decreto. Il Modello 231 è stato implementato dopo aver valutato il grado di rischio di commissione dei reati previsti dal Modello 231 stesso. Nel corso del 2018 il Modello 231 ed il Codice Etico del Gruppo MutuiOnline sono stati aggiornati e pubblicati sul sito istituzionale del Gruppo al seguente link [https://www.gruppomol.it/ita/governance/altri\\_documenti.asp](https://www.gruppomol.it/ita/governance/altri_documenti.asp).

Si precisa che la società controllata Agenzia Italia S.p.A. adotta un Modello 231 ed un Codice Etico differenti rispetto a quelli adottato dal Gruppo, nel rispetto dei medesimi principi. Nel corso della trattazione verranno quindi esplicitate, ove necessario, eventuali differenze tra i modelli organizzativi di Gruppo e di Agenzia Italia S.p.A., nonché gli aspetti relativi alle procedure interne di quest'ultima rispetto alle tematiche non finanziarie.

In aggiunta a quanto sopra descritto, la gestione operativa delle tematiche afferenti ai cinque ambiti richiamati dal D.lgs. 254/2016 è demandata alle singole società/sedi operative del Gruppo, laddove tali aspetti siano applicabili. Il requisito minimo che deve essere garantito da tutte le aziende del Gruppo, senza possibilità di deroga, è il rispetto della *compliance* normativa (ad esempio ambientale, relativa alle tematiche di salute e sicurezza, alla lotta contro la corruzione, etc.) applicabile localmente.

---

### **3.1.5. Indicatori di *performance***

Il Gruppo rendiconta gli indicatori non finanziari in coerenza con le tematiche emerse dall'analisi di materialità riportate al par. 3.1.1. Nelle pagine successive, in corrispondenza di ciascun ambito del D.lgs. 254/2016, sono riportati i dati quantitativi e qualitativi richiesti dallo standard di rendicontazione con alcune indicazioni di dettaglio, laddove significative, utili alla comprensione del dato.

Eventuali specifiche riguardo la metodologia di calcolo e l'estensione della copertura dei dati sono riportate in nota metodologica o, di volta in volta, specificate in corrispondenza dei dati di pertinenza.

## 3.2. Ambito Ambientale

### 3.2.1. Temi materiali

Sulla base delle analisi condotte (per dettagli in merito si rimanda all'introduzione del presente Cap. 3), i temi ambientali materiali per il Gruppo risultano essere:

- consumi energetici;
- emissioni in atmosfera (gas ad effetto serra).

### 3.2.2. Rischi

I principali rischi identificati in ambito ambientale, che possono assumere rilievo nell'ottica del perseguimento della strategia aziendale nel medio-lungo periodo, sono riconducibili a:

- rischi di *compliance*, in caso di evoluzione normativa legata in particolare ai consumi di energia ed alle relative emissioni dirette e indirette di gas ad effetto serra;
- rischi finanziari, legati ai fabbisogni energetici del Gruppo, che potrebbero comportare mancati risparmi in termini economici.

Le modalità di gestione dei rischi in oggetto adottate dal Gruppo si basano su un percorso volto all'aumento della produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili tramite l'installazione di pannelli fotovoltaici presso le proprie sedi operative.

### 3.2.3. Politiche adottate e/o praticate

Il Gruppo, come indicato nel Codice Etico del Gruppo MutuiOnline, si impegna a rispettare l'ambiente in conformità a tutte le normative a protezione della sicurezza del personale e dell'ambiente.

### 3.2.4. Modello

La gestione operativa dei consumi energetici è demandata alle singole società/sedi operative. L'impegno nella salvaguardia dell'ambiente si concretizza nell'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili in alcune delle principali sedi in cui il Gruppo svolge la propria attività. In particolare, la sede operativa di 7Pixel a Giussago (Provincia di Pavia) utilizza un impianto fotovoltaico che, oltre a rispondere ai fabbisogni energetici delle attività della società, produce un *surplus* di energia elettrica che viene reimmesso nella rete elettrica nazionale. Il Gruppo ha realizzato impianti fotovoltaici anche per le proprie sedi operative di Cagliari e Monastir, che sono entrati in funzione nei primi mesi del 2019.

### 3.2.5. Indicatori di *performance*

Gli indicatori relativi all'ambito ambientale, ed ai temi materiali ad esso connessi, riguardano il consumo diretto e indiretto di energia da parte del Gruppo ed alle relative emissioni di gas ad effetto serra.

I consumi di energia più significativi del Gruppo sono correlati all'approvvigionamento di energia elettrica dalla rete nazionale. Consumi minori sono invece connessi al gas naturale, utilizzato



principalmente per il riscaldamento di alcuni stabili. I consumi di gasolio, infine, sono relativi al funzionamento occasionale di gruppi di continuità. L'aumento dei consumi di energia elettrica e combustibili è ascrivibile all'acquisizione della società Agenzia Italia S.p.A. e all'aggiunta dei relativi consumi energetici nel perimetro di rendicontazione, come riportato in nota metodologica.

<b>Consumi di energia<sup>5</sup></b>				
	<b>Unità di misura</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Gas Naturale	GJ	1.400,1	1.491,3	1.262,2
Gasolio	GJ	1.155,5	1,4	4,2
Elettricità da rete elettrica nazionale <sup>6</sup>	GJ	9.788,9	8.100,4	8.038,7
<b>Totale</b>	<b>GJ</b>	<b>12.344,5</b>	<b>9.593,0</b>	<b>9.305,1</b>

Per quanto riguarda la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, l'impianto presente nella sede della Società 7Pixel, a Giussago, nel 2018 ha prodotto un totale di 719 GJ (548,1 GJ nel 2017), in parte utilizzati per soddisfare il fabbisogno energetico della sede. Il significativo aumento della produzione di energia da fonti rinnovabili è dovuto all'ampliamento dell'impianto fotovoltaico, che ha permesso di mitigare l'aumento del fabbisogno energetico connesso all'ampliamento della sede.

<b>Energia prodotta da fonti rinnovabili</b>				
	<b>Unità di misura</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Energia da fonti rinnovabili prodotta e consumata	GJ	547,8	461,7	216,1
Energia da fonti rinnovabili prodotta e venduta	GJ	171,2	86,4	143,7
<b>Totale</b>	<b>GJ</b>	<b>719,0</b>	<b>548,1</b>	<b>359,8</b>

Nel 2018, i consumi complessivi di energia da fonti non rinnovabili del Gruppo risultano quindi pari a 12.344,5 GJ, ai quali si aggiungono 547,8 GJ di consumi di energia da fonti rinnovabili. Per quanto riguarda infine le emissioni di gas ad effetto serra, in linea con i consumi, i valori più significativi si registrano per le emissioni dovute all'approvvigionamento di energia elettrica pari, per il 2018, a 916,4 tonnellate di CO<sub>2</sub>.

<b>Emissioni dirette (Scopo 1) e indirette energetiche (Scopo 2) di gas a effetto serra</b>				
	<b>Unità di misura</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Consumo di combustibili (Scopo 1)	tCO <sub>2eq</sub>	165,9	83	70
Energia elettrica – Location	tCO <sub>2</sub>	916,4	797,1	788,4

<sup>5</sup> Come esplicitato in nota metodologica, la rendicontazione ambientale è estesa a tutte le sedi del Gruppo con un numero di dipendenti superiore a 10.

<sup>6</sup> Riguardo l'elettricità acquistata da rete elettrica, la percentuale di elettricità prodotta da fonti rinnovabili dipende dai singoli mix elettrici nazionali.

based (Scopo 2)				
<i>Energia elettrica – Market based (Scopo 2)</i>	<i>tCO<sub>2</sub></i>	<i>1.253,2</i>	<i>1.037,2</i>	<i>1.027,3</i>
<b>Totale – Location based</b>	<b>tCO<sub>2</sub></b>	<b>1.082,3</b>	<b>880,2</b>	<b>858,1</b>

### 3.3. Ambito Sociale

#### 3.3.1. Temi materiali

Sulla base delle analisi condotte (per dettagli in merito si rimanda all'introduzione del presente Cap. 3), i temi materiali per il Gruppo in ambito sociale risultano legati ai seguenti aspetti:

- etica del business;
- *compliance* socio-economica;
- tutela della *privacy*.

#### 3.3.2. Rischi

I principali rischi identificati in ambito sociale, che possono assumere rilievo nell'ottica del perseguimento della strategia aziendale nel medio-lungo periodo, sono riconducibili a:

- rischi reputazionali, legati ad esempio alla trasparenza con cui vengono veicolate le informazioni ai consumatori da parte del Gruppo, alla tutela della *privacy* dei consumatori e dei clienti nonché alla politica di mercato (es. comportamento anti-competitivo).
- rischi di *compliance* e rischi legali, dovuti al mancato rispetto di adempimenti normativi, anche a seguito di concorrenza sleale e ad altre pratiche che prevedono sanzioni nell'attuale ordinamento italiano ed europeo (es. *Insider Trading*). Secondo il Modello 231 adottato dal Gruppo, in merito ai potenziali reati di turbativa dell'industria e del commercio, si rileva che le attività che possono essere ritenute "sensibili" sono quelle relative alla fase di contrattazione con clienti attuali o potenziali; con riferimento al potenziale reato di abuso di mercato, le aree di attività "sensibili" riguardano la gestione delle informazioni riservate, privilegiate e *price sensitive*.

In risposta a tali rischi, il Gruppo ha messo a punto e implementato specifiche politiche e procedure interne volte alla gestione operativa di tali ambiti e di seguito descritte. Tali strumenti garantiscono, congiuntamente con quelli richiesti dalla legislazione vigente, i presidi organizzativi e gestionali in tema di etica del business, conformità a leggi e regolamenti socio-economici e di tutela della *privacy*. Nel 2018 il Gruppo ha svolto un'analisi di rischio preliminare per tutte le società del Gruppo, ad esclusione di Agenzia Italia (per la quale si rimanda al §3.3.4), in seguito alla quale sono stati istituiti i registri di trattamento secondo quanto previsto dalla legislazione vigente.

#### 3.3.3. Politiche adottate e/o praticate

Il Gruppo, come indicato nel Codice Etico del Gruppo MutuiOnline, garantisce il rispetto dei principi di legalità, imparzialità, onestà e riservatezza espressi dall'ordinamento societario. Il Codice Etico prescrive inoltre una serie di principi relativi alla tutela della *privacy* e delle informazioni riservate ed all'uso corretto dei dispositivi elettronici disponibili ai quali tutti i Dipendenti e Collaboratori devono attenersi obbligatoriamente. Inoltre, sempre sulla base del Codice Etico, tutti i rapporti con i concorrenti sono caratterizzati da lealtà e correttezza e il Gruppo disapprova qualsiasi tipologia di accordo con i concorrenti per stabilire prezzi, manipolare o dividere il mercato o i clienti, boicottare i clienti, tentare di monopolizzare ingiustamente un mercato o impegnarsi in altri atti o accordi che limitino o pongano dei vincoli alla concorrenza.

### 3.3.4. Modello

Alcuni di questi principi relativi alla tutela della *privacy* e delle informazioni riservate sono tradotti in termini più operativi dalla documentazione interna relativa a *policy* e procedure di sicurezza informatica. La documentazione in oggetto definisce il Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni (SGSI), adottato dal Gruppo secondo le linee guida della norma ISO/IEC 27001, e descrive le modalità con cui l'azienda persegue gli obiettivi per la sicurezza delle informazioni. Questo documento viene reso disponibile a tutti i dipendenti tramite il sito *web* istituzionale e alle terze parti interessate, su richiesta esplicita, in formato PDF o cartaceo. Il processo di riesame è gestito dalla funzione di Internal Audit in coordinamento con la Funzione IT e il riesame dell'SGSI avviene almeno una volta all'anno o in concomitanza di cambiamenti significativi. Nel corso del 2018 il Gruppo ha avviato il processo di definizione di una procedura di gestione dei casi di *data breach*.

Nell'ambito della tutela della *privacy* e in linea con l'approccio gestionale del Gruppo, Agenzia Italia S.p.A. si è dotata di una Politica per la sicurezza delle informazioni predisposta nel rispetto dei requisiti della Norma ISO 27001:2013. La Politica definisce il quadro di riferimento dei principi, delle linee guida e delle regole, inclusi ruoli e responsabilità, che devono essere adottate per la sicurezza delle informazioni di Agenzia Italia. L'ambito di applicazione della Politica coincide con il perimetro del Sistema di Gestione per la Sicurezza Informazioni (SGSI). In ottemperanza a quanto previsto dal recepimento nazionale del Regolamento (UE) 2016/679, Agenzia Italia ha inoltre adottato una Politica dedicata alla gestione della *privacy* dei dati personali. Agenzia Italia, infine, ha adottato una procedura dedicata alla gestione dei *data breach*, la quale definisce i processi, le modalità operative e le responsabilità con le quali gestire eventuali incidenti relativi alla sicurezza delle informazioni.

### 3.3.5. Indicatori di *performance*

Nel corso degli esercizi chiusi al 31 dicembre 2016, 2017 e 2018 non si segnalano contestazioni ricevute dalle Pubbliche Autorità per violazione della normativa sulla *privacy*.

Nel corso degli esercizi chiusi al 31 dicembre 2016, 2017 e 2018 il Gruppo non ha ricevuto sanzioni per non conformità rispetto a leggi e regolamenti in ambito sociale ed economico.

Nel corso degli esercizi chiusi al 31 dicembre 2016, 2017 e 2018 non si segnalano azioni legali in corso o completate per comportamenti anticoncorrenziali e violazioni della legislazione in ambito *antitrust*.

### 3.4. Ambito attinente al personale

#### 3.4.1. Temi materiali

Sulla base delle analisi condotte (per dettagli in merito si rimanda all'introduzione del presente Cap. 3), i temi attinenti al personale materiali per il Gruppo risultano essere:

- gestione del personale;
- *training* e formazione.

#### 3.4.2. Rischi

I principali rischi identificati nell'ambito attinente al personale, che possono assumere rilievo nell'ottica del perseguimento della strategia aziendale nel medio-lungo periodo, sono riconducibili a:

- rischi operativi, legati in particolare ad un possibile elevato *turnover* o alla mancata attrazione dei talenti, che assumono maggiore rilevanza all'interno della Divisione BPO per la particolarità del *business* in cui essa opera, trattandosi ovvero di un *business* di "servizi" in cui il fattore umano è chiave per la produzione del servizio stesso;
- rischi di *compliance*, dovuti al mancato rispetto di adempimenti normativi con riferimento alle norme sull'impiego. Eventi di questo tipo potrebbero esporre le società del Gruppo a sanzioni e procedimenti anche penali (es.: reati inclusi nel D.lgs. 231/01).

Per gestire le potenziali criticità derivanti da tali fattori di rischio, le società del Gruppo promuovono comportamenti e prassi che garantiscano una corretta gestione del personale, in linea con i principi definiti dal Codice Etico. In particolare, per gestire il rischio di mancata *retention*, il Gruppo adotta azioni orientate ad aumentare il benessere ed il *comfort* dei dipendenti (ad esempio, accesso ad una piattaforma di *car pooling* per la sede di Cagliari, possibilità di convertire il premio di produttività in servizi di welfare per le principali società italiane del Gruppo). Inoltre, il Gruppo organizza specifici eventi aziendali orientati alla fidelizzazione dei propri dipendenti nonché per gestire il rischio relativo ad una possibile mancata attrazione dei talenti, anche attraverso la partecipazione ad eventi esterni in grado di aumentarne la visibilità.

#### 3.4.3. Politiche adottate e/o praticate

Il Gruppo, come indicato nel Codice Etico, rispetta e tutela la dignità, la salute, la sicurezza e la *privacy* dei propri collaboratori, provvedendo ad informarli, al momento dell'assunzione ed a seguito di modifiche dei processi di produzione, in ordine ai loro diritti nonché ai rischi nei quali possono incorrere nello svolgimento della loro prestazione lavorativa. Il Gruppo tutela, in particolare, l'integrità fisica e morale dei propri dipendenti e collaboratori, assicurando condizioni lavorative rispettose della dignità individuale, in conformità alla normativa vigente in materia di sicurezza e salute dei lavoratori. Il Gruppo vigila affinché non siano posti in essere atti di violenza o di coercizione psicologica nonché ogni atteggiamento o comportamento che leda la dignità individuale.

#### 3.4.4. Modello

Come indicato nella descrizione generale presente nell'introduzione del Cap. 3, non vi è ad oggi un modello centralizzato e la gestione operativa degli aspetti attinenti al personale (es. gestione del

personale e delle tematiche correlate – *turnover*, formazione, etc.) è demandata alle singole società del Gruppo.

Nell'ambito della gestione del personale, la società Agenzia Italia S.p.A. ha adottato una politica aziendale che regola l'intero processo di gestione delle risorse umane. La politica, in particolare, definisce le linee guida del processo di selezione, inserimento e sviluppo del personale fino al momento della cessazione del contratto di lavoro. La società ha inoltre predisposto una specifica politica interna per le attività di formazione, addestramento e aggiornamento delle competenze di tutto il personale con particolare attenzione ai nuovi assunti. Tale politica definisce sia i processi organizzativi e le finalità delle attività di formazione sia le modalità con le quali vengono erogate.

### 3.4.5. Indicatori di performance

Al 31 dicembre 2018 il Gruppo impiega 1.903 dipendenti, in aumento del 21% rispetto al precedente esercizio. Tale aumento è in gran parte attribuibile all'acquisizione di Agenzia Italia S.p.A., avvenuta nel 2018. Nel corso del 2018, a fronte di una cessazione di 516 dipendenti, le persone assunte sono state 585.

Assunzioni e cessazioni per genere*							
	Unità di misura	Assunzioni			Cessazioni		
		2018	2017	2016	2018	2017	2016
Uomini	n.	194	145	162	179	122	130
	%	10%	9%	11%	9%	8%	9%
Donne	n.	391	257	223	337	190	192
	%	21%	16%	15%	18%	12%	13%
<b>Totale</b>	<b>n.</b>	<b>585</b>	<b>402</b>	<b>385</b>	<b>516</b>	<b>312</b>	<b>322</b>
	<b>%</b>	<b>31%</b>	<b>26%</b>	<b>26%</b>	<b>27%</b>	<b>20%</b>	<b>22%</b>
Assunzioni e cessazioni per fasce d'età*							
< 30 anni	n.	373	278	276	289	216	227
	%	20%	18%	19%	15%	14%	15%
30 ≤ x ≤ 50	n.	211	121	108	217	92	92
	%	11%	8%	7%	11%	6%	6%
> 50 anni	n.	1	3	1	10	4	3
	%	0,1%	0,2%	0,1%	1%	0,3%	0,2%
<b>Totale</b>	<b>n.</b>	<b>585</b>	<b>402</b>	<b>385</b>	<b>516</b>	<b>312</b>	<b>322</b>
	<b>%</b>	<b>31%</b>	<b>26%</b>	<b>26%</b>	<b>27%</b>	<b>20%</b>	<b>22%</b>
Assunzioni e cessazioni per paese*							
Italia	n.	360	196	185	296	136	134
	%	19%	12%	13%	16%	9%	9%

Romani a	n.	225	206	200	220	176	188
	%	12%	13%	14%	12%	11%	13%
<b>Totale</b>	n.	<b>585</b>	<b>402</b>	<b>385</b>	<b>516</b>	<b>312</b>	<b>322</b>
	%	<b>31%</b>	<b>26%</b>	<b>26%</b>	<b>27%</b>	<b>20%</b>	<b>22%</b>

\* I tassi percentuali riportati in tabella si riferiscono al rapporto tra le assunzioni/cessazioni, nella categoria di riferimento, e il totale dei dipendenti in forza al 31 dicembre. I dati dell'Italia comprendono anche i dati della Spagna (caratterizzata da un numero di dipendenti estremamente ridotto). Le percentuali totali possono differire dalle somme delle percentuali parziali a causa degli arrotondamenti.

Per quanto riguarda la formazione del personale, nel 2018 il Gruppo ha erogato un totale di 35.622 ore di formazione, di cui il 19% in modalità *e-learning*. Il dato complessivo di ore medie di formazione per ciascun dipendente risulta nel 2018 pari a 18,72 ore annue. Il trend decrescente è ascrivibile all'inclusione della società Finprom S.r.l., con sede in Romania, nel perimetro di rendicontazione dei dati relativi alla formazione.

Ore medie annue di formazione per dipendente suddivise per categoria professionale				
	Unità di misura	2018	2017	2016
Dirigenti	h	17,13	35,02	50,34
Quadri	h	12,9	30,83	52,67
Impiegati	h	18,99	27,32	24,77
<b>Totale</b>	<b>h</b>	<b>18,72</b>	<b>27,50</b>	<b>25,44</b>
Ore medie annue di formazione per dipendente suddivise per genere <sup>5</sup>				
	Unità di misura	2018	2017	2016
Uomini	h	21,94	28,29	28,06
Donne	h	17,18	27,03	23,87
<b>Totale</b>	<b>h</b>	<b>18,72</b>	<b>27,50</b>	<b>25,44</b>

Le società del Gruppo promuovono regolarmente un processo di valutazione delle *performance* del personale per supportare i propri dipendenti nella crescita professionale. Il processo di valutazione è guidato da una scheda di valutazione composta da dieci competenze, valutate in una scala da non sufficiente a ottimo. Ciascun dipendente compila inoltre una scheda di autovalutazione. Entrambe le schede vengono poi discusse nel corso del colloquio tra le parti, durante il quale vengono scambiati *feedback* e opinioni in merito ai risultati emersi dalla valutazione.

Il processo di valutazione è distinto per i dipendenti che coordinano *team* di lavoro, i quali ricevono una valutazione cosiddetta “360”, per cui vengono valutati da diverse figure aziendali posizionate “sopra”, “sotto”, “accanto” (suoi pari); le figure operative seguono invece un processo *top-down*, ossia vengono valutate solo dal loro responsabile.

Le società Agenzia Italia S.p.A. e Finprom S.r.l. seguono processi simili a quanto descritto precedentemente; tali processi sono gestiti dai rispettivi responsabili delle risorse umane a livello locale.

Nel 2018, hanno completato il processo di valutazione delle *performance* circa 965 dipendenti all'interno di tutte le sedi del Gruppo.

---

### 3.5. Ambito attinente al rispetto dei diritti umani

#### 3.5.1. Temi materiali

Sulla base delle analisi condotte (per dettagli in merito si rimanda all'introduzione del presente Cap. 3), non sono emersi temi specifici, materiali per il Gruppo, attinenti al rispetto dei diritti umani. Ciò nonostante, essendo uno dei cinque ambiti esplicitamente indicati dal legislatore italiano, si fornisce di seguito una sintetica informativa in merito.

#### 3.5.2. Rischi

I principali rischi identificati con riferimento al rispetto dei diritti umani, che possono assumere rilievo nell'ottica del perseguimento della strategia aziendale nel medio-lungo periodo, sono riconducibili a:

- rischi reputazionali, in caso di eventuali violazioni (reali o presunte) dei diritti umani universalmente riconosciuti, siano essi legati alla forza lavoro diretta o indiretta (catena di fornitura) o alle comunità locali in cui il Gruppo opera. Il mancato rispetto dei diritti umani potrebbe concretizzarsi, a titolo esemplificativo, in lavoro minorile, lavoro forzato, impatto fortemente negativo sulle comunità locali;
- rischi operativi, legati ad una carente gestione di eventuali criticità in materia di abuso dei diritti umani, reali o presunti;
- rischi legali e di *compliance*, in caso di gestione di eventuali cause legate al rispetto dei diritti umani.

Rispetto a tali rischi, il Gruppo non si è dotato di specifiche modalità di gestione, in conseguenza dell'elevato presidio che caratterizza i Paesi in cui le società del Gruppo svolgono le proprie attività.

#### 3.5.3. Politiche adottate e/o praticate

Il Gruppo, come indicato sia nel Codice Etico del Gruppo MutuiOnline sia di Agenzia Italia S.p.A., evita qualsiasi forma di discriminazione che sia basata sul genere o sull'orientamento sessuale, sulla razza, sull'origine nazionale, sulla provenienza geografica, sulla religione, oltre che su eventuali altri parametri stabiliti dalle leggi in vigore.

#### 3.5.4. Modello

Si rimanda alla descrizione generale presente nell'introduzione del Cap. 2, in quanto ad oggi non sono state implementate dal Gruppo specifiche strutture organizzative per la gestione delle tematiche attinenti al rispetto dei diritti umani.

#### 3.5.5. Indicatori di *performance*

Considerando la bassa rilevanza dei temi afferenti alla sfera del rispetto dei diritti umani, e dei rischi ad essi connessi, per il Gruppo non sono disponibili indicatori di *performance*.



### 3.6. Ambito attinente alla lotta contro la corruzione (attiva e passiva)

#### 3.6.1. Temi materiali

Sulla base delle analisi condotte (per dettagli in merito si rimanda all'introduzione del presente Cap. 3), il tema della lotta contro la corruzione risulta essere materiale per il Gruppo, non tanto per l'occorrenza di eventuali episodi di corruzione, quanto per l'attualità del tema, anche in relazione alla natura di alcuni dei *business* su cui si focalizzano le attività di alcune società del Gruppo.

#### 3.6.2. Rischi

Nell'ambito della lotta alla corruzione, i principali rischi che possono assumere rilievo nell'ottica del perseguimento della strategia aziendale di medio-lungo periodo sono legati alla commissione di atti corruttivi da/verso la Pubblica Amministrazione e da/verso i privati.

In particolare, tali rischi possono essere riconducibili a:

- rischi reputazionali;
- rischi operativi;
- rischi di *compliance* e conseguente esposizione dell'organizzazione a sanzioni penali nei Paesi in cui è presente una normativa di contrasto della corruzione.

I rischi legati alla corruzione possono lambire molteplici processi aziendali e vengono identificati in relazione alle fattispecie di reato previste dal D. Lgs. n. 231/2001, quali ad esempio i reati di concussione, l'induzione indebita a dare o promettere utilità, l'istigazione alla corruzione, la corruzione per un atto d'ufficio, ecc.

In risposta a tali rischi, il Gruppo ha messo a punto e implementato specifiche politiche e procedure interne volte alla gestione operativa di tali ambiti e di seguito descritte. Tali strumenti garantiscono, congiuntamente con quelli richiesti dalla legislazione vigente, i necessari presidi organizzativi e gestionali.

#### 3.6.3. Politiche adottate e/o praticate

Il Codice Etico definisce i criteri etici a cui il Gruppo si ispira e i principi di legalità, lealtà, correttezza e trasparenza che il Gruppo si impegna a rispettare, con specifico riguardo alla finalità di prevenzione dei reati di corruzione e simili di cui al D. Lgs. n. 231/2001 (si veda la sezione seguente).

#### 3.6.4. Modello

Diverse tipologie di potenziali reati legati alla corruzione nelle sue varie forme (ad es. reati nei rapporti con la pubblica amministrazione, induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni false all'autorità giudiziaria, corruzione tra privati) sono al centro della trattazione del Modello 231. Ai fini della prevenzione di tali reati, il Modello 231 definisce i principi generali di comportamento da tenere nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, nei rapporti con dipendenti e fornitori di beni e servizi e nell'ambito delle attività a rischio rispetto ai reati societari, coerentemente con i principi deontologici aziendali previsti nel Codice Etico del Gruppo. In via generale, a tutti coloro che, a qualunque titolo, operano nell'ambito delle attività "sensibili" per conto o nell'interesse del Gruppo, è fatto divieto di porre in essere, collaborare o dare causa alla

---

realizzazione di comportamenti tali che, presi individualmente o collettivamente, integrino o possano integrare, direttamente o indirettamente, le fattispecie di reato previste dal D. Lgs. 231/01. È altresì proibito porre in essere comportamenti che determinino situazioni di conflitto di interessi nei confronti di rappresentanti della Pubblica Amministrazione.

All'Organismo di Vigilanza spetta il compito di valutare l'efficacia delle procedure e l'osservanza delle prescrizioni del Modello in materia di prevenzione dei reati sopra descritti.

Si segnala inoltre che il Gruppo è dotato di una procedura acquisti, all'interno della quale si disciplinano i processi relativi ad acquisti, omaggi ed assunzioni, ai fini di evitare possibili episodi di corruzione. Tale procedura è richiamata sia dal Codice Etico che dal Modello 231.

Nel corso dell'esercizio 2018, la controllata Centro Processi Assicurativi S.r.l., società appartenente alla Linea di Business BPO Assicurazioni, che fornisce, tra l'altro, servizi per la gestione in *outsourcing* di sinistri assicurativi a favore di diversi enti pubblici, si è dotata di un regolamento anticorruzione volto a prevenire eventuali reati di corruzione ed a far emergere potenziali conflitti d'interesse all'interno della propria organizzazione nei confronti di soggetti che hanno poteri di spesa e decisionali all'interno di Enti Pubblici, anche potenzialmente, clienti.

Nell'ambito della lotta alla corruzione inoltre, Agenzia Italia S.p.A. si è dotata di uno specifico regolamento interno per la disciplina dei rapporti intrattenuti dalla società con la Pubblica Amministrazione con l'obiettivo di definire le modalità operative, le responsabilità e i sistemi di controllo interno tramite i quali tali relazioni intercorrono.

#### **3.6.5. Indicatori di performance**

In merito a possibili rischi legati alla corruzione, nel corso degli esercizi chiusi al 31 dicembre 2016 e 2017, il Gruppo ha ritenuto opportuno porre attenzione alla Linea di Business BPO Assicurazioni, che presta una parte dei propri servizi a favore della Pubblica Amministrazione ed enti di interesse pubblico, ponendo in essere una procedura finalizzata ad individuare potenziali elementi di rischio (p.e. potenziali conflitti d'interesse). Con riferimento all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 e in aggiunta rispetto alla Linea di Business BPO Assicurazione, il Gruppo adotta specifiche procedure interne per la società Agenzia Italia nell'ambito dei rapporti con la Pubblica Amministrazione.

## 4. NOTA METODOLOGICA

La Dichiarazione di carattere non finanziario del Gruppo risponde alle richieste del Decreto Legislativo 254/2016 sull'obbligo di rendicontazione delle informative non finanziarie da parte delle organizzazioni di grandi dimensioni e di interesse pubblico. Tale informativa mira ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto prodotto coprendo i temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo.

### 4.1. Il perimetro e lo standard di rendicontazione

La presente DNF è relativa all'esercizio 2018 (dal 1° gennaio al 31 dicembre), coerentemente con il periodo di riferimento del Bilancio Consolidato, e contiene anche, laddove disponibili, i dati di prestazione di carattere non finanziario del 2016 e 2017, per fornire un raffronto con gli esercizi precedenti. Il perimetro di rendicontazione, coerentemente con quanto richiesto dal Decreto, coincide con quello del Bilancio Consolidato (si veda la Struttura societaria del Gruppo al 31 dicembre 2018, riportata nel par. 2.1.2 "Struttura di Gruppo"), ovvero include le società consolidate integralmente per la reportistica finanziaria. Di seguito si riporta una tabella di correlazione tra gli ambiti del Decreto e i temi materiali individuati dal Gruppo, riportando in corrispondenza di ciascuno di essi il relativo perimetro di rendicontazione e le eventuali limitazioni:

Ambito D.lgs. 254/2016	Temi materiali	Perimetro dell'aspetto		Limitazioni di perimetro	
		Interno	Esterno	Interno	Esterno
Ambiente	Consumi energetici	Gruppo	-	Rendicontazione non estesa alle sedi con un numero di dipendenti inferiore a 10 al 31 dicembre 2018	-
	Emissioni in atmosfera (gas ad effetto serra)	Gruppo	-		-
Sociale	Tutela della <i>privacy</i>	Gruppo	-	-	-
	<i>Compliance</i> socio-economica	Gruppo	-	-	-
	Etica del business	Gruppo	-	-	-
Personale	Gestione del personale	Gruppo	-	-	-
	<i>Training</i> e formazione	Gruppo	-	-	-
Anticorruzione	Lotta contro la corruzione	Gruppo	-	-	-

Lo *standard* di rendicontazione adottato dal Gruppo per la redazione della presente DNF sono i GRI Sustainability Reporting Standards pubblicati nel 2016 dalla Global Reporting Initiative (GRI); in particolare, secondo quanto previsto dallo Standard GRI 101: Foundation 2016, paragrafo 3, all'interno di questo documento sono stati presi a riferimento i GRI Standards riportati nella "Tabella di corrispondenza GRI Standards" ("GRI referenced" claim).

Si segnala infine che i dati relativi ad Agenzia Italia S.p.A. sono stati inclusi negli indicatori di performance del Gruppo a partire dalla data di acquisizione della Società stessa (16 aprile 2018); per tale ragione, i dati relativi al 2018 mostrano sovente trend in decisa crescita rispetto ai corrispondenti valori degli anni precedenti.

## 4.2. Il processo di reporting e le metodologie di calcolo

Le informative quali-quantitative contenute in questa prima dichiarazione di carattere non finanziario sono state selezionate da un apposito team di lavoro del Gruppo sulla base dell'analisi di materialità (per maggiori dettagli in merito si rimanda al capitolo 3 nella sezione "Temi materiali") e raccolte tramite schede di raccolta dati appositamente definite, in modo che l'anagrafica degli indicatori fosse allineata alle *disclosure* dei GRI Standards.

Di seguito si riportano le principali metodologie di calcolo e assunzioni per gli indicatori di prestazione di carattere non finanziario riportati nella presente dichiarazione, in aggiunta a quanto già indicato nel testo della DNF.

### Consumi energetici ed emissioni di gas ad effetto serra

I fattori di conversione utilizzati per uniformare i consumi energetici provengono dalla tabella "UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting – Fuel properties" del DEFRA, per gli anni 2017 e 2018.

Per il calcolo delle emissioni di gas serra sono stati utilizzati approcci di stima conservativi. In particolare, le emissioni di gas ad effetto serra sono state calcolate nel seguente modo:

- emissioni dirette (Scopo 1), espresse in termini di CO<sub>2</sub> equivalente: per le emissioni legate al consumo di gas naturale e *diesel* sono stati utilizzati i fattori di emissione riportati in "UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting – Fuel properties" del DEFRA, nelle edizioni 2017 e 2018;
- emissioni indirette energetiche (Scopo 2), espresse in termini di CO<sub>2</sub>: per il calcolo delle emissioni relative all'energia elettrica sono stati tenuti in considerazione i fattori, per ciascun Paese, presenti nella "Tabella 49 - Principali indicatori socio-economici ed energetici", pubblicata da Terna nella sezione Confronti Internazionali, e disponibili nella loro versione più recente (dati 2016) per l'approccio *Location-based* e i *Residual Mix* pubblicati dall'*Association of Issuing Bodies* nel 2017 per il *Market-based*.

### Gestione del personale, training e formazione

I tassi di assunzione e cessazione sono stati calcolati rispetto al totale dei dipendenti in forza al 31 dicembre per i tre anni oggetto rendicontazione.

Il calcolo delle ore di formazione medie annue è stato calcolato considerando anche le categorie professionali degli stagisti e degli apprendisti in quanto tipologie di contratto che, per prassi aziendale, sono orientate all'assunzione.

Per quanto riguarda, infine, il calcolo dei dipendenti che hanno ricevuto una valutazione delle *performance*, è stata presa in considerazione la data di *delivery* del processo di valutazione, ovvero la data in cui avviene l'incontro finale tra il dipendente valutato ed il responsabile della valutazione.

### 4.3. GRI Content Index

GRI Standards	Disclosure	Paragraph	Omission
<b>GRI 102: General Disclosures 2016</b>			
<b>GRI 102: General Disclosures 2016</b>	<b>Organizational profile</b>		
	102-1 Name of the Organization	2.1	
	102-2 Activities, brands, products and services	2.1	
	102-4 Location of operations	2.1.2	
	102-9 Supply Chain	2.1.1	
	<b>Strategy</b>		
	102-15 Key impacts, risks, and opportunities	3.1.2	
	<b>Governance</b>		
	102-18 Governance structure	2.2	
	<b>Reporting practice</b>		
	102-46 Defining report content and topic Boundaries	3.1.1	
	102-47 List of material topics	3.1.1	
	102-50 Reporting period	4.1	
102-55 GRI Content Index	4.3		
<b>GRI 200: Economic Standard Series</b>			
<b>Anti-corruption</b>			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	3.1.1, 4.1	
	103-2 The management approach and its components	3.6	
	103-3 Evaluation of the management approach	3.6	
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	3.6	
<b>Anti-competitive Behavior</b>			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	3.1.1, 4.1	
	103-2 The management approach and its components	3.3	
	103-3 Evaluation of the management approach	3.3	
GRI 206: Anti-competitive Behavior 2016	206-1 Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	3.3	
<b>GRI 300: Environmental Standards Series</b>			
<b>Energy</b>			
GRI 103:	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	3.1.1, 4.1	

Management Approach 2016	103-2 The management approach and its components	3.2	
	103-3 Evaluation of the management approach	3.2	
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	3.2	
<b>Emissions</b>			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	3.1.1, 4.1	
	103-2 The management approach and its components	3.2	
	103-3 Evaluation of the management approach	3.2	
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	3.2	
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	3.2	
<b>GRI 400: Social Standards Series</b>			
<b>Employment</b>			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	3.1.1, 4.1	
	103-2 The management approach and its components	3.4	
	103-3 Evaluation of the management approach	3.4	
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	3.4	
<b>Training and Education</b>			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	3.1.1, 4.1	
	103-2 The management approach and its components	3.4	
	103-3 Evaluation of the management approach	3.4	
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	3.4	
<b>Customer Privacy</b>			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	3.1.1, 4.1	
	103-2 The management approach and its components	3.3	
	103-3 Evaluation of the management approach	3.3	
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	3.3	
<b>Socioeconomic Compliance</b>			
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	3.1.1, 4.1	
	103-2 The management approach and its components	3.3	
	103-3 Evaluation of the management approach	3.3	
GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016	419-1 Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area	3.3	



## **Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 del regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018**

Al Consiglio di Amministrazione della  
Gruppo MutuiOnline 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 Gruppo MutuiOnline S.p.A. (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 14-03-2019 (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 indicati nel paragrafo "Nota Metodologica" della DNF, da essi individuato come standard di rendicontazione.

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

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

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

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

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

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

## Responsabilità della società di revisione

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

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comprensione dei seguenti aspetti:
  - o modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
  - o politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - o principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 4, lett. a).

4. 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 della Gruppo MutuiOnline S.p.A. e con il personale di Agenzia Italia 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 Gruppo
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per la società Agenzia Italia 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 MutuiOnline 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 dai GRI Standards, con riferimento alla selezione di GRI Standards indicati nel paragrafo "Nota metodologica" della DNF.

## Altri aspetti

I dati comparativi presentati nella DNF in relazione all'esercizio chiuso il 31 dicembre 2016 non sono stati sottoposti a verifica.

Milano, 29 marzo 2019

EY S.p.A.



Lorenzo Secchi  
(Socio)