

# doValue

## Dichiarazione Consolidata non Finanziaria

AI SENSI DEL D.L.GS. 254/2016



AL 31 DICEMBRE 2021

# doValue

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

Sede Legale in Verona, Viale dell'Agricoltura, 7 - Iscrizione al Registro Imprese CCIAA di Verona CCIAA/NREA: VR/19260  
T: 800 44 33 94 - P: +39 0458764831 - Codice Fiscale n° 00390840239 e Partita IVA n° 02659940239 - Capitale Sociale € 41.280.000 interamente versato.  
Mail: [infedw@dovalue.it](mailto:infedw@dovalue.it) - [dovalue.pcc@actaliscertymail.it](mailto:dovalue.pcc@actaliscertymail.it) - Sito web: [www.dovalue.it](http://www.dovalue.it)



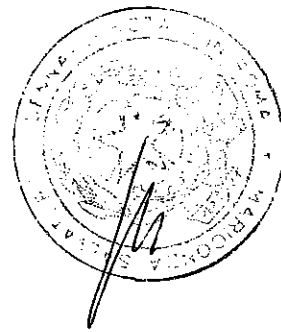
## MESSAGGIO DEL CEO AGLI STAKEHOLDER IL 2021 IN NUMERI

<b>1</b>	<b>IL GRUPPO DOVALUE</b>	
	1.1 DOVALUE: UNA STORIA DI CRESCITA E DIVERSIFICAZIONE	
	1.2 LA COMPOSIZIONE DEL GRUPPO DOVALUE	
	1.3 VISION, MISSION E STRATEGY	
	1.4 FORMA LEGALE E AZIONARIATO	
	1.5 MODELLO OPERATIVO E CREAZIONE DI VALORE	
<b>2</b>	<b>VALORE SOSTENIBILE</b>	<b>19</b>
	2.1 PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2021-2023	
	2.2 L'ANALISI DI MATERIALITÀ	
	2.3 IL SISTEMA DI COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	
<b>3</b>	<b>LA GOVERNANCE DEL GRUPPO DOVALUE</b>	<b>33</b>
	3.1 ETICA ED INTEGRITÀ AZIENDALE	
	3.1.1 CORPORATE GOVERNANCE	
	3.1.2 CODICE ETICO E NORME AZIENDALI	
	3.1.3 POLITICHE DI REMUNERAZIONE	
	3.1.4 MODELLO 231 E WHISTLEBLOWING	
	3.1.5 LOTTA ALLA CORRUZIONE	
	3.1.6 ANTIRICICLAGGIO	
	3.2 IL GOVERNO E LA GESTIONE DEI RISCHI	
	3.2.1 IDENTIFICAZIONE E GESTIONE DEI RISCHI	
	3.2.2 PRINCIPALI RISCHI LEGATI AI TEMI NON FINANZIARI	
<b>4</b>	<b>VALORE PER I DIPENDENTI</b>	<b>61</b>
	4.1 DOVALUE E LE SUE PERSONE	
	4.2 TUTELA DELLA DIVERSITÀ E RISPETTO DEI DIRITTI UMANI	
	4.3 FORMAZIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE	
	4.4 VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE	
	4.5 BENEFIT, WELFARE AZIENDALE E BENESSERE DEI DIPENDENTI	
	4.6 RELAZIONI INDUSTRIALI E RAPPORTI CON I SINDACATI	
	4.7 SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	
<b>5</b>	<b>LA RESPONSABILITÀ DI BUSINESS DEL GRUPPO DOVALUE</b>	<b>91</b>
	5.1 IL RUOLO DEL GRUPPO NELLO SVILUPPO SOSTENIBILE DEL SISTEMA FINANZIARIO	
	5.2 TRASPARENZA, CORRETTEZZA E RESPONSABILITÀ NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	
	5.3 PRIVACY E SICUREZZA DEI DATI	
	5.4 MONITORAGGIO DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI	
	5.5 LA CATENA DI FORNITURA	
	5.6 VALORE ECONOMICO GENERATO, DISTRIBUITO E TRATTENUTO	
<b>6</b>	<b>VALORE AMBIENTALE</b>	<b>111</b>
	6.1 CONSUMI DI MATERIALI	
	6.2 CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI DI GAS SERRA	
	6.3 PRODUZIONE E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI	
	6.4 PROGETTI E INIZIATIVE AMBIENTALI	
<b>7</b>	<b>VALORE SOCIALE</b>	<b>125</b>
	7.1 INIZIATIVE VOLTE A GENERARE VALORE SOCIALE	
	7.2 PARTECIPAZIONE AD ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA	
	NOTA METODOLOGICA	131
	INDICE DEI CONTENUTI GRI	137
<b>8</b>	<b>APPENDICE - REQUISITI AGGIUNTIVI PREVISTI DALLA LEGGE SPAGNOLA 11/2018 DEL 28 DICEMBRE, CHE MODIFICA IL CÓDIGO DE COMERCIO SPAGNOLO</b>	<b>147</b>
<b>9</b>	<b>APPENDICE - INFORMATIVA AI SENSI DELLA TASSONOMIA EU</b>	<b>181</b>
	RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE	187

# INDICE

Il Gruppo doValue  
ha definito la propria strategia  
ESG pubblicando il primo  
Piano di Sostenibilità  
per il triennio 2021-2023,  
nato dall'ascolto dei propri  
Stakeholder e dalla volontà  
di contribuire attivamente  
a un futuro più inclusivo  
e sostenibile.

**doValue**



# Messaggio del CEO agli Stakeholder

Nel 2021 è proseguito il percorso di crescita sui temi ambientali, sociali e di governance del Gruppo doValue.

La Sostenibilità diventa uno dei pilastri del nuovo Piano Industriale 2022-2024 alla base della strategia di business per generare valore sostenibile di lungo termine per tutti i suoi Stakeholder.

Nel corso dell'anno abbiamo compiuto importanti passi avanti: i temi ESG sono diventati parte integrante della Governance di Gruppo, con il coinvolgimento del Consiglio di Amministrazione, del Comitato Rischi, Operazioni con Parti Correlate e Sostenibilità, l'istituzione dell'Identity Communication & Sustainability Committee di Gruppo e la definizione della funzione Communication & Sustainability.

In ambito Anticorruzione il percorso avviato nel 2020 relativo all'implementazione di un sistema di gestione di prevenzione della corruzione di Gruppo, si è formalizzato con la Policy Anticorruzione redatta ai sensi dello Standard UNI ISO 37001:2016. È stato rafforzato il framework di gestione della Privacy e definito un piano per centralizzare il modello di governance della Cyber Security di Gruppo.

A conferma che le persone e la valorizzazione delle professionalità sono driver strategici per garantire un'innovazione e una crescita sostenibile del Gruppo, nel 2021 sono state erogate circa 70.000 ore di formazione rispetto alle 42.000 dello scorso anno.

La valorizzazione delle diversità, l'inclusione e la coesione sono elementi fondanti delle relazioni con i nostri clienti, banche e investitori, e partner per raggiungere insieme traguardi ambiziosi nel lungo termine.

Nel 2021 è stato istituito il Diversity & Inclusion Council composto da colleghi dei diversi Paesi del Gruppo con il fine di creare un ambiente di lavoro che favorisca quella cultura inclusiva necessaria per supportare la crescita individuale e organizzativa.

È proseguito il dialogo attivo con i nostri Stakeholder: per valorizzare il senso di appartenenza, abbiamo condotto la seconda edizione della People Engagement Survey e della Survey ai nostri clienti banche e investitori per misurare con continuità il livello di soddisfazione e la qualità dei servizi offerti.

Pur operando in un settore con un impatto ambientale limitato, doValue si impegna a ridurre gli effetti generati dalle proprie attività in riferimento all'utilizzo degli edifici, ai materiali utilizzati e alla mobilità delle sue persone. Nel corso dell'anno sono state definite le linee guida sui temi ambientali che orientano i comportamenti quotidiani e i progetti che il Gruppo decide di sostenere a favore dell'ambiente.

A seguito dell'introduzione della nuova normativa sulla c.d. tassonomia europea ai sensi del Regolamento UE 2020/852, è stato migliorato il processo di raccolta delle informazioni relative alle performance ambientali.

Al fine di coniugare crescita del business e solidità finanziaria con sostenibilità sociale, ambientale e di governance, a fine anno è stato pubblicato il primo Piano di Sostenibilità 2021-2023 in cui sono stati definiti obiettivi e target che si sostanziano in iniziative a beneficio del territorio, della comunità, dell'ambiente e dello sviluppo sostenibile del sistema creditizio.

Tre le aree di maggiore impegno del Gruppo, coerentemente alla strategia di business e in linea con i Sustainable Development Goals dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite: operare responsabilmente, attenzione alle persone e attenzione all'ambiente.

Unitamente al Piano, il Consiglio di Amministrazione ha approvato la Politica di Sostenibilità, che indirizza le attività del Gruppo coniugando l'obiettivo della creazione di valore sostenibile nel tempo, con il rispetto dell'ambiente e l'attenzione verso tutti i nostri clienti, banche e investitori, debitori, dipendenti e azionisti.

La solidità del modello di business di doValue ha consentito di generare valore economico per tutti gli Stakeholder e di registrare nel 2021 ricavi Lordi pari a €572,1 milioni, con un aumento del 36% rispetto ai €420,5 milioni del 2020, nonostante l'emergenza pandemica del Covid-19 abbia continuato ad impattare sull'attività di doValue nella prima parte del 2021.

A supporto della crescita del sistema economico dei Paesi in cui operiamo, ci impegniamo per contribuire alla creazione di valore nel lungo termine sulla base dei principi di trasparenza, indipendenza e integrità.

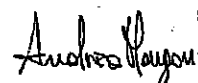
Nell'interesse della collettività ricerchiamo soluzioni volte a perseguire la migliore strategia di gestione per supportare lo sviluppo del sistema economico, prediligendo l'accordo stragiudiziale con il cliente debitore, per evitare le vie giudiziarie, consentendogli così di ristabilire un equilibrio finanziario e tornare a svolgere un ruolo economicamente attivo.

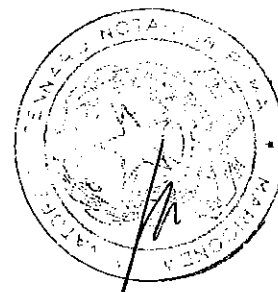
I risultati raggiunti con i nostri Stakeholder ci hanno consentito il riconoscimento di ottimi risultati da parte delle Agenzie di Rating ESG e di Servicing. L'eccellenza operativa e l'impegno concreto alla sostenibilità di doValue sono dimostrati dalle recenti valutazioni ottenute in termini sia di Servicing Rating che di ESG Rating: a febbraio 2022 in qualità di Special Servicer, Fitch Ratings ha confermato il rating "RSS1- / CSS1-" e Standard & Poor's "Strong", che rappresentano i più elevati giudizi di Servicer Rating tra quelli assegnati agli operatori italiani del settore.

Ad ottobre 2021 MSCI ESG Ratings ha incrementato il rating ESG di doValue dal livello "A" al livello "AA", esempio tangibile dell'impegno di doValue nell'adottare le migliori pratiche nell'interesse dei suoi Stakeholder, in particolare i clienti, i capital provider (azionisti e obbligazionisti), i dipendenti, ed il più ampio ecosistema sociale e ambientale in cui la Società opera.

Il sistema di governance, l'ascolto, il dialogo con i nostri Stakeholder, l'attenzione alle persone e all'ambiente continueranno ad essere gli elementi strategici alla base della crescita Sostenibile del Gruppo.

**Andrea Mangoni**  
CEO doValue S.p.A.





# Il 2021 in numeri

## VALORE DEL GRUPPO

€150 miliardi



Gross Book Value - Portafoglio gestito

€50,7 milioni



Utile netto (esclusi oneri non ricorrenti)

## VALORE PER I DIPENDENTI

~3.153



Numero dei dipendenti

57,7%



Dipendenti di genere femminile

99,2%



Contratti a tempo indeterminato

69.000



Numero di ore di formazione erogate

## VALORE SOCIALE

706



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

## VALORE AMBIENTALE

1.350 kg



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

1.728 mc



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

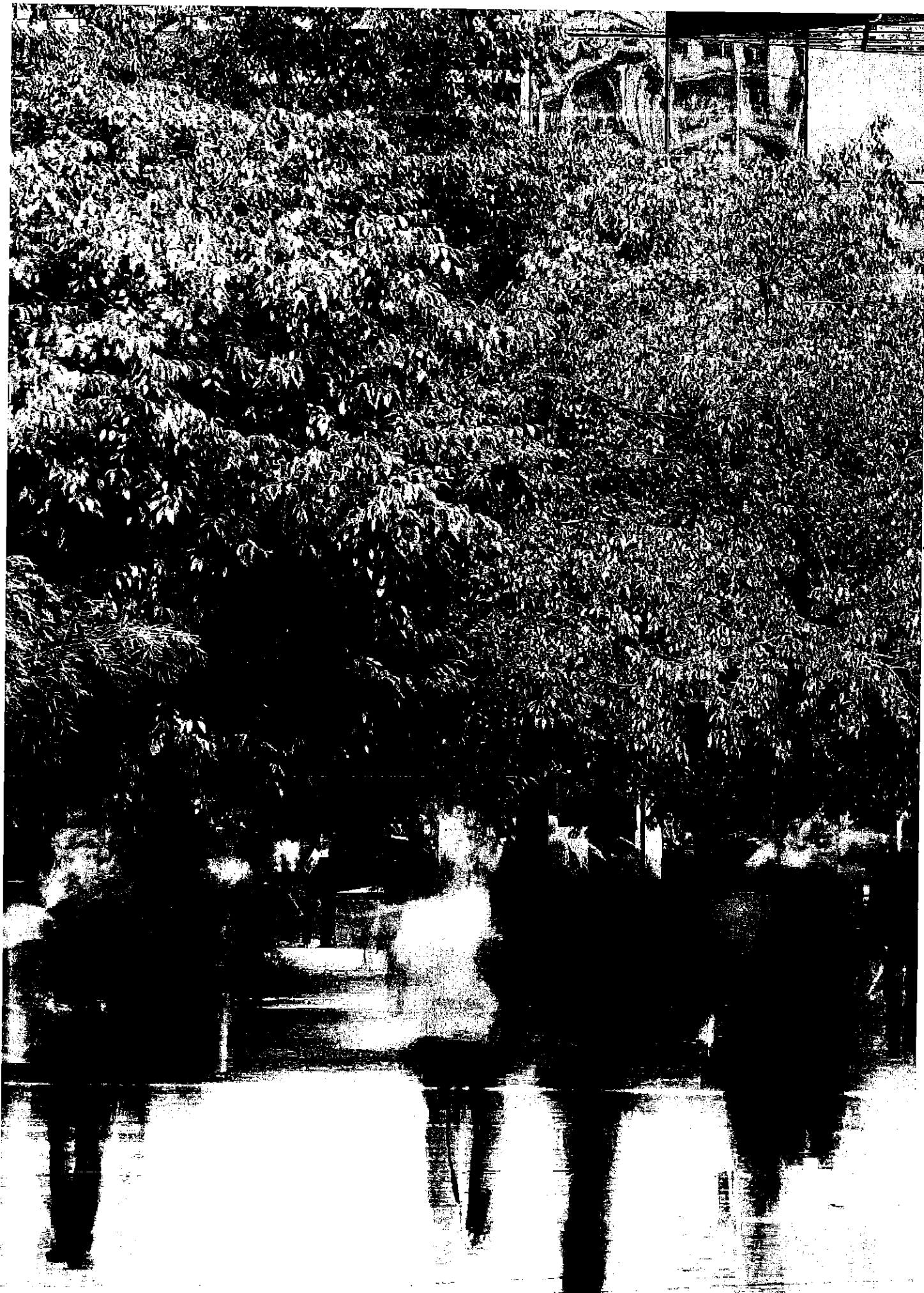
4.320 kg di CO<sub>2</sub>



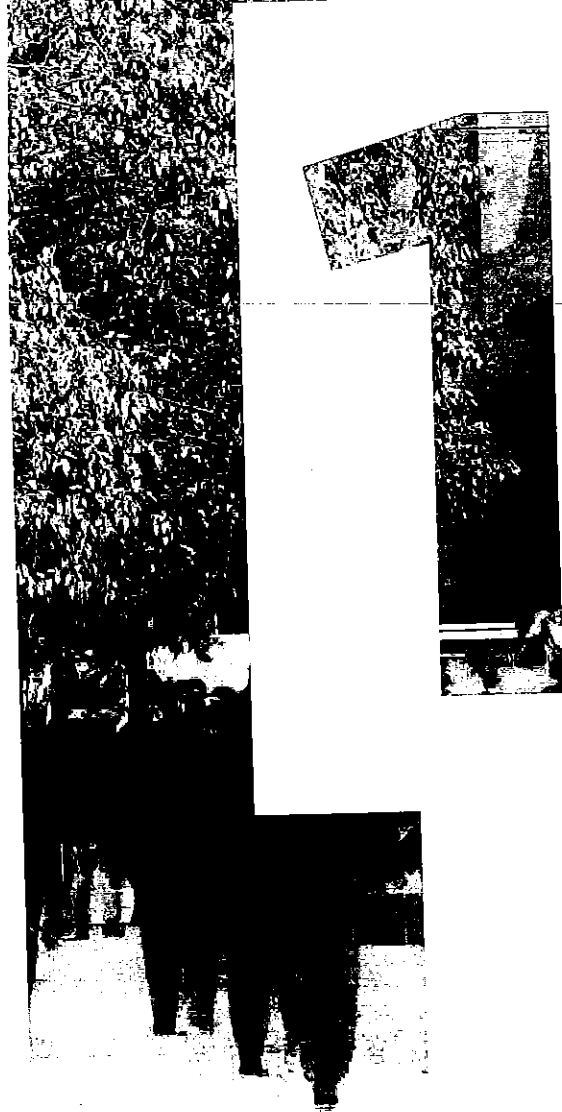
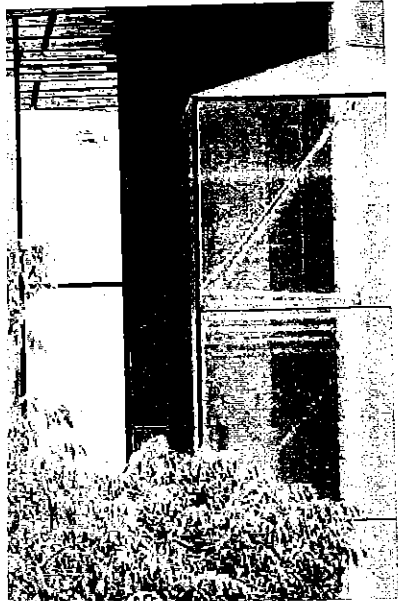
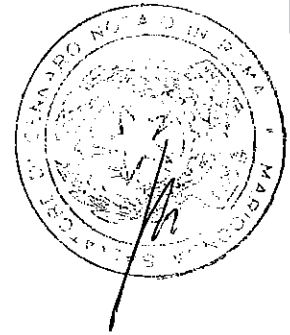
Compensate, grazie al Progetto Zero Impact® Web



Energia rinnovabile sul totale di energia consumata



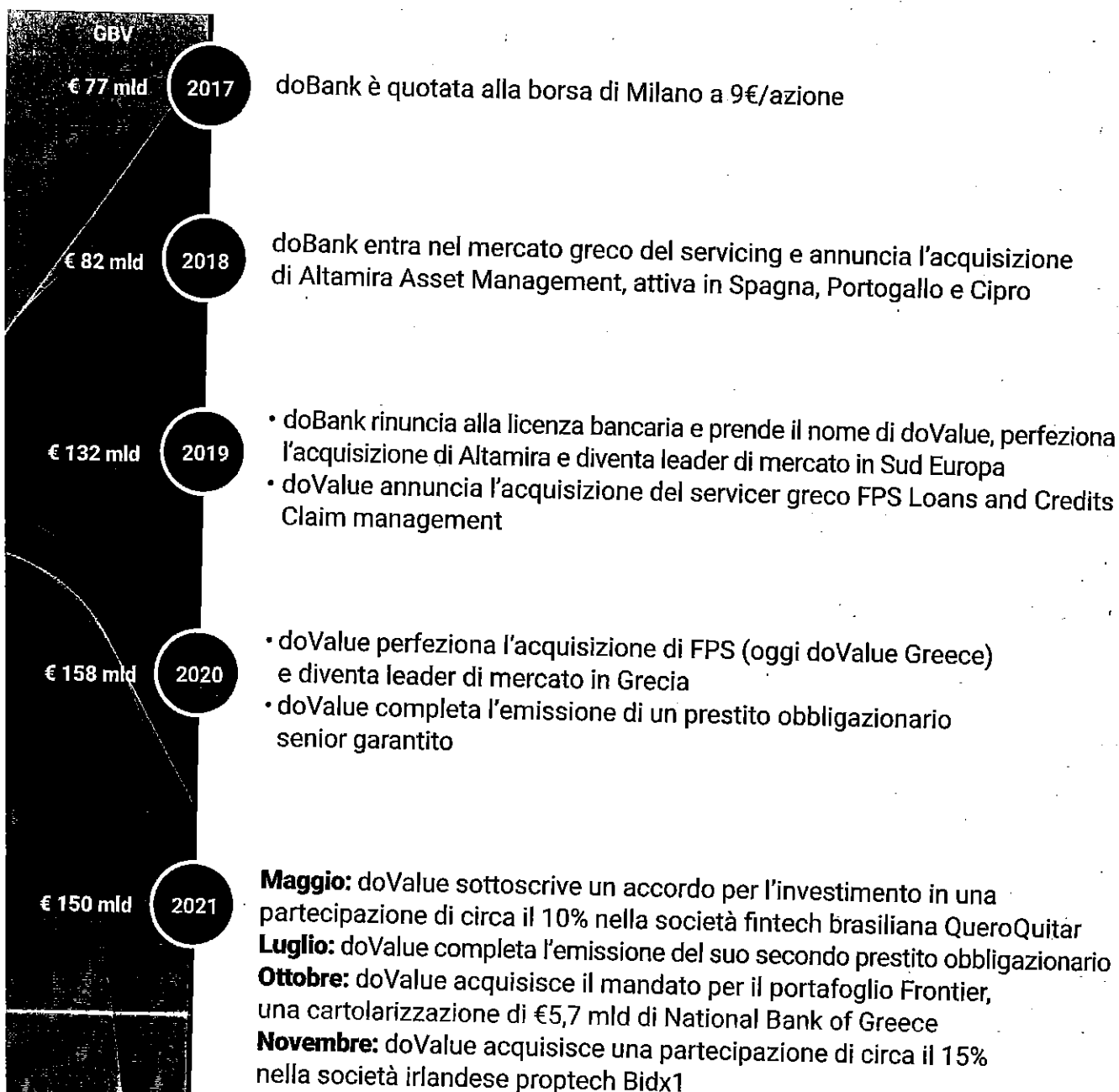


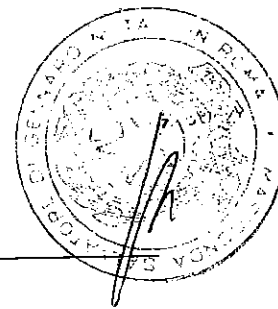


**IL GRUPPO  
DOVALUE**

# 1.1

## doValue: una storia di crescita e diversificazione





# 1.2

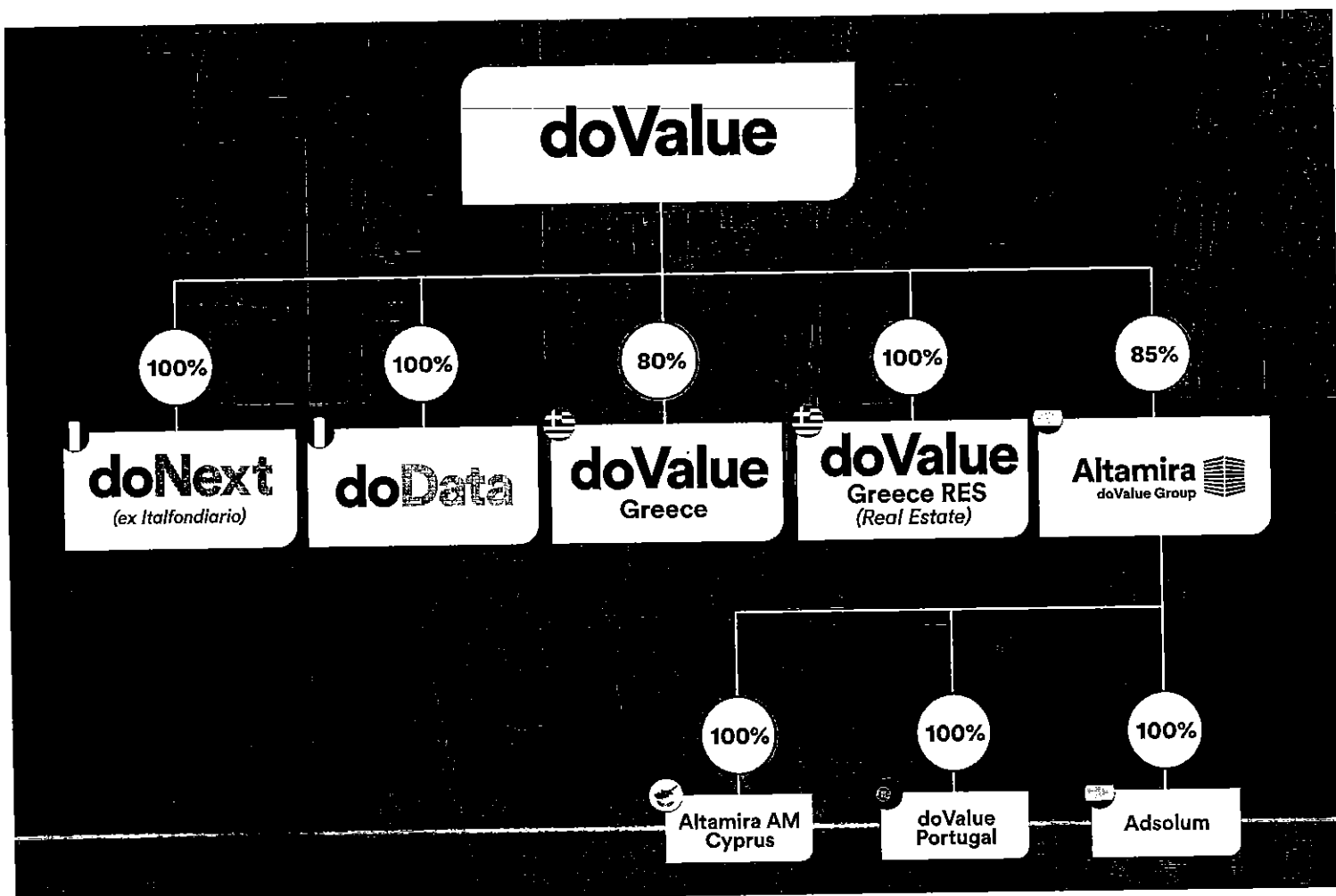
## La composizione del Gruppo doValue

doValue è uno dei principali operatori in Sud Europa nei servizi per la gestione di crediti e beni immobiliari (Servicing) a favore di clienti banche e investitori, con asset in gestione per circa €149,5 miliardi a fine 2021 (Gross Book Value - GBV).

La composizione del Gruppo al 31 dicembre 2021, espo-

sta nel grafico seguente, riflette il percorso di crescita e diversificazione realizzato in più di 20 anni di attività, attraverso uno sviluppo organico e per linee esterne.

Il grafico rappresenta le società del Gruppo tenendo conto della fusione di doValue Hellas in doValue Greece, perfezionata ad agosto.



La Capogruppo doValue S.p.A., società di Servicing regolata dall'articolo 115 T.U.L.P.S., e le sue controllate svolgono attività di Servicing di asset PL, Early Arrears, UTP, NPL e Real

Estate, ed erogano servizi ancillari per business information e per Master Servicing operando su una specifica area di business o su uno specifico mercato geografico.

# 1.3

## Vision, mission e strategy

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

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

Grazie alla specializzazione e alla competenza di circa 3.200 persone, **doValue è l'operatore di riferimento in Sud Europa nei servizi di credit management e real estate per banche e investitori**. Con un GBV (Gross Book Value – Asset in gestione) pari a circa 160 miliardi di euro a fine 2021 (considerando i nuovi mandati aggiudicati e attualmente in fase di on-boarding, per un totale di €8,3 miliardi) e più di 20 anni di track record, doValue è presente in cinque mercati del Sud Europa: Italia, Spagna, Portogallo, Grecia e Cipro.

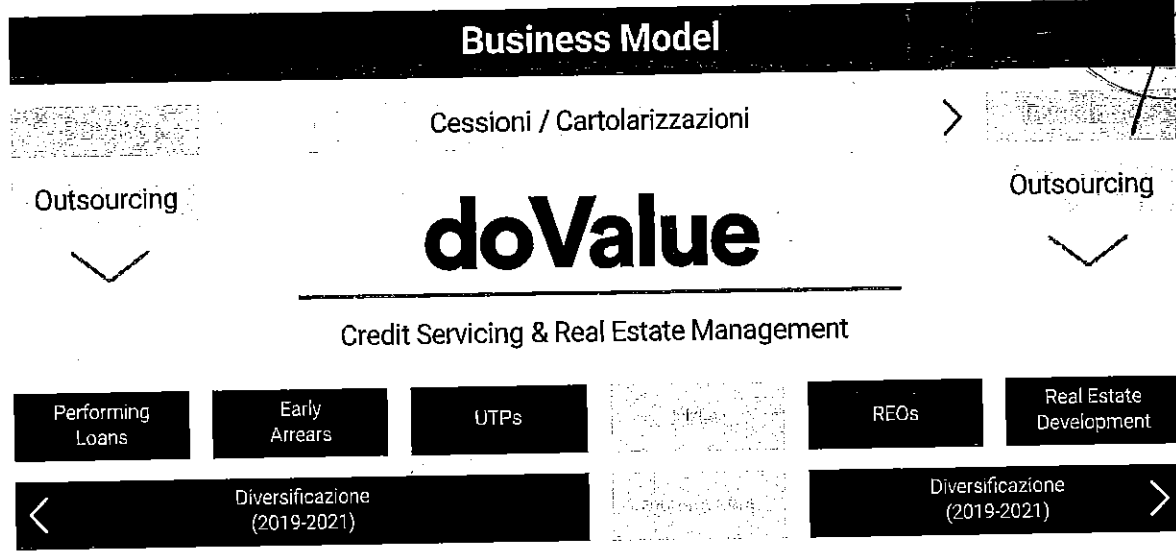
Il Gruppo vanta i più alti Servicer Rating del mercato a livello italiano, assegnati dalle agenzie internazionali S&P e Fitch Ratings: in qualità di Special Servicer, a febbraio 2022, Fitch Ratings ha confermato il rating "RSS1-/CSS1-" e Standard & Poor's "Strong", i più elevati giudizi di Servicer Rating tra quelli assegnati agli operatori italiani del settore.

Il framework ESG di doValue è invece attualmente valutato da: MSCI ESG Ratings (con valutazione di livello "AA",), da Sustainalytics (con valutazione a "rischio medio") e da Vigeo Eiris (con valutazione a "rischio limitato"). In particolare, ad ottobre 2021 MSCI ESG Ratings ha incrementato la valutazione del Gruppo dal livello "A" al livello "AA", in costante aumento dal 2018, collocando doValue tra le aziende con le migliori prestazioni ESG nel settore Diversified Financials a livello globale. L'aggiornamento di MSCI ESG Ratings è un esempio tangibile dell'impegno di doValue nell'adottare le migliori pratiche nell'interesse dei suoi Stakeholder. L'attuale composizione del Gruppo riflette la focalizzazione di ciascuna società in un'area di business o mercato geografico ed è coerente con il percorso di crescita e internazionalizzazione perseguito negli ultimi anni, caratterizzato da una combinazione di sviluppo organico e opportunità di M&A.

La crescita negli ultimi anni è stata raggiunta prevalentemente tramite le acquisizioni di Altamira Asset Management nel 2019 (principale Servicer attivo in Spagna, Portogallo e Cipro e Leader nella gestione di asset real estate) e FPS nel 2020 (principale Servicer in Grecia) oggi completamente integrate.

doValue rafforza la leadership nel mercato del servicing in Sud Europa perseguendo una maggiore diversificazione in termini geografici e nell'intera catena del valore del credito, consolidando il suo ruolo di Partner strategico per banche e investitori.

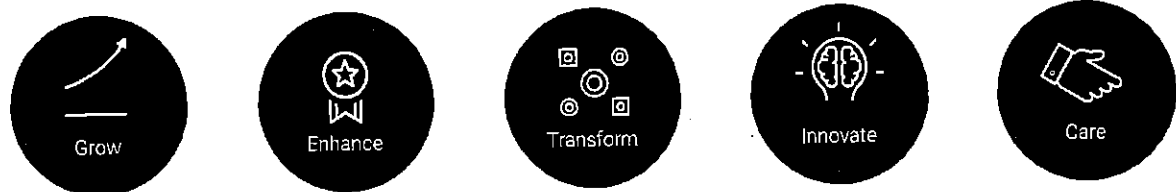
Dall'anno della quotazione in Borsa la crescita del Gruppo accelera: da Servicer focalizzato sul mercato italiano, doValue evolve oggi a piattaforma di credit servicing Leader nel Sud Europa. **Il Piano Industriale 2022-2024 conferma doValue come operatore di riferimento nel settore del credit servicing nel Sud Europa con un modello di business efficiente, indipendente e capital light.**



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

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

# doValue



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

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

Le iniziative commerciali di doValue nel corso del 2021 si sono tradotte in un significativo volume di nuovi accordi di credit servicing che, completate le procedure di onboarding, si sommano al portafoglio in gestione e supporteranno la futura generazione di cassa del Gruppo.

Nel mercato italiano la crescita di doValue è proseguita perfezionando importanti cartolarizzazioni assistite da garanzia statale "GACS", soprattutto di portafogli UTP, consolidando la propria leadership di doValue in tale segmento.

Tra le operazioni più significative dell'anno è da menzionare il Progetto Frontier, la prima cartolarizzazione di crediti deteriorati da parte di NBG, la più grande banca greca per totale attivo, sotto l'Hellenic Asset Protection Scheme, assegnato con successo dopo un processo competitivo dove doValue ha partecipato in consorzio con società affiliate a Bain Capital e Fortress.

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

La lunga esperienza di doValue nel territorio nazionale e internazionale ha permesso di costruire un vasto e capillare patrimonio informativo che comporta un solido e sostenibile vantaggio competitivo. Queste informazioni sono raccolte tramite l'attività di gestione dei crediti sia diretta, attraverso gli asset manager, le società e le divisioni che si occupano di prodotti ancillari, sia indiretta attraverso il network esterno costituito al 31 dicembre 2021 da 600 avvocati e 200 professionisti, con comprovata esperienza nei rispettivi settori di operatività, e circa 50 società di recupero crediti. Questo network, che garantisce una presenza capillare in tutto il territorio nazionale (il Gruppo doValue è infatti presente in tutti i 140 tribunali italiani) consente al Gruppo di vantare una conoscenza approfondita delle tempistiche delle procedure giudiziarie, delle dinamiche dei mercati immobiliari locali e degli altri fattori di mercato che possono risultare cruciali per un'efficace riscossione dei crediti.

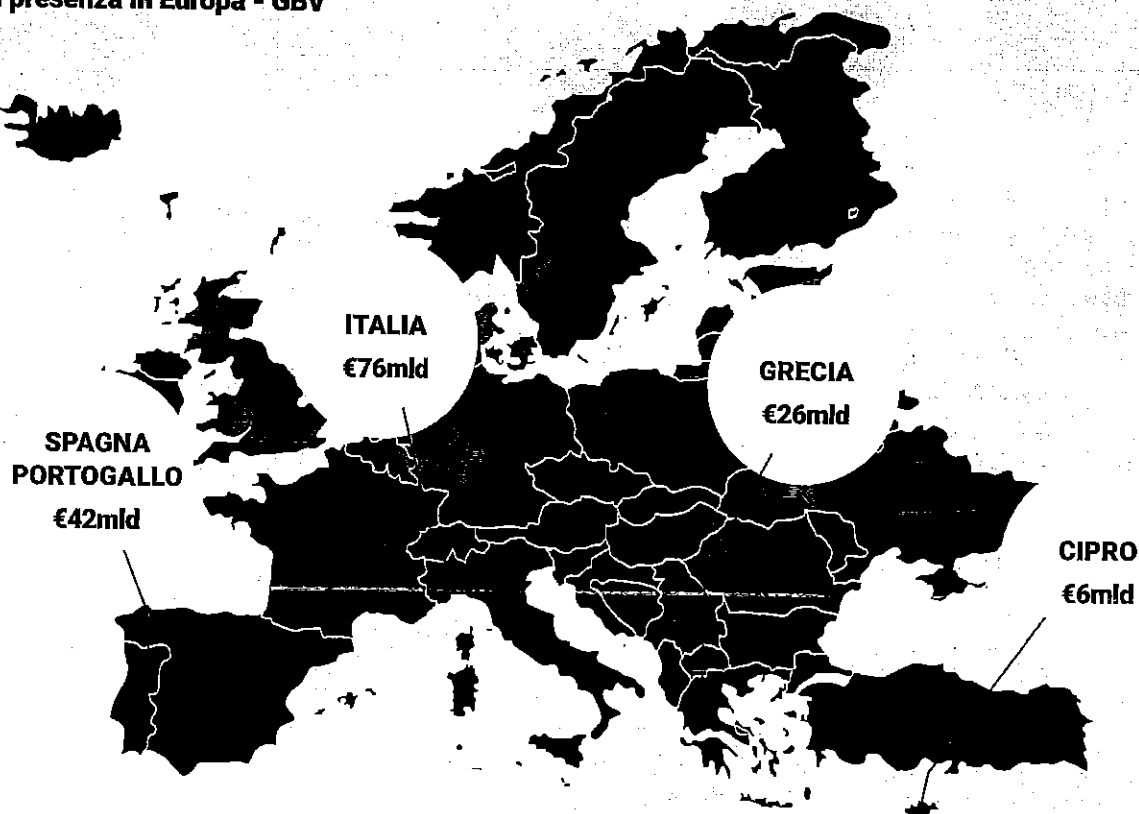
Il modello di business di doValue è efficiente e caratterizzato da diversi elementi di forza quali:

- Capital light
- Alta visibilità
- Protezione
- Indipendenza
- Diversificazione
- Alte barriere all'entrata
- Resiliente attraverso i cicli economici

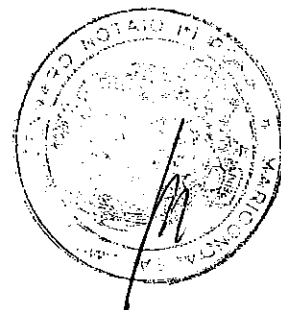
doValue ha un ruolo importante e delicato nell'ecosistema finanziario e ciò implica la necessità di agire professionalmente, responsabilmente e in modo sensibile rispetto a clienti, dipendenti, regolatori e debitori.

La Sostenibilità è uno dei pilastri del Piano Industriale. Nel 2021 la Società ha approvato il suo primo Piano di Sostenibilità per il triennio 2021-2023.

### La presenza in Europa - GBV



## 1.4



## Forma legale e azionariato

Il capitale sociale di doValue è interamente composto da azioni ordinarie, negoziate al MTA.

Al 31 dicembre 2021 il capitale ammonta a Euro 41.280.000,00, diviso in n. 80.000.000 di azioni - indivisibili e nominative - prive di indicazione del valore nominale.

Composizione del capitale sociale di doValue al 31 dicembre 2021:

Soggetto detentore di partecipazione indiretta	Azionisti	Numero azioni	Quota detenuta	N. Azioni complessivo	Quota complessiva detenuta
	AVIO S.a.r.l. (*)	20.040.000	25,05%		
Softbank Group Corp.	Altri investitori riconducibili a Softbank Group Corp. (*)	2.574.211	3,22%	22.614.211	28,27%
Bain Capital Credit Member, LLC	Sankaty European Investments S.à r.l.(**)	10.863.638	13,58%	10.863.638	13,58%
	Jupiter Asset Management Ltd (***)	5.237.481	6,55%	5.237.481	6,55%
	Global Alpha Capital Management Ltd. (****)	4.047.019	5,06%	4.047.019	5,06%
	doValue (Azioni proprie)	972.339	1,22%	972.339	1,22%
	Altri Azionisti	36.265.312	45,32%	36.265.312	45,32%
	<b>TOTALE</b>	<b>80.000.000</b>	<b>100,00%</b>	<b>80.000.000</b>	<b>100,00%</b>

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

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

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

(\*\*\*\*) Azionista titolare come risultante dalla comunicazione Mod120A del 26 marzo 2021.

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

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

# 1.5

## Modello operativo e creazione di valore

Il Gruppo doValue fornisce a banche e investitori servizi integrati per la gestione di asset non-performing (crediti e asset real estate) per supportarli nei loro obiettivi di recupero di valore ("Servicing") favorendo lo sviluppo sostenibile del sistema finanziario.

Con circa 150 miliardi di euro a fine 2021 di asset in gestione e oltre 20 anni di track record, il Gruppo doValue è il principale servicer in Sud Europa ed è caratterizzato da un business model di servicer aperto a tutte le banche e gli investitori specializzati del settore. Un modello indipendente, "asset-light" e senza rischi diretti di bilancio che non prevede investimenti diretti in portafogli di crediti o beni immobiliari, ed un sistema di remunerazione semplice, basato su commissioni fisse e variabili.

Le attività di doValue sono remunerate attraverso contratti di lungo termine basati su una struttura commissionale, che prevede da un lato una commissione fissa parametrata agli asset in gestione e dall'altro, una commissione variabile legata al risultato delle attività di servicing fornite. Per attività di servicing, si intendono in particolare le azioni legate agli incassi da crediti NPE e la ristrutturazione di crediti UTP. Per quanto riguarda le attività di Real Estate, i ricavi sono imputabili prevalentemente dalla vendita dei beni immobiliari di proprietà dei clienti, a seguito in molti casi di una loro rivalutazione.

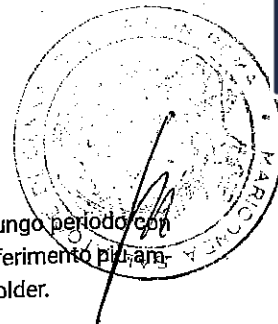
I servizi forniti dal Gruppo si possono classificare nelle seguenti categorie:

- **"NPL Servicing"**: attività di amministrazione, di gestione e recupero del credito in via giudiziale e stragiudiziale per conto e su mandato di terzi, su portafogli di crediti prevalentemente non performing. Nell'ambito servicing di NPL, doValue è focalizzata su crediti corporate di origine bancaria, caratterizzati da una dimensione medio-grande e da un'elevata incidenza di garanzie immobiliari;
- **"Real Estate Servicing"**: attività di gestione di asset immobiliari per conto e su mandato di terzi, tra cui:
  - "Gestione delle garanzie immobiliari": attività di valorizzazione e vendita, diretta o attraverso intermediari,

di beni immobili di proprietà dei clienti, originariamente posti a garanzia di prestiti bancari;

- **"Sviluppo immobiliare"**: analisi, realizzazione e commercializzazione di progetti di sviluppo immobiliare aventi per oggetto beni di proprietà dei clienti;
- **"Property management"**: presidio, gestione e manutenzione del patrimonio immobiliare dei clienti, con l'obiettivo di massimizzarne la redditività attraverso la vendita o la locazione;
- **"UTP Servicing"**: attività di amministrazione, gestione e ristrutturazione di crediti classificati "unlikely-to-pay", per conto e su mandato di terzi, con l'obiettivo di favorire la transizione degli stessi allo status di "performing"; tale attività è svolta primariamente dalle controllate Italfondario, oggi doNext, regolata ai sensi dell'art. 106 T.U.B. (intermediario finanziario), e doValue Greece, regolata ai sensi della legge greca 4354/2015 (NPL Servicer con licenza e supervisione di Bank of Greece);
- **"Early Arrears e performing loans servicing"**: attività, svolte primariamente da doValue Greece, relative alla gestione di crediti performing con un arretrato inferiore ai 90 giorni e pertanto non ancora classificati come non-performing, per conto e su mandato di terzi, per supportare il creditore e favorire una rapida transizione allo status di "performing";
- **Master Legal**: attività di gestione delle procedure giudiziali di ogni ordine e grado relativamente ai crediti, prevalentemente non performing, in gestione di doValue su mandato di terzi;
- **Dati e servizi ancillari**: raccolta, elaborazione e fornitura di informazioni commerciali, immobiliari (attraverso la controllata doData) e legali che hanno ad oggetto i debitori e ad altri servizi strettamente connessi all'attività di recupero crediti, tra cui:
  - **"Due Diligence"**: servizi di raccolta e organizzazione dati in ambienti di data room, nonché di consulenza per l'analisi e la valutazione dei crediti per la predisposizione di business plan riguardanti l'attività di Riscossione e Recupero;
  - **"Master Servicing e strutturazione"**: servizi amministrativi, contabili, di cash management e reporting a supporto di veicoli di cartolarizzazione di crediti; ser-





vizi di strutturazione di operazioni di cartolarizzazione, regolate dalla legge 130/1999, oltre all'esercizio del ruolo di "soggetto incaricato" nell'ambito di operazioni di cartolarizzazione;

- "Co-investimento": attività di co-investimento in portafogli di crediti con primari investitori finanziari, dove l'attività sia strumentale all'ottenimento di contratti di servicing. L'attività viene svolta sottoscrivendo, in quote di minoranza, titoli emessi da veicoli di cartolarizzazione.

Nel corso del 2021 inoltre doValue ha avviato una strategia di diversificazione volta ad acquisire capabilities in settori ancillari con più alti tassi di crescita. Nell'ambito di tale strategia è stato sottoscritto un accordo di investimento per la partecipazione a un aumento di capitale, pari al 10%, nella società fintech brasiliana QueroQuitar, e un aumento di capitale per una quota di circa il 15% nella prop-tech irlandese BidX1.

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

Il Gruppo continuerà a guidare l'evoluzione del settore del credit servicing con investimenti in tecnologia e raf-

forzando le partnership strategiche di lungo periodo con banche ed investitori in un mercato di riferimento più ampio per creare valore per tutti gli Stakeholder.

Tra le operazioni più significative del 2021 è da menzionare il Progetto Frontier, la prima cartolarizzazione di crediti deteriorati da parte di NBG, la più grande banca greca per totale attivo, sotto l'Hellenic Asset Protection Scheme, assegnato con successo dopo un processo competitivo dove doValue ha partecipato in consorzio con società affiliate a Bain Capital e Fortress.

**La leadership del Gruppo e la sua attenzione alla stabilità e sostenibilità del sistema finanziario, è confermata anche dai Servicer ed ESG Rating assegnati dalle principali agenzie internazionali.** L'eccellenza operativa e l'impegno concreto alla sostenibilità di doValue sono dimostrati dalle recenti valutazioni ottenute in termini sia di Servicing Rating che di ESG Rating: a febbraio 2022 in qualità di Special Servicer, Fitch Ratings ha confermato il rating "RSS1- / CSS1-" e Standard & Poor's "Strong", che rappresentano i più elevati giudizi di Servicer Rating tra quelli assegnati agli operatori italiani del settore. Nel luglio 2020 doValue ha ricevuto il Corporate credit rating di BB con outlook stabile da Standard & Poor's e da Fitch. Tale rating è stato confermato da entrambe le agenzie nell'ambito di una nuova emissione obbligazionaria perfezionatasi il 22 luglio 2021.

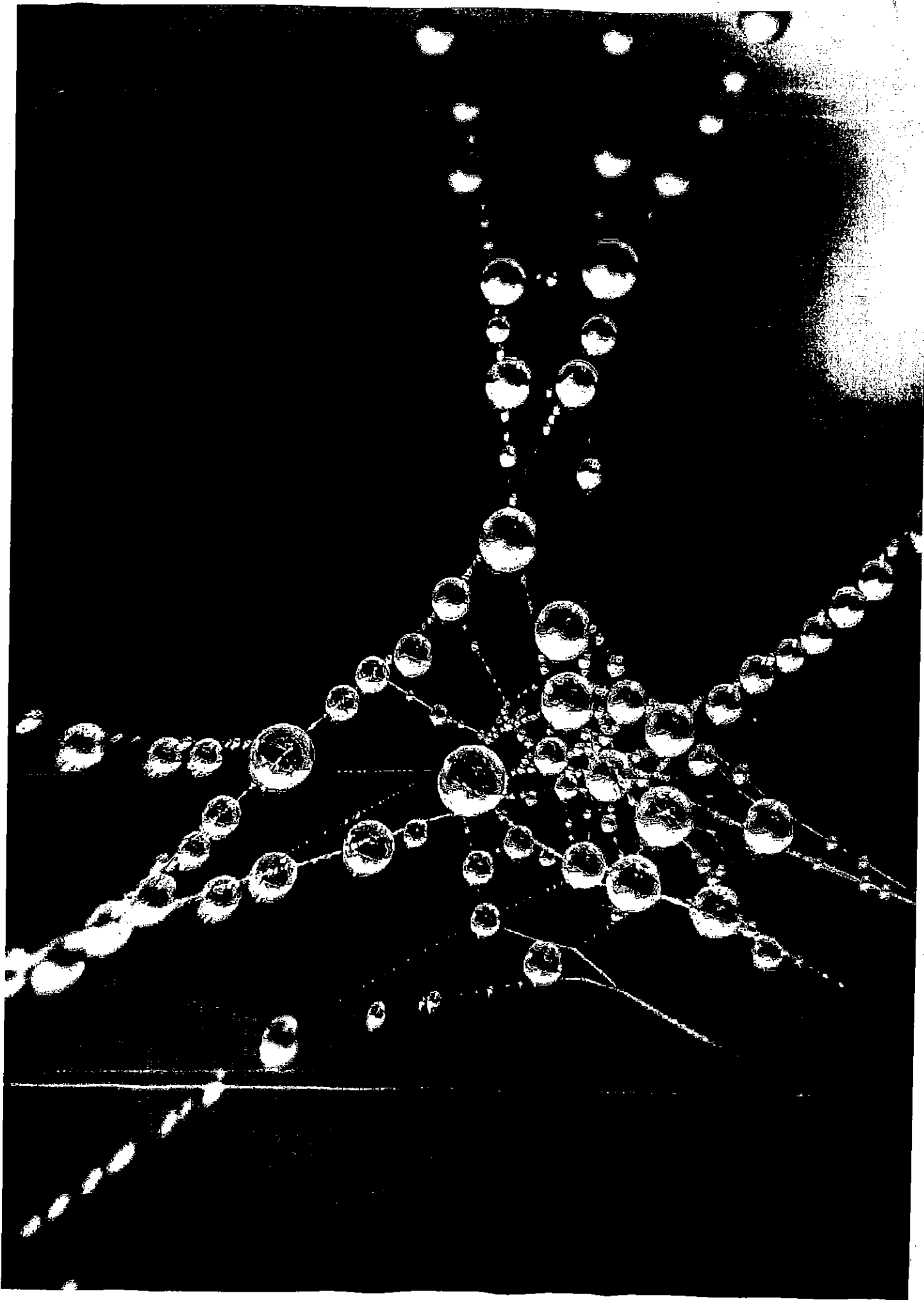
Ad ottobre 2021 MSCI ESG Ratings ha incrementato il rating ESG di doValue dal livello "A" al livello "AA", esempio tangibile dell'impegno di doValue nell'adottare le migliori pratiche nell'interesse dei suoi Stakeholder, in particolare i clienti, i capital provider (azionisti e obbligazionisti), i dipendenti, ed il più ampio ecosistema sociale e ambientale in cui la Società opera.


€150

miliardi di euro  
di asset in gestione

Oltre 20

anni di track record





# 2

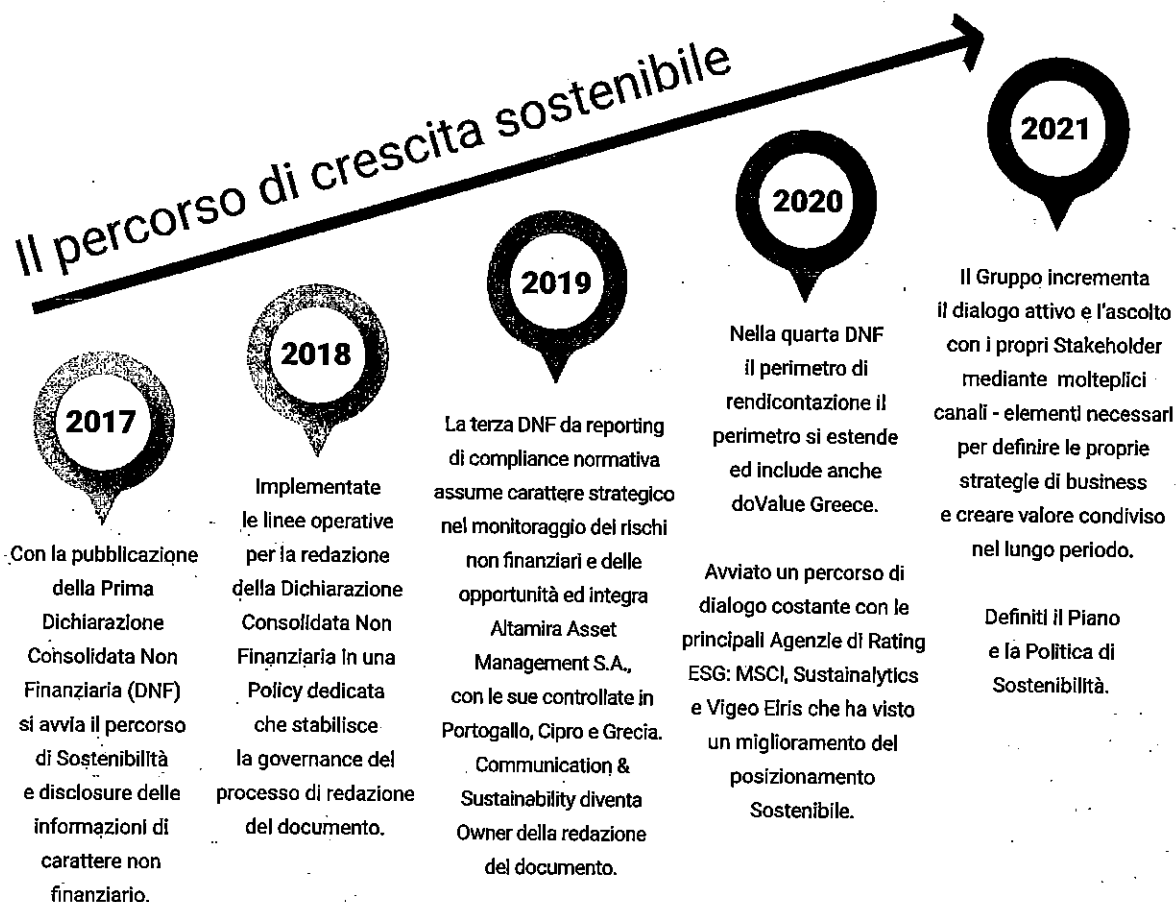
VALORE  
SOSTENIBILE

# 2.1

## Piano di Sostenibilità 2021-2023

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

Per rafforzare la creazione di valore condiviso, nel 2021 doValue ha definito la propria strategia sui temi ESG (Environment, Social, Governance) pubblicando il primo Piano di Sostenibilità per il triennio 2021-2023, tappa fondamentale del percorso avviato dal Gruppo nel 2016.






Negli ultimi anni doValue ha integrato la Sostenibilità nella propria strategia di business per generare valore sostenibile di lungo termine per azionisti, investitori, dipendenti, clienti e comunità. Per doValue "Sostenibilità" significa coniugare l'obiettivo della creazione di valore sostenibile nel tempo con il rispetto dell'ambiente e l'attenzione verso tutti gli Stakeholder.

Il Piano di Sostenibilità 2021-2023, nato dall'ascolto dei propri Stakeholder e dalla volontà di contribuire attivamente a

un futuro più inclusivo e sostenibile, ha coinvolto il Management e diverse funzioni di tutte le società del Gruppo.

Un percorso condiviso, approvato dal Comitato Rischi Parti Correlate e Sostenibilità e dal CdA di doValue a dicembre 2021, che si focalizza su tre aree di impegno coerenti con la strategia di business e in linea con gli obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile SDGs - Sustainable Development Goals - dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite:




**OPERARE  
RESPONSABILMENTE**

Il rispetto dei più alti standard etici e morali e la mitigazione dei rischi sono, per doValue, principi fondamentali per operare responsabilmente e rafforzare la fiducia degli Stakeholder. Il Gruppo si impegna a rispettare e valorizzare questi principi nella gestione delle relazioni con tutti gli Stakeholder nonché nei processi decisionali.



**ATTENZIONE  
ALLE PERSONE**

doValue riconosce il valore delle persone che ogni giorno, con il impegno e dedizione, contribuiscono allo sviluppo delle attività del Gruppo e alla creazione di valore nel medio e lungo termine. Tutte le relazioni sono fondate sui principi di rispetto dei diritti umani, valorizzazione delle competenze individuali, equità, inclusività, diversità e non discriminazione. L'attenzione alle persone si traduce anche nel supporto alle comunità locali e ai territori in cui opera.



**ATTENZIONE  
ALL'AMBIENTE**

Pur operando in un settore con un impatto ambientale limitato, doValue si impegna a ridurre gli impatti generati dalle proprie attività intervenendo sull'utilizzo degli edifici, ai materiali utilizzati e alla mobilità delle sue persone. Inoltre doValue promuove tra i dipendenti, collaboratori e fornitori la diffusione di una cultura orientata alla sostenibilità ambientale.

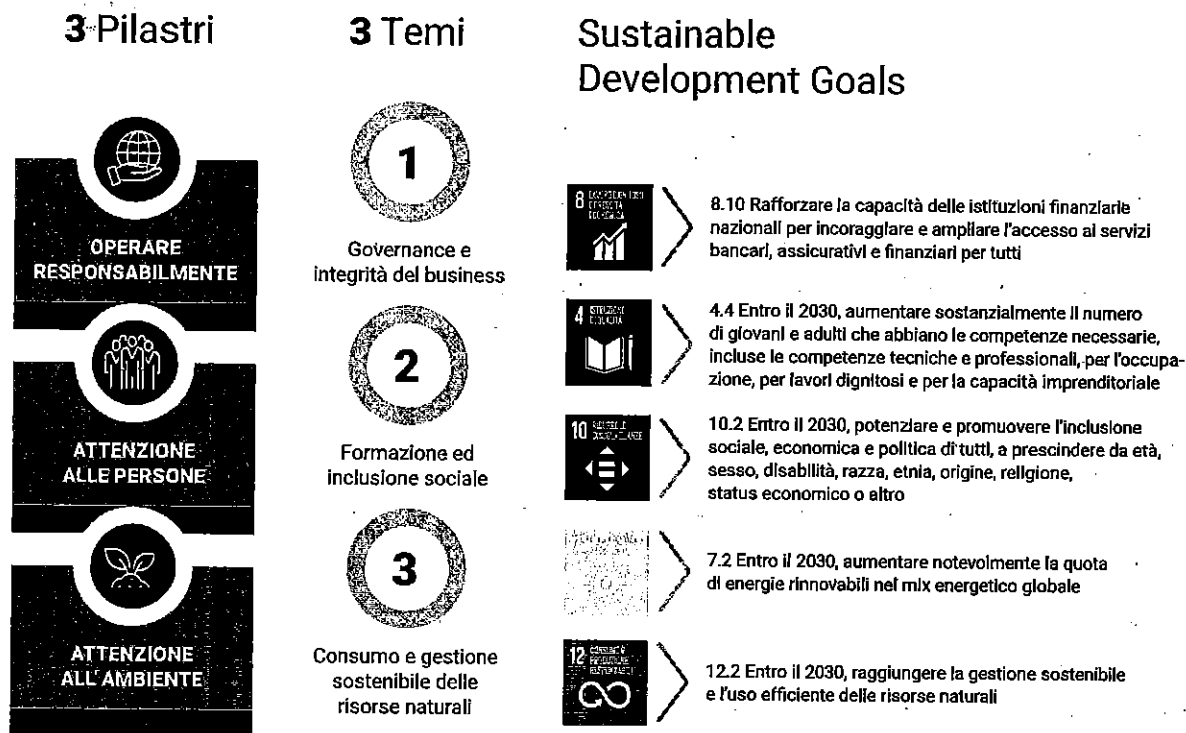
La Sostenibilità del Gruppo è diventata una componente integrante delle attività, dei processi e della strategia aziendale e rappresenta un driver fondamentale nelle scelte strategiche e finanziarie del Gruppo.

Le aree di impegno del Piano di Sostenibilità sono state inserite nel Piano Industriale 2022-2024 di Gruppo presentato a gennaio 2022, con l'obiettivo di perseguire un miglioramento continuo del proprio business e allo stesso tempo contribuire al conseguimento degli obiettivi di sviluppo sociale, ambientale e di governance.

Nella definizione dei driver strategici e dei relativi impegni sono state tenute in considerazione le priorità definite nell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals - SDGs) contribuendo così al loro raggiungimento. Dei 17 macro-obiettivi descritti dagli SDGs il Gruppo contribuisce a:

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

## IL NOSTRO CONTRIBUTO AGLI SDG



Ogni area di impegno prevede target specifici che contribuiscono al raggiungimento degli SDGs delle Nazioni Unite. Gli obiettivi e i target specifici, sia quantitativi che qualitativi, che il Gruppo si è posto in un'ottica di miglioramento continuo delle proprie performance di sostenibilità e su cui misurarsi nel triennio 2021-2023 sono finalizzati a:

- sviluppare attività di business condotte in conformità alla normativa vigente e ai più alti standard etici e morali;

- consolidare i sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni e assicurare il massimo rispetto della privacy;
- diffondere una cultura di inclusività;
- promuovere la soddisfazione, la salute e il benessere di dipendenti e collaboratori;
- valorizzare e supportare le comunità dei territori.

Al 31 dicembre 2021 sono stati raggiunti i seguenti target:

Obiettivi	Target raggiunti al 31 Dicembre 2021	SDGs
<b>OPERARE RESPONSABILMENTE</b>		
Assicurare che le attività di business siano condotte in conformità alla normativa vigente e ai più alti standard etici e morali	Implementazione di un framework anticorruzione di gruppo entro il 2021	
Integrare gli obiettivi ESG nella strategia di business	Inclusione dell'Employee Engagement come variabile dell'MBO per Manager con Responsabilità strategiche entro il 2021	
<b>ATTENZIONE ALLE PERSONE</b>		
Diffondere una cultura di inclusività e non discriminazione	Creazione di un Group Diversity & Inclusion Council e definizione di una strategia D&I a livello di Gruppo entro il 2021	
Promuovere la soddisfazione, la salute e il benessere di dipendenti e collaboratori	Partecipazione alla People Engagement Survey sempre superiore al 70%	
<b>ATTENZIONE ALL'AMBIENTE</b>		
Armonizzare la gestione degli impatti ambientali a livello di Gruppo	Implementazione di linee guida finalizzate alla definizione di un framework di riferimento per la gestione locale degli aspetti ambientali entro il 2021	



Per i prossimi anni il Piano triennale del Gruppo prevede una continua implementazione di progetti e iniziative volte al raggiungimento dei seguenti target:

Obiettivi	Target 2022-2023
<b>OPERARE RESPONSABILMENTE</b>	
Ottenimento della certificazione ISO 37001 entro il 2022 per doValue S.p.A. e mantenimento della certificazione negli anni successivi	
75% dei dipendenti che hanno ricevuto formazione in tema di Codice Etico, anticorruzione entro il 2023	
100% dei dipendenti che hanno ricevuto formazione in tema di Cyber Security entro dicembre 2022	
75% dei dipendenti che hanno ricevuto formazione in tema di Privacy entro il 203	
Implementazione a livello di Gruppo di un modello di misurazione della soddisfazione dei clienti secondo la metodologia Net Promoter Score (NPS) entro il 2022	
<b>ATTENZIONE ALLE PERSONE</b>	
Promozione di piani di formazione annuali riguardanti sia le soft che le hard skills allineati alle esigenze aziendali e dei singoli contesti locali	
Integrazione dei valori di doValue all'interno del modello di valutazione delle performance entro il 2022	
Lancio di programmi e attività specifiche volti al rafforzamento della cultura dell'inclusione e alla valorizzazione delle diversità entro il 2022	
Lancio di una campagna di sensibilizzazione ed educazione in tema D&I a livello di Gruppo entro il 2022	
Mappatura globale delle figure chiave e definizione di un piano di successione entro il 2022	
Partecipazione alla People Engagement Survey sempre superiore al 70%	
A partire dal 2022, lancio di almeno 1-2 attività e programmi all'anno per sostenere la salute psico-fisica dei dipendenti e avvio di iniziative locali a sostegno dell'equilibrio tra vita-lavoro	
Implementazione di linee guida finalizzate alla definizione di un framework di riferimento a livello di Gruppo per la realizzazione di attività a sostegno delle comunità locali entro il 2022	
<b>ATTENZIONE ALL'AMBIENTE</b>	
Acquisto di energia elettrica 100% rinnovabile certificata entro il 2023, riducendo le relative emissioni di Scope 2 (metodo market-based)	
Adozione di soluzioni per aumentare l'efficienza energetica delle Sedi	
Acquisto di carta 100% con caratteristiche di sostenibilità (certificata FSC, PEFC o EcoLabel) entro il 2022	

La versione integrale del Piano di Sostenibilità è presente sul sito di doValue nella Sezione Valore Sostenibile.

### ESG Rating

A conferma dell'impegno del Gruppo nell'adozione delle migliori pratiche nell'interesse dei suoi Stakeholder, nel mese di ottobre 2021, MSCI ESG Ratings ha incrementato il rating ESG di doValue dal livello "A" al livello "AA". MSCI ESG Ratings misura la resilienza di un'azienda rispetto ai rischi ambientali, sociali e di governance ("ESG") su un orizzonte di lungo termine. L'aggiornamento di MSCI ESG Ratings è un esempio tangibile dell'impegno di doValue nell'adottare le migliori pratiche nell'interesse dei suoi Stakeholder, in particolare i clienti, i capital provider (azionisti e obbligazionisti), i dipendenti, ed il più ampio ecosistema sociale e ambientale in cui la Società opera. Il framework ESG di doValue è valutato da MSCI ESG Ratings sin dal 2018, ed il rating della Società è costantemente migliorato da BBB nel 2018, ad A nel 2020 e ad AA oggi, collocando doValue tra le aziende con le migliori

prestazioni ESG nel settore Diversified Financials a livello globale. Si ricorda che il framework ESG di doValue è attualmente valutato anche da Sustainalytics (con una valutazione a "rischio medio") e da Vigeo Eiris (con una valutazione a "rischio limitato").

### La Politica di Sostenibilità del Gruppo

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

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

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

### **Operare responsabilmente**

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

- Osservare tutte le leggi e le normative vigenti nei singoli Paesi in cui è presente, le politiche e le procedure aziendali, nonché i principi di professionalità, trasparenza e responsabilità nei confronti di clienti, istituzioni, ambiente e di tutti gli altri Stakeholder;
- Prevenire la corruzione attiva e passiva e qualsiasi altro tipo di condotta non etica implementando politiche, pratiche e processi anticorruzione idonei e sensibilizzando e formando adeguatamente le sue persone su tali temi;
- Assicurare una gestione responsabile delle informazioni sensibili e garantire i più alti livelli di protezione dei dati investendo costantemente nella cyber security;
- Erogare i propri servizi ispirandosi ai criteri di onestà, cortesia, trasparenza e collaborazione per creare un solido rapporto con i propri clienti e soddisfarne pienamente le specifiche esigenze, garantendone la soddisfazione continua nel tempo;
- Assicurare la condivisione dei valori aziendali anche lungo la catena di fornitura, includendo criteri di responsabilità e sostenibilità sociale e ambientale in fase di valutazione di fornitori e partner.

### **Attenzione alle persone**

doValue riconosce il valore delle persone che ogni giorno, con impegno e dedizione, contribuiscono allo sviluppo delle attività del Gruppo e alla creazione di valore nel medio e lungo termine. Le relazioni interne sono fondate sui principi di rispetto dei diritti umani, valorizzazione delle competenze individuali, equità, inclusività, diversità e non discriminazione. Per doValue, la valorizzazione delle

persone si estende anche al coinvolgimento e al supporto delle comunità dei territori in cui opera. In particolare, doValue si impegna a:

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

### **Attenzione all'ambiente**

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

- Ridurre il consumo di energia e di emissioni in atmosfera associate all'utilizzo di edifici, mezzi di trasporto di proprietà e strumenti di lavoro incrementando l'approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili, attuando progetti di efficientamento energetico e utilizzando apparecchiature elettroniche più efficienti;
- Delineare una politica di approvvigionamento del Gruppo che inviti tutte le funzioni di Procurement a considerare sempre i parametri ambientali durante il processo di qualifica fornitori e, quando possibile, durante l'acquisto di prodotti e servizi, anche nell'ottica di ridurre l'utilizzo di materiali non rinnovabili e promuovere una corretta gestione dei rifiuti, con eliminazione della plastica;
- Sensibilizzare dipendenti e collaboratori sull'importanza della tutela dell'ambiente attraverso attività di informazione e formazione e incoraggiando l'adozione di comportamenti consapevoli.





### Governance Sostenibile

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

### Communication & Sustainability

La funzione Communication & Sustainability ha la responsabilità di identificare, in collaborazione con le funzioni preposte, i rischi legati alle tematiche di sostenibilità, nonché individuare aree e progetti di miglioramento, contribuendo così alla creazione di valore di lungo periodo.

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

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

### Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione esamina ed approva:

- il contenuto della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria di Gruppo ex D.Lgs. 254/2016 (la "Dichiarazione Consolidata non Finanziaria") del Gruppo, ivi inclusa l'analisi di materialità e le relative attività di stakeholder engagement;

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

### Comitato Rischi, Operazioni con Parti Correlate e Sostenibilità

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

### Identity & Communication Committee

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

Il nostro business richiede di misurare le performance non solo dal punto di vista finanziario ma anche dal punto di vista delle tematiche ESG: la parte sociale riveste un ruolo fondamentale per il Gruppo.

## 2.2

# L'analisi di materialità

La Matrice di Materialità è uno strumento che identifica le priorità ambientali, sociali e di governance più rilevanti per il Gruppo e gli Stakeholder, coerentemente con la propria strategia di business, ossia quegli aspetti che influiscono in modo significativo sulla capacità di creare valore nel breve, medio e lungo periodo.

Partendo dai temi rilevanti emersi lo scorso anno, doValue ha aggiornato l'analisi di materialità in virtù dell'evoluzione dello scenario di riferimento e delle priorità strategiche presentate con il Piano di Sostenibilità.

doValue considera fondamentale la relazione costante con tutti i propri Stakeholder: banche, investitori, clienti debitori, azionisti, dipendenti e partner (catena di fornitura, Rete Esterna).

Nel 2021 sono stati confermati i tredici temi definiti come materiali, identificati nel 2019 attraverso un benchmarking del settore e valutati attraverso una survey sottoposta ai dipendenti e a un gruppo di fornitori.

L'aggiornamento delle tematiche più rilevanti per il Gruppo rispetto alla matrice dell'esercizio precedente è stato effettuato attraverso un processo strutturato che quest'anno ha visto la realizzazione di 2 engage-

ment survey rivolte ai principali Stakeholder del Gruppo: clienti e dipendenti.

I risultati ottenuti sono stati quindi mediati con i punteggi attribuiti ai diversi temi materiali nel 2020. Queste due interlocuzioni hanno consentito di identificare le nuove percezioni e le aspettative delle categorie di Stakeholder rappresentate nella matrice di materialità. La dimensione di tale aggiornamento risulta comunque contenuta, ma il Gruppo si propone di avviare un piano complessivo di revisione della sua materialità, anche in virtù della consapevolezza dei cambiamenti normativi e metodologici (CSRD, doppia materialità) che interverranno nel prossimo futuro. A tal proposito, il 2021 ha visto anche un coinvolgimento delle controparti Investitori, nell'ambito della survey di engagement proposta ogni due anni dalla funzione competente, di cui si darà maggiore informativa di seguito.

**I 13 temi materiali sono stati condivisi con il Top Management, con il Comitato Rischi, Parti Correlate e Sostenibilità e con il Consiglio di Amministrazione.**

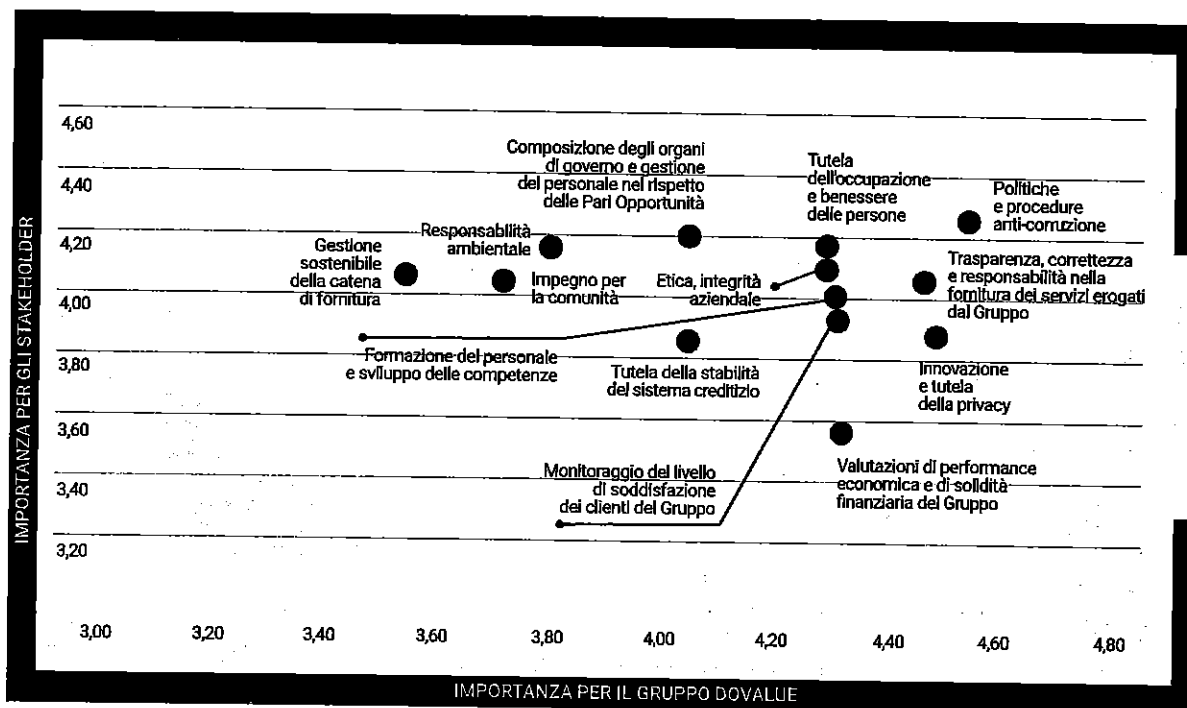
I temi materiali inerenti alle diverse dimensioni della sostenibilità sono di seguito elencati e suddivisi negli ambiti richiamati dal D.lgs. 254/2016.



<b>Tema materiale</b>	<b>Ambiti di riferimento ex D.Lgs. 254/2016</b>	<b>Capitolo DNF 2021</b>
Innovazione e tutela della privacy	- Sociale - Personale - Ambiente	Privacy e sicurezza dei dati
Trasparenza, correttezza e responsabilità nella fornitura dei servizi erogati dal Gruppo	- Sociale - Lotta alla corruzione attiva e passiva	Mission, vision e strategy Trasparenza, correttezza e responsabilità nell'erogazione dei servizi
Formazione del personale e sviluppo delle competenze	- Personale	Formazione e sviluppo del personale Valutazione delle competenze Politiche di remunerazione
Politiche e procedure anticorruzione	- Lotta alla corruzione attiva e passiva	Modello 231 e Whistleblowing Lotta alla corruzione Antiriciclaggio
Monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti del Gruppo	- Sociale	Il sistema di coinvolgimento degli Stakeholder Monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti
Tutela della stabilità del sistema creditizio	- Sociale	Vision, mission e strategy
Composizione degli organi di governo e gestione del personale nel rispetto delle Pari Opportunità	- Personale	doValue e le sue Persone Tutela della diversità e rispetto dei diritti umani
Etica, integrità aziendale	- Sociale	Etica e integrità aziendale Codice etico e norme aziendali
Tutela dell'occupazione e benessere delle persone	- Personale - Rispetto dei diritti umani	doValue e le sue Persone Relazioni industriali e rapporti con i sindacati Benefit, welfare aziendale e benessere dei dipendenti Salute e sicurezza sul luogo di lavoro
Valutazioni di performance economica e di solidità finanziaria del Gruppo	- Sociale	Valore economico generato, distribuito e trattenuto Modello operativo e creazione di valore
Responsabilità ambientale	- Ambiente	Consumi energetici ed emissioni di gas serra Consumi di materiali Produzione e smaltimento dei rifiuti Progetti e iniziative ambientali
Gestione sostenibile della catena di fornitura	- Ambiente - Sociale	La catena di fornitura
Impegno per la comunità	- Sociale	Iniziative volte a generare valore sociale

La rappresentazione grafica della matrice di materialità fornisce una visione complessiva delle tematiche risultate maggiormente rilevanti dal processo di aggiornamento delle analisi condotto nel 2021.

## GRUPPO DOVALUE – MATRICE DI MATERIALITÀ 2021



I temi che fanno registrare una maggiore rilevanza rispetto allo scorso anno sono responsabilità ambientale e gestione sostenibile della catena di fornitura.

Di minore entità l'aumento della rilevanza del tema impegno per la comunità.

Trasparenza, correttezza e responsabilità nella fornitura dei servizi erogati dal Gruppo diminuisce il proprio peso, così come accade per i temi: valutazioni di performance economica e di solidità finanziaria del Gruppo e tutela della stabilità del sistema creditizio.

In termini assoluti, rimane quindi elevata la rilevanza delle tematiche riconducibili alle Persone del Gruppo, così come quelle legate alla trasparenza e all'anticorruzione, ma si registra anche un aumento di rilevanza dei temi con una declinazione di sostenibilità più legata alle grandezze Environmental.



## 2.3

# Il sistema di coinvolgimento degli Stakeholder

### Comunità finanziaria – mercato

doValue considera fondamentale sviluppare un dialogo costante e proficuo con azionisti, investitori istituzionali e altri specifici portatori d'interesse. La costruzione di un dialogo costruttivo ispira l'operato e la strategia di Stakeholder engagement della Società e porta reciproci benefici nella prospettiva di favorire la creazione di valore sostenibile nel medio-lungo termine strutturato secondo le norme e le procedure che disciplinano la divulgazione delle informazioni privilegiate; l'engagement è teso all'adozione delle migliori pratiche professionali applicabili ed è improntato ai principi di trasparenza, tempestività e completezza delle informazioni.

L'attività di Investor Relations prevede, oltre alla pubblicazione sul sito web della società delle informazioni strategiche e finanziarie più rilevanti, una costante interazione con analisti e investitori. Nel 2021 la Società ha formalizzato l'Engagement Policy per descrivere nel dettaglio i ruoli, le responsabilità e le modalità e canali di dialogo con tale categoria di Stakeholder. Inoltre, nel 2021 il Top Management di doValue ha tenuto oltre 200 incontri con investitori attraverso roadshows e conferenze virtuali, con la partecipazione di investitori provenienti dai principali centri finanziari globali, in coerenza con l'elevato tasso di internazionalità dell'azionariato di doValue.

Sempre nel 2021, un panel di Investors e Analisti ("sell-side") è stato sottoposto ad una survey concernente, tra gli altri, gli aspetti ESG attraverso cui Investors Relations ha ingaggiato gli shareholder di riferimento per raccogliere informazioni e riflessioni qualitative. Gli spunti raccolti nell'ambito di tali interlocuzioni hanno consentito a doValue di identificare gli ambiti e le tematiche materiali.

Inoltre, al 31 dicembre 2021, doValue mantiene rapporti costanti con 10 broker, che pubblicano ricerche e analisi sulla società con regolarità. In particolare, 9 broker se-

guono la società dal punto di vista degli investitori equity, mentre il restante segue la società dal punto di vista degli investitori credit fornendo una diversa view delle performance e degli sviluppi del Gruppo.

In linea con il percorso di crescita internazionale di doValue, gli investitori mostrano particolare attenzione per le prospettive di sviluppo di medio termine per il settore del Servicing, i progressi di doValue sul fronte dell'integrazione delle acquisizioni e del più generale processo di internazionalizzazione, nonché rispetto al profilo di crescita di profittabilità e flussi di cassa e le opportunità ulteriori di consolidamento e diversificazione.

### Clienti

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

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

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

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

Anche nel 2021, il Gruppo ha reputato di fondamentale importanza le attività di monitoraggio della soddisfazione dei clienti e, pertanto, in continuità con l'anno precedente, è stata attivata la seconda edizione della Customer Satisfaction Survey.

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

L'edizione della Survey 2021 ha visto l'ampliamento dei KPI di valutazione con l'introduzione dell'indicatore NPS - Net Promoter Score - che misura il grado di soddisfazione complessivo dei Clienti.

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

### Dipendenti

Il Gruppo si impegna a mantenere un dialogo continuo e costruttivo con le proprie persone, asset principale per lo svolgimento delle attività quotidiane. La selezione e la gestione del personale si basa su principi di oggettività, competenza e professionalità, come più nel dettaglio illustrato nel *Capitolo 4 Valore per i Dipendenti*.

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

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

Nel 2021 l'attività di comunicazione interna è stata accentrata nella struttura People ed è stato costituito il ruolo di "People Partner" al fine di creare una maggior vicinanza con le persone, nonché assicurare un dialogo costante, prevedendo riunioni mensili con i responsabili di funzione volte a raccogliere esigenze specifiche e suggerimenti sulle varie attività e processi che presidia la funzione stessa. Oltre a ciò, anche nel 2021 è stata riproposta la People Engagement Survey. Gli stessi dipendenti, su base volontaria, sono stati coinvolti nel 2021 in focus group per definire e implementare i piani di azione derivanti dal progetto 2020.

In relazione alla percezione della Società, sono stati previsti incontri con periodicità semestrale con la partecipazione del Top Management locale per fornire aggiornamenti sulle progettualità aziendali e condividere sia gli obiettivi che i risultati. Inoltre, sono state realizzate iniziative di comunicazione sull'andamento del business, specialmente in termini di nuovi contratti, e sulla mission, vision e valori del Gruppo.

Il Gruppo favorisce l'interazione dei dipendenti con le organizzazioni sindacali, sulla base dei principi di trasparenza, indipendenza e integrità. I rapporti con le organizzazioni sindacali sono improntati a favorire una corretta dialettica, senza alcuna discriminazione o diversità di trattamento, nella ricerca di un corretto sistema di relazioni sindacali, quanto più possibile concertative. Anche in quest'ottica, per valorizzare il rapporto fra l'Azienda e i rappresentanti dei lavoratori, sono in corso di istituzione specifiche commissioni di analisi dedicate a identificare le migliori soluzioni per le armonizzazioni dei trattamenti a favore di tutto il personale in materia di sviluppo professionale, polizze sanitarie e work-life balance. La partecipazione, a titolo personale, dei dipendenti a organizzazioni politiche avviene senza alcun collegamento al ruolo in Azienda.

### Collettività e debitori

La collettività si fa portavoce dell'interesse generale per la tutela della stabilità del sistema creditizio, che il Gruppo persegue attraverso la ricerca di soluzioni preferibilmente stragiudiziali per garantire tempestività e massimizzare la redditività nelle azioni di recupero dei crediti deteriorati, nel rispetto dei clienti debitori.



Consapevole della responsabilità sociale della propria attività, doValue nell'interesse della collettività ricerca soluzioni volte a perseguire la migliore strategia di gestione per supportare lo sviluppo del sistema economico, consentendo ai clienti debitori di tornare a svolgere un ruolo economicamente attivo.

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

doValue ha rafforzato ancora di più il suo ruolo di opinion leader nel corso del 2021, consolidando la sua presenza nelle principali occasioni pubbliche di confronto in sede interbancaria e istituzionale, anche con l'obiettivo di acquisire visibilità su sentiment e orientamenti di mercato rispetto a tematiche di interesse aziendale e/o specifiche potenziali operazioni.

### Rete esterna

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

La Rete Esterna di doValue è stata selezionata negli anni ed è composta da professionisti con un'esperienza pluriennale nei rispettivi settori di operatività. Il 100% dei professionisti è iscritto ad Albi professionali (Agenti Tulpas - licenza diretta e indiretta, Commercialisti, Avvocati e Società di Recupero Crediti) e il 50% ha un titolo di laurea.

Oltre il 90% della Rete Esterna collabora con doValue da più di 10 anni e svolge le attività a supporto del cliente debitore nel rispetto del Codice Etico di Gruppo, del codice deontologico e delle linee guida espresse in tema pandemico dalla UNIREC.

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

normative) attività particolarmente rilevante nella dimensione sociale degli impatti dei servizi erogati dal Gruppo.

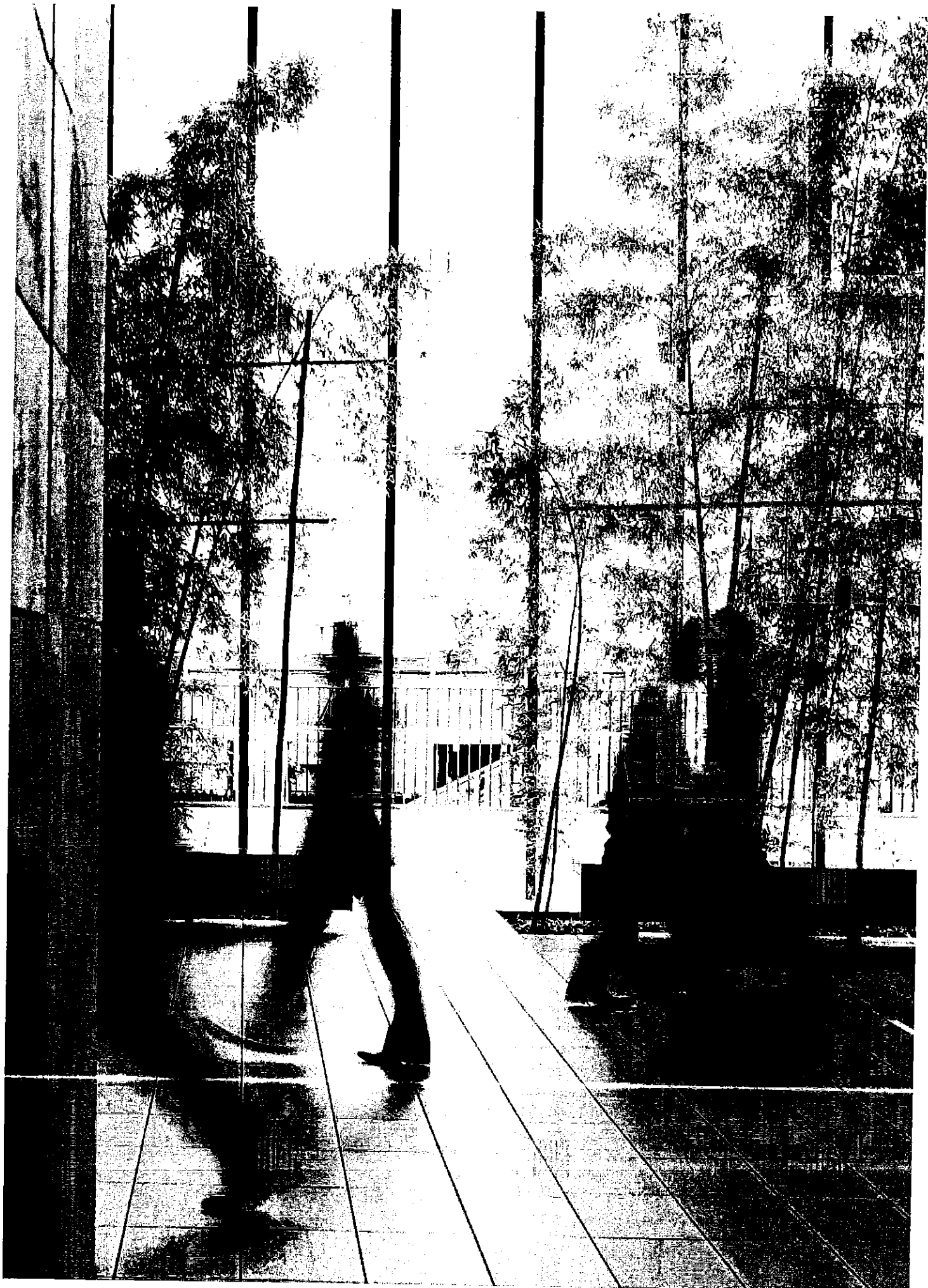
La Rete Esterna, a loro volta, partecipano costruttivamente al dialogo condividendo informazioni riguardanti eventuali anomalie di sistema, nuove disposizioni di legge ordinarie o transitorie e qualsiasi altra informazione possa essere di reciproco interesse nell'ambito del servizio prestato. L'organizzazione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

### Fornitori

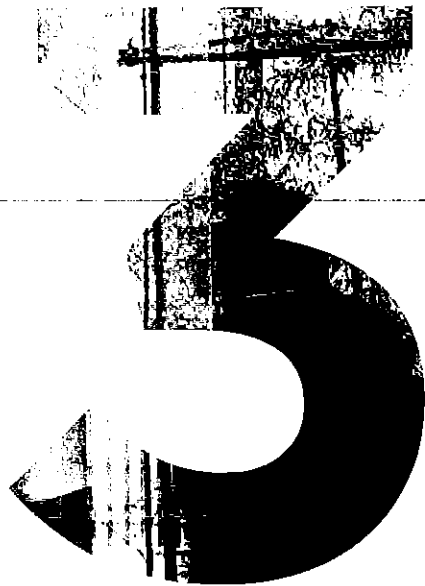
Nell'ambito delle attività negoziali, il Procurement gestisce un continuo confronto con i fornitori di riferimento per le valutazioni tecnico-commerciali connesse ad ogni commessa e attività di cui si richiede l'erogazione esterna, adottando un approccio win-win nel rispetto delle esigenze comuni, per l'ottenimento di un vantaggio reciproco. A seconda della complessità dell'ingaggio, possono essere organizzati focus group e demo di prodotti con i fornitori e la funzione richiedente, in particolare qualora la funzione necessiti del supporto del fornitore per definire puntualmente l'oggetto dell'ingaggio. Per i dati quantitativi che meglio aiutano a comprendere la trasversalità delle attività di engagement e analisi della funzione Procurement si rimanda al paragrafo 5.4 *La catena di fornitura*.

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

Nel 2021 è inoltre stata avviata una campagna di valutazione delle performance rese dai fornitori su determinati contratti. Tale richiesta, compilata direttamente dai responsabili dei contratti stessi, ha costituito ulteriore attività di engagement verso gli stakeholders. Si rimanda al paragrafo 5.4 *La catena di fornitura* per ulteriori approfondimenti.







## LA GOVERNANCE DEL **GRUPPO DOVALUE**

# 3.1

## Etica ed integrità aziendale

### 3.1.1 Corporate Governance

**Il sistema di corporate governance<sup>1</sup> di doValue, allineato alle disposizioni del Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana, ha l'obiettivo di contribuire al raggiungimento di un successo sostenibile, massimizzare il valore per gli Stakeholder, assicurare i più alti livelli di trasparenza e integrità nella conduzione delle attività di business e presidiare il sistema di controllo dei rischi aziendali.**

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

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

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

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

- a) definisce la natura e il livello di rischio compatibile con gli obiettivi strategici della Società, includendo nelle proprie valutazioni tutti i rischi che possono assumere rilievo nell'ottica della sostenibilità nel medio-lungo periodo dell'attività della medesima;
- b) valuta l'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della Società e delle controllate aventi rilevanza strategica, con particolare riferimento al sistema di controllo interno e di gestione dei rischi;
- c) delibera sugli indirizzi di carattere strategico della Società e ne verifica nel continuo l'attuazione;
- d) verifica, inter alia, la coerenza dei sistemi di remunerazione e incentivazione con gli obiettivi e valori aziendali della Società, al fine di attrarre, trattenere e motivare persone dotate delle qualità professionali, richieste per gestire con successo la società medesima;
- e) nomina e revoca, sentito il Collegio Sindacale, il responsabile della funzione Internal Audit, il responsabile AML e il Dirigente Preposto;
- f) nomina e revoca il Responsabile della Direzione Controlli Interni - così come i responsabili di strutture a diretto riporto dell'Amministratore Delegato -, del Data Protection Officer, nonché dell'Organismo di Vigilanza ai sensi del D. Lgs. 231/01 e, per quest'ultimo, stabilendone il compenso;
- g) in materia ICT approva:
  - (i) le strategie di sviluppo del sistema informativo e il modello di riferimento per l'architettura del sistema;
  - (ii) la policy di sicurezza informatica;
  - (iii) il quadro di riferimento organizzativo e metodologico per l'analisi del rischio informatico;
  - (iv) i documenti aziendali previsti normativamente per

<sup>1</sup> Per maggiori dettagli, si rimanda alla Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2021.



la gestione e il controllo del sistema informativo; il Consiglio di Amministrazione è informato, con cadenza almeno annuale, circa l'adeguatezza dei servizi erogati e il supporto di tali servizi all'evoluzione dell'operatività aziendale in rapporto ai costi sostenuti e, tempestivamente, in caso di gravi problemi per l'attività aziendale derivanti da incidenti e malfunzionamenti del sistema informativo;

- h) definisce i criteri per individuare le operazioni di maggiore rilievo da sottoporre al vaglio preventivo del Comitato Rischi, Operazioni con Parti Correlate e Sostenibilità e delibera sulle operazioni con parti correlate e ai sensi delle procedure in tal senso adottate.

Inoltre, considerata la crescente importanza della sostenibilità a livello strategico per doValue, a dicembre 2021 il CdA ha approvato il Regolamento del Comitato Rischi, Operazioni con Parti Correlate e Sostenibilità che ricopre un ruolo propositivo e consultivo nei confronti del CdA in merito ai processi e le attività che contribuiscono allo sviluppo sostenibile del Gruppo lungo la catena del valore. In seno al Consiglio di Amministrazione sono stati costituiti tre Comitati Endoconsiliari, formati da membri in maggioranza indipendenti, con funzioni propositive:

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

### 3.1.2 Codice etico e norme aziendali

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

In continuità con le attività avviate nel 2020, nel corso del 2021, il Gruppo ha proseguito l'attuazione del progetto volto al rafforzamento del Sistema di Controllo Interno e del proprio sistema normativo. A seguito della riorganizzazione intervenuta a fine 2020, il Consiglio di Amministrazione di doValue S.p.A. aveva approvato l'aggiornamento del Codice Etico - valido per l'intero Gruppo, e avviato il processo di revisione e aggiornamento dei nuovi Modelli di organizzazione, gestione e controllo, che in Italia sono inquadrati dal punto di vista normativo ai sensi D.Lgs. 231/2001 ("Modelli 231").

Nel 2021, le Controllate estere hanno adottato il Codice Etico di Gruppo, recependone principi generali di riferimento all'interno del proprio sistema normativo. Ciò ha comportato l'avvio da parte delle funzioni di doValue SpA di un complessivo progetto di analisi delle norme locali e del corpus normativo delle LEs, per verificare la necessità/opportunità di modifica degli stessi.

A valle di tale progetto, conclusosi alla fine del 2021, i Codici Etici locali e i Codici di Condotta delle controllate estere sono stati rivisti e integrati, calibrando rispetto al proprio contesto i principi contenuti nel Codice Etico ex D.Lgs. 231-01 del Gruppo doValue.

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

Le società si impegnano a garantire la diffusione del Codice Etico, con l'obiettivo di sviluppare la consapevolezza sul valore dell'etica e sulla necessità di tenere comportamenti conformi al Codice stesso. Ciascuno è messo a conoscenza dei contenuti del Codice dapprima mediante un'apposita comunicazione all'avvio del rapporto lavorativo, poi mediante informative interne in occasione di prime approvazioni e successivi aggiornamenti; il Codice è inoltre disponibile sulla rete intranet e sul sito web Aziendale.

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

Altamira in Spagna, oltre ad aver recepito il Codice Etico di Gruppo, ha modificato il suo Code of Conduct e i Protocolli connessi, cogliendo gli spunti di miglioramento emersi nell'ambito delle analisi svolte nel progetto di allineamento sopra descritto.

Il Code of Conduct di Altamira è destinato al Consiglio di Amministrazione, alla direzione e al personale e definisce le regole per una buona corporata governance, nonché la condotta che i dipendenti e i dirigenti della Società devono adottare in conformità alle normative previste per gli Advisor Asset Manager. All'interno del documento sono esplicitati i principi cardine delle operazioni di business: rispetto della legalità, obiettività e integrità, rispetto dei diritti umani (in linea con quanto previsto dalla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani) e rispetto dell'ambiente e dell'equilibrio urbanistico. Tutti i dipendenti sono tenuti a conoscere il Code of Conduct, rispettarlo e collaborare ai fini di agevolarne l'implementazione, segnalando anche eventuali casi di infrazione.

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

Si precisa inoltre che Altamira AAM Spain, a esito di apposita attività di risk assessment, ha assunto un ruolo di coordinamento rispetto alla necessità di aggiornamento dei Codici adottati dalle proprie Controllate, al fine di garantire piena conformità al Codice della Controllante e di Gruppo. A tal proposito, anche AAM Cypro nel mese di dicembre 2021 ha approvato il suo Code of Conduct & Ethics.

Per quanto concerne doValue Greece, nel mese di novembre 2021 la Società ha adottato il **Code of Conduct & Ethics**, approvato dal BoD, dopo aver recepito chiarimenti e integrazioni in merito ai principali contenuti del Codice Etico da adottare, in allineamento al Codice di Gruppo.

La tolleranza zero verso comportamenti illegali e non etici da parte del suo personale, dei fornitori e di qualsiasi

altra parte correlata è richiamata anche nell'insieme delle norme, regole e procedure che guidano la condotta etica di doValue Greece, che sono state anch'esse revisionate nel corso del 2021.

Il Code of Conduct & Ethics, unitamente alle suddette norme, è reso accessibile internamente tramite la intranet e tutti i dipendenti ne hanno preso formalmente visione. Ad oggi il 94% del personale è stato formato sui valori e sui principi dell'Azienda tramite il presente documento, la cui accettazione, unitamente alle policy per la prevenzione dei rischi di conflitto di interesse, è vincolante per tutti i partner commerciali di doValue Greece (fornitori, collaboratori esterni, ecc.).

In generale, l'obiettivo di tali norme interne è di definire procedure e istruzioni volte a garantire una condotta etica del business sia all'interno dell'organizzazione sia nei suoi rapporti con l'esterno.

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

**Nel corso del 2022 sia il Codice locale che di Gruppo saranno oggetto della formazione rivolta a tutti i dipendenti.**

Inoltre, doValue Greece si impegna per la sensibilizzazione dei propri dipendenti sull'insieme dei valori e dei principi alla base dell'organizzazione fornendo una formazione dedicata.

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

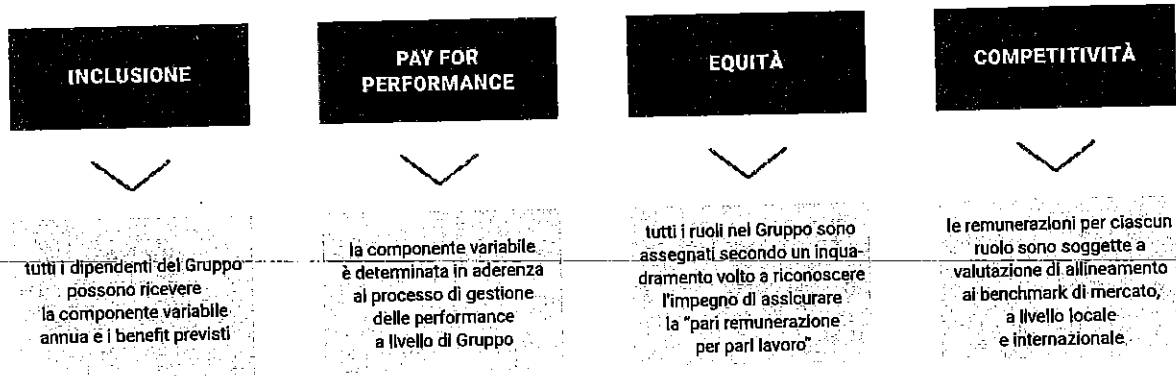


A conferma della solidità dei presidi in atto a favore di etica ed integrità, si evidenzia che, anche nel 2021, il Gruppo non è stato coinvolto in azioni legali, né ha ricevuto sanzioni per comportamenti anticoncorrenziali, antitrust e pratiche monopolistiche. Il Gruppo è stato soggetto a delle sanzioni pecuniarie di lieve entità comminate dal GSCA, Ente Greco responsabile della tutela del consumatore (40.000 euro) principalmente imputabili a doValue Greece per quattro irregolarità di rendicontazione nei sistemi dei contatti avvenuti con i debitori.

### 3.1.3 Policy di remunerazione

La Politica di Remunerazione di doValue mira a premiare le prestazioni sostenibili a tutti i livelli e a promuovere una "cultura unica di Gruppo", rafforzando la fidelizzazione, l'attrazione e il coinvolgimento dei dipendenti.

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



Il Modello di Leadership che è stato definito è fondamentale per garantire il coinvolgimento, l'impegno e un atteggiamento imprenditoriale da parte di tutti i dipendenti di doValue e si basa sui seguenti driver:



#### Efficacia

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



#### Responsabilità

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



#### Collaborazione

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



#### Leadership

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

doValue ha definito un modello di remunerazione coerente con la strategia, i valori e gli obiettivi aziendali di lungo termine. Tale scelta si inquadra nel percorso complessivo del Gruppo di crescente attenzione alla Sostenibilità, dimostrato anche dalla definizione di un apposito Piano di Sostenibilità.

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

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

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

- artt. 123-ter e 114-bis TUF, rispettivamente "Relazione sulla Politica di Remunerazione e sui compensi corrisposti" e "Informativa al mercato in materia di Attribuzione di Strumenti Finanziari agli Esponenti Aziendali, Dipendenti e Collaboratori";
- Regolamento Consob n. 11971/1999 (c.d. Regolamento Emittenti) aggiornato a dicembre 2020;

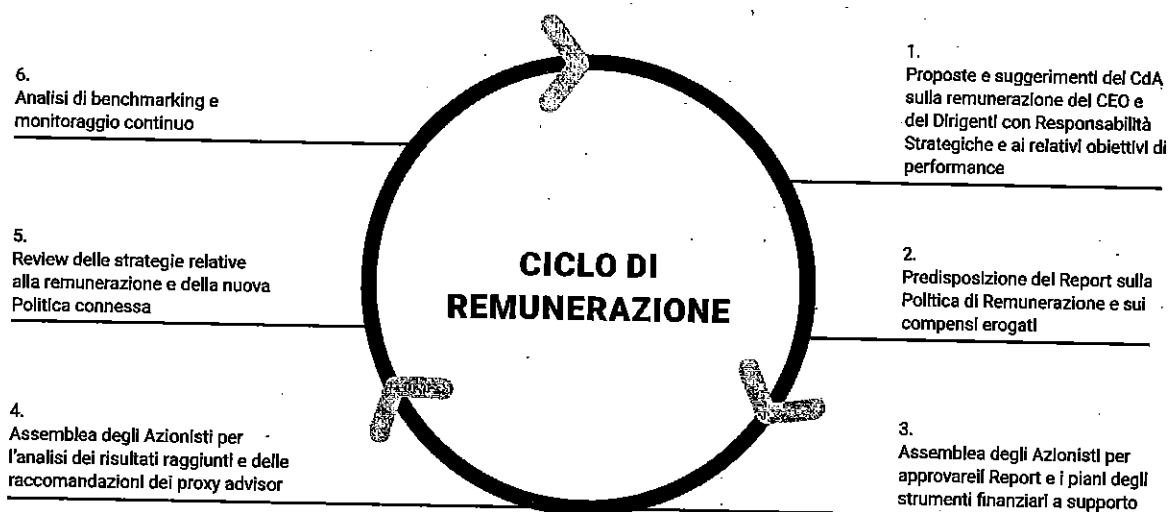
- Codice di Autodisciplina del "Comitato per la Corporate Governance" (aggiornato a gennaio 2020) quale ulteriore misura per rafforzare la governance e allinearsi alle best practices.

La Politica elenca inoltre principi e standard di comportamento estesi, ove applicabile, a tutte le LEs del Gruppo, allo scopo di progettare, implementare e monitorare le rispettive pratiche, piani e programmi di compensazione. I sistemi di incentivazione del personale sono regolati da apposite procedure interne, coerenti con quanto previsto dalla Politica.

### Obiettivi e Principi

Gli obiettivi definiti all'interno della strategia di remunerazione per il perseguimento del successo sostenibile sono:

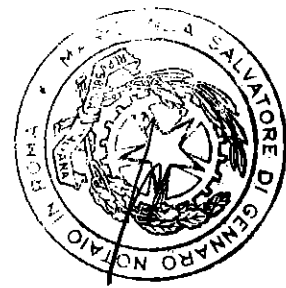
- allineare gli interessi del management con quelli degli investitori;
- creare valore nel tempo per tutti gli Stakeholder;
- incentivare il raggiungimento dei risultati attesi in vista delle opportunità emergenti e tenendo conto degli scenari competitivi sempre più sfidanti;
- attrarre, trattenere e motivare i migliori talenti, focalizzandosi su competenze distintive per il perseguimento degli obiettivi aziendali e lo sviluppo del business.



Al fine di rafforzare il ruolo di doValue come leader nel settore di riferimento in Europa, la Politica di Remunerazione del 2021 mira a premiare le performance sostenibili all'interno del Gruppo e promuovere, come anticipato, una "cultura del Gruppo Unico", rafforzando la fidelizzazione, l'attrazione e il coinvolgimento dei talenti. Tale Politica è stata definita tenendo conto dell'andamento del mercato

delle politiche retributive in essere. I principi guida della Politica 2021 possono essere riassunti come segue:

- Rispetto dei requisiti normativi e dei principi di buona condotta professionale;
- Governance chiara e trasparente;
- Remunerazione sostenibile per prestazioni sostenibili;
- Equità interna e competitività esterna.



## La Struttura del Sistema di remunerazione

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

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

La componente variabile, invece, remunera i risultati raggiunti, con un focus sia sul **COSA** che sul **COME** (capacità, competenze e comportamenti allineati alla Cultura di doValue) collegando direttamente remunerazione e performance, nel medio e lungo termine, per rafforzare la coerenza tra gli interessi degli azionisti e gli interessi del management.

La struttura dei piani di incentivazione definisce i gate di ingresso, che garantiscono anche la sostenibilità dei sistemi incentivanti del Gruppo, nonché meccanismi di malus e clawback presenti nei sistemi di incentivazione variabile annuale e differita.

Il pacchetto retributivo prevede un sistema di welfare e benefit volto a garantire il benessere dei dipendenti e delle loro famiglie sia durante la vita lavorativa che, successivamente, durante il pensionamento, in linea con le prassi di mercato.

Al fine di soddisfare le aspettative degli investitori e a seguito dei loro feedback e, inoltre, per migliorare ulteriormente l'allineamento agli interessi di lungo termine degli Stakeholder, nel 2021 sono state introdotte le seguenti novità:

- Revisione della struttura retributiva dell'Amministratore Delegato;
- Rimodulazione della strategia di remunerazione variabile dei Dirigenti con Responsabilità Strategiche;
- Inclusione della voce dei Dipendenti, attraverso un Indice di Soddisfazione, come misura per la creazione di valore sostenibile per il Gruppo e per i Dipendenti.

## Remunerazione dei Dirigenti con Responsabilità strategiche

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

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

Il piano STI (Short Term Incentive) si basa su una scorecard bilanciata che considera gli indicatori chiave di performance finanziaria e non finanziaria. In questo contesto, l'aspetto ESG (aspetti ambientali, di sostenibilità e di governance) pesa il 10% della componente quantitativa sia per i ruoli "di gruppo" che per quelli "locali".

Il Piano LTI (Long Term Incentive) prevede un contributo interamente basato sulle azioni di doValue ("Performance Shares") volto a riconoscere ai beneficiari il diritto a ricevere gratuitamente azioni della Società al raggiungimento di determinate condizioni di performance al termine del periodo di vesting (2021-2023). Il numero di azioni maturate dipende dal raggiungimento di KPI di performance predeterminati al termine di ciascun periodo di vesting, in cui il peso della componente ESG è del 5%.

## La Governance del processo

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

La **Politica** è rivista, tenendo conto, in particolare, dell'evoluzione del mercato, delle strategie e del profilo di rischio.

I consulenti esterni competenti in materia di remunerazione sono stati coinvolti nello sviluppo della **Politica di Remunerazione 2021**, essendo pienamente indipendenti dall'organizzazione, dal suo più alto organo di governo e dai dirigenti.

Per maggiori dettagli si rimanda alla **Relazione sulla Politica di Remunerazione 2021**, disponibile sul sito internet aziendale nella sezione **Governance – Remunerazione**.

### 3.1.4 Modello 231 e Whistleblowing

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

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

Nel corso del 2021, dando seguito all'Action Plan sul tema dell'integrazione del sistema di controllo interno per le controllate estere, doValue ha coordinato:

- la definizione e formalizzazione di un processo condiviso per la selezione degli esponenti
- l'informazione e la formazione degli esponenti condivisi in merito al D.Lgs. 231/01.

Ulteriori azioni hanno riguardato:

- implementazione di meccanismi di governance locali (tra cui: i) individuazione organi/funzioni locali responsabili di monitorare l'attuazione dei principi; ii) formazione locale; iii) whistleblowing locali; vi) sistemi disciplinari locali);
- monitoraggio dei framework locali, prevedendo, in caso di presenza di framework ai sensi di eventuale regolamentazione locale in materia di responsabilità degli enti, la verifica a cura delle controllate estere dell'allineamento del perimetro di copertura rispetto ai rischi-reato ex D.Lgs. 231/01;
- analisi del rischio di risalita della responsabilità anche sulla base dell'approccio seguito da Capogruppo nel caso in cui le controllate estere abbiano società controllate e/o partecipate;
- monitoraggio dei contratti Intercompany;
- monitoraggio di eventuali clienti condivisi.

L'implementazione della maggior parte delle azioni definite nell' Action Plan è stata conclusa entro il 31 dicembre 2021.

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

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

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

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

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

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

I contenuti della procedura vengono condivisi con tutti i destinatari interni ed esterni attraverso diversi canali di comunicazione aziendale. Nel processo di gestione delle segnalazioni, doValue garantisce la totale confidenzialità, la protezione dei diritti del segnalante e del segnalato e la





massima tutela da qualsiasi eventuale comportamento ritorsivo o discriminatorio conseguente alla segnalazione.

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

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

Nel 2021, a seguito della revisione del Modello organizzativo, è stato definito un piano di formazione per l'Italia relativo all'aggiornamento del Modello stesso. Sono state erogate circa **venti sessioni** destinate a tutti i dipendenti con approfondimenti in tema di Anticorruzione e Whistleblowing.

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

**Secondo quanto previsto dal Code of Conduct, Altamira ha previsto misure idonee per agevolare la segnalazione di presunti illeciti attraverso una Whistleblower hotline e un Whistleblower hotline protocol. Tali misure sono peraltro richiamate dal sistema normativo aziendale.**

La Whistleblower hotline, che prevede sia canali fisici che digitali, rappresenta uno strumento diretto e confidenziale a disposizione dei dipendenti, che sono messi a conoscenza della presenza della hotline attraverso apposite comunicazioni negli spazi comuni degli uffici.

Il Whistleblower hotline protocol regola invece le procedure da seguire in caso di ricezione di segnalazioni su illeciti e fornisce istruzioni chiare e trasparenti sulle attività da porre in essere, garantendo in ogni momento la confidenzialità delle informazioni ricevute. Non ci sono state nel 2021 segnalazioni pervenute mediante tali canali.

Anche doValue Greece incoraggia il personale e i collaboratori a contribuire al continuo miglioramento dell'etica e

dell'integrità organizzativa e a segnalare incidenti riguardanti comportamenti non etici e illegali avvenuti all'interno e all'esterno dell'organizzazione attraverso il mantenimento del sistema di meccanismo di Whistleblowing.

Suggerimenti o segnalazioni possono essere comunicati direttamente o per posta cartacea al Responsabile dell'Internal Audit o del dipartimento Regulatory and Business Compliance, AML/CFT, utilizzando l'indirizzo e-mail dedicato oppure attraverso una linea telefonica anonima. Alla funzione Regulatory and Business Compliance, AML/CFT è assegnata la responsabilità complessiva del meccanismo di Whistleblowing. Il personale viene informato del meccanismo attraverso la formazione sul CoC. Inoltre, tali sistemi sono noti anche agli esterni che a vario titolo potrebbero venire a conoscenza di comportamenti di corruzione o a potenziali conflitti di interesse, grazie alle apposite informative disponibili in merito sul sito internet della Società. Ogni segnalazione o richiesta di suggerimento rispetto al comportamento da tenere, viene trattata secondo le procedure sopra descritte e in modo tale da garantire l'anonimato. Non ci sono state comunque nel 2021 segnalazioni pervenute mediante tali canali.

### 3.1.5 Lotta alla corruzione

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

È stata adottata, con formale approvazione del Consiglio di Amministrazione di doValue, una Politica per la prevenzione della corruzione che descrive gli impegni e gli obiettivi posti a presupposto delle azioni di valutazione, monitoraggio e reporting del rischio corruzione nelle operazioni che la Società intrattiene con i propri Soci in affari, terze parti (comprese le Società del Gruppo destinatarie della politica) e soggetti interni.

Il sistema di gestione per la prevenzione della corruzione è stato integrato nel più generale sistema di gestione aziendale ed è stato pianificato in modo da considerare aspetti di governance di Gruppo, di compliance, di risk management e di controllo interno con riferimento alle linee guida e best practices internazionali.

La Politica di prevenzione della corruzione di doValue è disponibile sul sito web istituzionale della Società ed è trasmessa attraverso canali di comunicazione dedicati

agli Stakeholder interni ed esterni, identificati con apposita procedura operativa.

Nell'ambito dell'organizzazione, la sensibilizzazione costante dei contenuti della Politica di prevenzione della corruzione è attuata dalla Funzione di Conformità per la prevenzione della corruzione in occasione di:

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

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

Nel corso del 2021 è stato finalizzato il Piano Anticorruzione di Gruppo con l'obiettivo di estenderne l'applicazione a tutte le Società, in linea con le previsioni dello standard ISO 37001:2016. L'implementazione del Sistema Anticorruzione è stata sviluppata in tre moduli:

- Modulo A – Anticorruption risk assessment

- Modulo B – Implementazione dei requisiti dello Standard ISO 37001:2016

- Modulo C – Disclosure in ambito anticorruzione e formazione

Il primo step ha visto un assessment iniziale finalizzato a mappare l'assetto societario esistente alla luce delle recenti evoluzioni organizzative; è stata svolta un'attività di gap analysis con riferimento sia al Framework anticorruzione previgente che a quello aggiornato rispetto alle recenti evoluzioni normative nei Paesi di riferimento.

In modo sinergico rispetto a quanto fatto per l'aggiornamento dei Modelli 231, è stato svolto un risk assessment per le legal entities italiane ed estere, finalizzato a valutare:

- l'esposizione dei processi operativi del Gruppo al rischio corruzione;
- i presidi anticorruzione esistenti;
- i ruoli e le responsabilità attribuite nella gestione del rischio;
- la necessità di aggiornare il Framework anticorruzione di Gruppo e l'esigenza di definirne il perimetro e la modalità di gestione, ricomprendendo anche le controllate estere in Grecia e Spagna (e loro rispettive controllate), considerando l'assetto normativo, il modello organizzativo, di governance e controllo.





**Le attività legate all'implementazione dei requisiti dello Standard per la prevenzione della corruzione, hanno portato, dopo un'analisi critica dei risultati dell'assessment e del contesto interno ed esterno all'organizzazione, alla formalizzazione della nuova Politica anticorruzione di Gruppo ai sensi dello Standard ISO 3700:2016 ed alla definizione di una serie di procedure per garantire la corretta applicazione del sistema (es: modelli di due diligence e controlli finanziari / non finanziari, definizione di appositi flussi informativi, gestionali e di governo per il controllo degli aspetti legati al rischio corruzione e riferiti a tutte le società del Gruppo).**

Inoltre, nell'applicazione rientrano la diffusione interna, a tutti i livelli organizzativi, compreso il Top Management, del framework anticorruzione adottato mediante attività di informazione e formazione tracciata e sistematica e la progressiva integrazione dei rischi legati alla corruzione (rischi di natura non finanziaria) all'interno del sistema di risk management aziendale, funzionale, insieme alle attività precedenti, a migliorare il rating ESG del Gruppo.

L'engagement interno proseguirà anche nel corso del 2022, al fine di garantire completa efficacia al sistema di gestione per la prevenzione della corruzione implementato e contestualmente si attueranno i processi di audit e monitoraggio previsti.

Relativamente ad Altamira oltre ad essere tenuta al rispetto della Policy Anticorruzione di Gruppo, dispone di un Criminal Risk Prevention Model e ha in essere un adeguato sistema di controlli sui rischi di corruzione, in linea con i requisiti normativi della Legge Organica 1/2015 del 30 marzo, della Circolare 1/2016 della Procura Generale e di alcuni standard riconosciuti a livello nazionale o internazionale (tra cui la ISO 19600 sul sistema di gestione della compliance, la ISO 37001 sul sistema di gestione anticorruzione e le norme UNE 19601 e UNE 165019 sui sistemi di gestione della compliance penale). Il Modello, applicabile alla Spagna, copre vari crimini legati alla corruzione, al riciclaggio di denaro e al finanziamento del terrorismo, valutati in base a una comprovata metodologia di gestione dei rischi su cui sono in vigore costanti meccanismi di controllo.

L'efficacia del Modello è monitorata attraverso un Annual Monitoring and Follow-up Plan, dove sono definiti i controlli che devono essere effettuati per prevenire e mitigare i rischi.

Nel corso del 2021, tutti i dipendenti di Altamira in Spagna hanno ricevuto formazione e comunicazione sulle politiche e procedure in ambito Anticorruzione. In Portogallo e a Cipro, sono state svolte attività di formazione a livello locale in materia di Codice di Condotta, Codice Etico, e policy e prassi anticorruzione adottate localmente. Con riferimento a doValue Greece, la controllata greca è soggetta alle disposizioni anticorruzione contenute nelle leggi nazionali applicabili, come il codice penale greco (articoli 235 e 236).

Anche doValue Greece rientra nel perimetro della Policy di Gruppo ed è inoltre soggetta alle disposizioni anticorruzione contenute nelle leggi nazionali applicabili, come il codice penale greco (articoli 235 e 236).

doValue Greece adotta la Politica di prevenzione della corruzione di Gruppo che, insieme alle policy locali Fraud Risk Management Policy & Governance (Policy antifrode) e al meccanismo di Whistleblowing, costituiscono i principali strumenti per combattere la corruzione attiva e passiva. In particolare, la Policy Anticorruzione include anche riferimenti alla corretta gestione dei rapporti con la Pubblica Amministrazione per evitare pratiche corruttive. La Policy, oltre a rispondere alle best practice e ai principi della ISO 37001:2016, prevede per la sua effettiva implementazione l'istituzione di una funzione di Compliance che ne monitori l'efficace applicazione presso le Società estere.

I dipendenti e i partner commerciali di doValue Greece sono messi a conoscenza delle politiche e procedure anticorruzione dell'Azienda attraverso il CoC e il Codice Etico di Gruppo. Inoltre, come previsto dalla politica di esternalizzazione della società, sia nella fase di onboarding che durante la valutazione annuale del partner, vengono prese in considerazione questioni riguardanti l'integrità aziendale.

**Si precisa che la formazione ad hoc sui presidi istituiti dalla Policy di Gruppo verrà erogata nel corso del 2022, uniformemente, per tutte le Società del Gruppo.**

Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione <sup>2</sup>	Persone che hanno ricevuto comunicazione in materia di policy e procedure anticorruzione nel 2021		Persone che hanno ricevuto formazione in materia di policy e procedure anticorruzione nel 2021	
	Numero	Percentuale sul totale	Numero	Percentuale sul totale
<b>Italia</b>				
Business partner (fornitori, legali esterni)	0	100%	0	0%
Membri degli organi Aziendali	15	100%	0	0%
Dipendenti	1.013	100%	1.013	100%
<i>di cui Top Management</i>	52	100%	52	100%
<i>di cui Middle Management</i>	138	100%	138	100%
<i>di cui Staff</i>	823	100%	823	100%
<b>Grecia</b>				
Business partner (fornitori, legali esterni)	44	100%	0	0%
Membri degli organi Aziendali	0	100%	0	0%
Dipendenti	1006	100%	114	11%
<i>di cui Top Management</i>	18	100%	0	0%
<i>di cui Middle Management</i>	208	100%	0	0%
<i>di cui Staff</i>	780	100%	114	15%
<b>Spagna</b>				
Business partner (fornitori, legali esterni)	1131	100%	0	0%
Membri degli organi Aziendali	5	100%	4	80%
Dipendenti	725	100%	725	100%
<i>di cui Top Management</i>	11	100%	11	100%
<i>di cui Middle Management</i>	45	100%	45	100%
<i>di cui Staff</i>	669	100%	669	100%

<sup>2</sup> Si segnala che in Portogallo nel corso del 2021 non sono state svolte né attività di comunicazione né di formazione in materia di policy e procedure anticorruzione. A Cipro, è stata effettuata formazione in materia di policy e procedure anticorruzione a 26 membri dello staff e 1 Middle Management.

Anche nel corso del 2021, come per i tre precedenti esercizi di rendicontazione, nel Gruppo non sono stati segnalati casi di corruzione.

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



### 3.1.6 Antiriciclaggio

Nel 2021 la Funzione Antiriciclaggio di Gruppo, con il supporto delle Funzioni AML delle singole legal entities italiane ed estere, ha rivisto la Policy Antiriciclaggio di Gruppo esistente, all'interno della quale sono formalizzate le scelte definite in ambito AML/CFT con riferimento agli assetti organizzativi (adozione del modello decentrato), procedure e controlli interni, di adeguata verifica (es. misure da adottare in concreto per l'adeguata verifica rafforzata o semplificata), di conservazione dei dati, nonché di segnalazione delle operazioni sospette.

Ogni legal entity ha recepito formalmente tale policy e, sulla scorta dei principi ivi sanciti nonché nel rispetto delle rispettive normative locali, ha formalizzato specifiche procedure contenenti le indicazioni operative da seguire al fine di rispettare gli adempimenti previsti dalla normativa aml/cft locale.

Inoltre ogni Legal Entity ha formalizzato, in linea con quanto previsto dalla normativa locale, specifiche procedure contenenti le indicazioni operative da seguire al fine di rispettare gli adempimenti previsti dalla normativa AML/CFT locale. Tali documenti, disponibili e facilmente accessibili a tutto il personale coinvolto nei processi antiriciclaggio, sono oggetto di aggiornamento a livello locale da parte delle rispettive Funzioni AML.

Con riferimento agli applicativi in uso per la gestione degli adempimenti antiriciclaggio, nel corso del 2020 doValue aveva sostituito l'applicativo AML con una nuova soluzione nell'ottica di procedere ad una progressiva semplificazione del parco applicativo a supporto dell'assolvimento degli obblighi antiriciclaggio nell'ambito del contesto italiano. In tale ambito, nel corso del 2021 risultano in corso di perfezionamento le attività di migrazione definitiva e sono attualmente in uso specifici sistemi locali presso le controllate estere.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Per la rete esterna stragiudiziale (professionisti persone fisiche e società di recupero crediti), nel 2021 non sono stati erogati corsi specifici sulla normativa Antiriciclaggio.

Va rilevato però che, trattandosi di soggetti iscritti ad albi o muniti di licenza ex 115 TULPS, questi sono tenuti anche autonomamente a partecipare a corsi formativi in materia.

**Nel corso del 2021 il Gruppo ha inoltre provveduto a rivedere la piattaforma per la gestione delle segnalazioni in materia Whistleblowing applicata alle legal entities italiane, al fine di ricomprendere all'interno della stessa anche le segnalazioni in ambito antiriciclaggio (i.e. le segnalazioni aventi ad oggetto violazioni della normativa antiriciclaggio sono indirizzate direttamente alla Funzione AML) e a garantire i requisiti di anonimato previsti dalla normativa vigente.**

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

- definizione di standard minimi comuni per la gestione del rischio di riciclaggio, loro formalizzazione nella policy AML di Gruppo e revisione delle policy e procedure

locali al fine di assicurare la coerenza dei loro contenuti con il documento di Gruppo;

- implementazione, con il supporto delle funzioni AML locali, di un processo comune e consolidato a livello di Gruppo per l'autovalutazione dell'esposizione al rischio di riciclaggio;
- revisione, con il supporto delle funzioni AML locali, del reporting framework a beneficio degli Organi Aziendali della Capogruppo al fine di consentire loro di esercitare efficacemente il proprio compito di governo e supervisione delle tematiche AML sull'intero perimetro del Gruppo.

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

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

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

In base al Decreto Regio 304/2014, le misure AML/CFT devono essere applicate a tutte le controllate di Altamira. Pertanto, anche in Portogallo la società spagnola ha sviluppato e implementato le procedure e gli organi richiesti dalla legislazione portoghese, garantendo il rispetto delle normative locali obbligatorie e un adeguato coordina-



mento con le politiche di Altamira. A Cipro, la conformità AML è gestita da Cyprus Cooperative Bank LTD come concordato dalle parti. Nonostante ciò, la società cipriota ha predisposto un proprio manuale AML e CFT.

Per quanto concerne **doValue Greece**, il quadro di riferimento AML per la Società (politiche, procedure, istruzioni, materiale informativo, ecc.) è stato rivisto nel 2021 in conformità ai requisiti delle Policy di Gruppo e alle modifiche apportate alle legislazioni locali.

Infatti, la Società è un soggetto obbligato secondo la legge locale AML (L. 4557/2018), è controllata dalla Banca di Grecia e il suo funzionamento è definito dal Banking and Credit matters Committee Meeting 281 e dalla Legge del Governatore 2652.

Sono diverse le policy a presidio del tema in vigore a livello locale, in particolare, oltre a quanto già richiamato nel CoC, la doValue Greece ha formalizzato diverse policy e linee guida, molte delle quali revisionate nel corso del 2021, tra cui uno specifico set di istruzioni AML e una linea guida per la gestione delle segnalazioni legate ad operazioni sospette.

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

Nel corso del 2021, la Società ha adottato un sistema in-

tegrato volto a monitorare le transazioni dei debitori e, di conseguenza, mappare eventuali sanzioni o la presenza in liste di controllo.

Lo scorso anno l'82% del personale ha ricevuto formazione in tema AML. Inoltre, specifici corsi di approfondimento vengono erogati al personale che ricopre ruoli di presidio in funzioni chiave.

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

Nel 2021 è stato completato il progetto di implementazione della piattaforma AML che rappresenta una soluzione software dedicata alla gestione di tutti i controlli AML e KYC.

In particolare, la piattaforma offre all'organizzazione i seguenti vantaggi:

- maggiore efficienza nel trattamento delle segnalazioni di operazioni sospette;
- una serie di criteri più sofisticati e complessi per il controllo delle operazioni dei debitori;
- screening dei portafogli globali rispetto agli elenchi PEP e sanzioni;
- creazione di varie categorie di rischio AML/KYC, assegnazione di un rating del rischio dell'intero portafoglio gestito;
- eventuale decentramento del modello operativo, maggiore coinvolgimento nel processo giornaliero della prima linea.

Il Codice Etico di Gruppo è stato adottato da tutte le legal entities e declinato nei loro codici etici locali.

## 3.2

# Il governo e la gestione dei rischi

### 3.2.1 Identificazione e gestione dei rischi

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

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

Per fornire un'overview completa del sistema di Governance strutturato da doValue per un'efficace gestione dei rischi, è necessario ricordare come la **responsabilità primaria della completezza, adeguatezza, funzionalità e affidabilità dei processi sia rimessa agli Organi di governo**, e in particolare al Consiglio di Amministrazione, a cui spettano compiti di pianificazione strategica, gestione, valutazione e monitoraggio del complessivo Sistema dei Controlli Interni. Nello specifico, l'Amministratore Delegato di doValue riveste il ruolo di Amministratore incaricato a sovrintendere alle funzionalità del sistema dei controlli interni e di gestione dei rischi, ai sensi del Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana. È compito invece del Collegio Sindacale vigilare sulla completezza, adeguatezza e funzionalità del sistema, accertandosi dell'idoneità delle funzioni aziendali coinvolte, del corretto svolgimento dei compiti e dell'adeguato coordinamento delle medesime, promuovendo anche eventuali interventi correttivi.

In linea con le linee guida Confindustria e le best practice di riferimento, diversi sono i sistemi di controllo posti a presidio dei rischi, nella loro accezione di più ampio respiro:

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

Inoltre, nel corso degli ultimi due anni le attività di revisione del sistema dei controlli interni hanno accompagnato l'evoluzione organizzativa, la crescita internazionale ed





il processo di integrazione del Gruppo. Come già evidenziato nelle precedenti Dichiarazioni Non Finanziarie, nell'ambito della riorganizzazione aziendale seguita alla trasformazione di doValue da realtà bancaria a società di gestione dei crediti autorizzata (ai sensi dell'art. 115 TULPS), si era tenuto conto degli impatti sull'assetto del sistema dei controlli interni del mutato contesto normativo del Gruppo in Italia.

Per supportare lo sviluppo internazionale del Gruppo, nella seconda metà del 2020 è stato avviato un processo di revisione della struttura organizzativa, il quale ha portato al riassetto delle attività in aree geografiche omogenee ed alla costituzione di funzioni di Gruppo responsabili del coordinamento trasversale delle attività e dell'allineamento gli obiettivi strategici del Gruppo.

In virtù di questo processo di revisione, principali interventi sul sistema dei controlli interni del Gruppo hanno portato alla costituzione, effettiva a decorrere da gennaio 2021, delle seguenti funzioni di Gruppo:

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

istituite a livello locale che ad essa riportano funzionalmente;

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

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

- assicurare un'azione di sorveglianza costante e indipendente sul regolare andamento dell'operatività e dei processi aziendali, per prevenire o rilevare l'insorgere di comportamenti o situazioni anomale e rischiose;
- valutare periodicamente la completezza, l'adeguatezza, la funzionalità e l'affidabilità della struttura organizzativa e delle altre componenti del sistema dei controlli interni;
- svolgere i controlli (di terzo livello) anche attraverso verifiche in loco, in merito al regolare andamento dell'operatività aziendale e all'evoluzione dei rischi, incluse le attività esternalizzate, oltre che individuare eventuali violazioni delle procedure e della regolamentazione;
- monitorare la conformità alle norme delle attività di tutti i livelli aziendali, sia attraverso lo svolgimento di incarichi di audit di conformità sia, per doValue, per mezzo di specifiche campagne di controlli periodici di conformità;

- controllare il corretto e puntuale esercizio dei poteri delegati e il pieno e corretto utilizzo delle informazioni disponibili nell'ambito delle diverse attività aziendali;
- verificare l'adeguatezza e il corretto funzionamento dei processi e delle metodologie di valutazione delle attività aziendali, in particolare degli strumenti finanziari;
- verificare l'adeguatezza delle funzioni di controllo di secondo livello, ove istituite in ottemperanza al quadro regolamentare applicabile (ad esempio, per Italfondario, oggi doNext) e dei relativi processi di identificazione, misurazione e controllo dei rischi;
- verificare l'adeguatezza, l'affidabilità complessiva e la sicurezza del sistema informatico nonché del piano di continuità operativa e del relativo processo di aggiornamento, garantendo valutazioni sui principali rischi tecnologici identificabili e sulla complessiva gestione del rischio informatico;
- controllare la regolarità delle varie applicazioni, infrastrutture e processi di gestione del Gruppo, incluse le eventuali componenti esternalizzate, attraverso accertamenti (anche dei piani di continuità operativa) presso i fornitori terzi e i fornitori critici, predisponendo annualmente la relazione sulle funzioni operative importanti esternalizzate dalla controllata Italfondario;
- svolgere interventi ad hoc su specifica richiesta degli Organi Aziendali e/o delle Autorità esterne/di Vigilanza e compiti di accertamento anche con riguardo a determinate irregolarità;
- monitorare l'effettiva implementazione dei piani di azione e verificare la rimozione delle anomalie riscontrate;
- partecipare, ove necessario, ai gruppi di lavoro aziendali su tematiche progettuali (es. nuovi prodotti, canali, sistemi, processi, ecc.) anche per segnalare elementi utili al corretto disegno del sistema dei controlli;
- curare l'adozione, in collaborazione con le altre funzioni di controllo, di iniziative finalizzate ad agevolare il coordinamento e l'interscambio di informazioni per garantire una visione unitaria ed integrata del sistema dei controlli interni;
- garantire supporto ai vertici aziendali nel promuovere e diffondere un'adeguata e solida cultura dei controlli all'interno del Gruppo;
- assicurare una tempestiva e sistematica informativa agli organi di governo aziendali sullo stato del sistema dei controlli e sulle risultanze dell'attività svolta.

Oltre a ciò, la Funzione svolge un ruolo esecutivo di controllo in favore degli Organismi di Vigilanza 231 del Gruppo, verificando, nell'ambito delle proprie attività di audit e con riferimento ai processi aventi "rilevanza 231/2001", la completezza dei presidi 231 e l'efficacia del disegno, oltre che la

relativa adeguatezza e funzionalità, fornendo una rendicontazione ad hoc agli organismi medesimi circa le risultanze delle attività condotte, le criticità riscontrate e il piano di azione definito dal Management. A tal fine, nell'ambito della pianificazione annuale degli interventi di audit, viene predisposto (secondo un approccio risk-based) uno specifico **piano di verifiche annuali di audit 231**, sottoposto agli OdV previa approvazione del complessivo piano annuale di audit da parte del Consiglio di Amministrazione.

Con specifico riferimento all'anno 2021, il piano di audit 231 ha previsto l'esecuzione dei seguenti incarichi di audit:

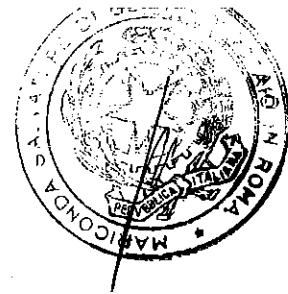
- Pianificazione e Controllo del Gruppo doValue;
- Protezione dei Dati Personali del Gruppo doValue in Italia;
- Processi di Recupero Crediti;
- Processi di Onboarding e Presa in Carico;
- Gestione della Rete Esterna Giudiziale;
- Processo di Servicing;
- Processi di Gestione degli Acquisti del Gruppo doValue in Italia;
- Processi di Change Management e Sviluppo Sicuro del Software del Gruppo doValue in Italia.

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

Tenuto conto delle specificità che caratterizzano la collocazione organizzativa e le missioni di queste strutture in ragione della varietà dei contesti, assumono particolare rilevanza esemplificativa le funzioni istituite presso doValue e la controllata vigilata italiana (Italfondario, oggi doNext).

Inoltre, l'U.O. **Operational Risk Management di doValue ha il compito di presiedere la gestione dei rischi operativi a cui è esposta l'attività aziendale, con particolare riferimento al perimetro del Gruppo in Italia, attraverso la definizione delle relative linee guida nonché l'identificazione e il monitoraggio dei suddetti rischi, avvalendosi di approcci metodologici, procedure e strumenti idonei, garantendo l'opportuna informativa agli Organi Aziendali.** La Funzione è responsabile di:

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



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

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

L'attività svolta dall'U.O. Operational Risk Management è volta anche a mitigare il rischio reputazionale, nei casi in cui quest'ultimo "derivi" dal rischio operativo, come meglio si racconterà nel paragrafo seguente.

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

La struttura si occupa quindi di identificare, misurare, monitorare, prevenire o attenuare nonché comunicare ai livelli gerarchici appropriati i rischi (creditizi, regolamentari, gestionali) a cui è esposta la società, nonché di collaborare alla definizione, attuazione e verifica di adeguatezza del processo di gestione e delle relative politiche di governo dei rischi.

Garantisce inoltre una visione integrata del contesto di rischiosità e dell'adeguatezza patrimoniale e organizzativa, coordinando le attività di attuazione del processo di autovalutazione dell'adeguatezza patrimoniale ICAAP di Italfondario (curandone la relativa formalizzazione nel Resoconto ICAAP annuale) e monitorando l'andamento del patrimonio cartolarizzato tramite l'esame, con ca-

denza almeno semestrale, dell'andamento dell'attività di riscossione e dei servizi di cassa e pagamento.

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

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

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

Con riferimento, infine, al presidio del **rischio di riciclaggio e finanziamento al terrorismo**, sono state istituite diverse Funzioni Antiriciclaggio presso la doValue e le società controllate. Al di là dell'ulteriore rafforzamento del ruolo di supervisione e coordinamento a seguito della riorganizzazione aziendale, la Funzione Antiriciclaggio di del Gruppo doValue già oggi ha la responsabilità di definire standard comuni nella gestione dei rischi di riciclaggio, monitorandone la coerente adozione da parte delle diverse componenti del Gruppo. A questo proposito, come già accennato nel paragrafo precedente, nel secondo semestre del 2021 La Funzione AML di doValue, con il supporto delle Funzioni AML delle singole legal entities italiane ed estere, ha aggiornato la Policy AML di Gruppo esistente, all'interno della quale sono formalizzate le scelte di competenza con riferimento agli assetti organizzativi (adozione del modello decentrato), procedure e controlli interni, di adeguata verifica (es. misure da adottare in concreto per l'adeguata verifica rafforzata o semplificata), di conservazione dei dati, nonché di segnalazione delle operazioni sospette.

Il gruppo Altamira, così come le entities greche, ha recepito formalmente tale policy e ha formalizzato specifiche procedure al fine di rispettare gli adempimenti previsti

dalla locale. Nel caso specifico di Altamira, per esempio, sono previste modalità di gestione diversificate per le attività real estate, che non sono soggette alla stessa legislazione delle attività NPL Servicing. Nel ruolo di coordinamento di cui sopra rientra anche la conduzione dell'esercizio annuale di autovalutazione dei rischi di riciclaggio e finanziamento del terrorismo con il contributo delle altre funzioni locali.

Nel corso dell'anno sono stati definiti ed in corso di svolgimento, i seguenti progetti in ambito:

- implementazione del tool HAWK, finalizzato anche ad unificare i diversi applicativi AML ad oggi in uso in Italia e a consentire la creazione di una base dati comune per la gestione delle attività di profilazione e monitoraggio della clientela;
- progetto doVAMS di unificazione, a livello italiano, dei diversi applicativi gestionali ad oggi in uso;
- migrazione verso l'Archivio Unico Informativo di XF fornito dalla Società Sistemi Informativi, per Italfondiaro;
- creazione di un cruscotto AML per la gestione delle attività di contabilizzazione e riconduzione degli incassi, data entry nei sistemi contabili e nell'applicativo HAWK ed attività di controllo di primo livello in ambito AML, in collaborazione con la Società Dock IBM.
- tool SIRON, applicativo per la gestione delle attività di adeguata verifica della clientela in Grecia.

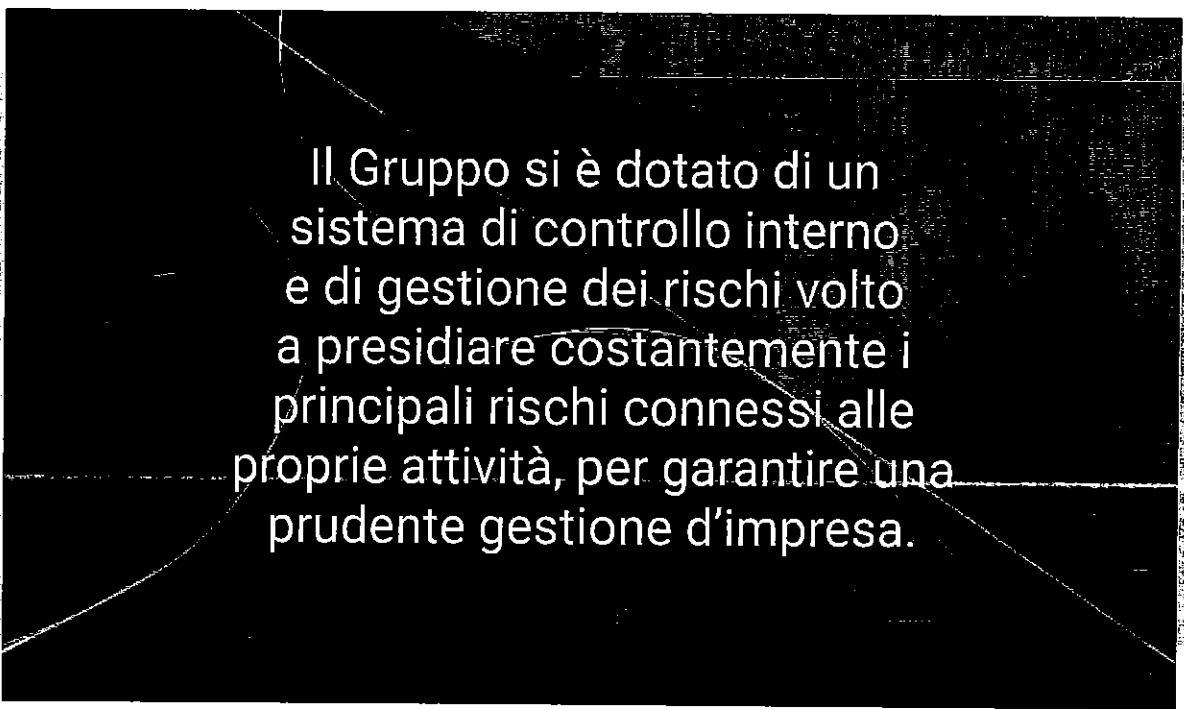
Nel corso del 2021 il Gruppo ha inoltre provveduto a rivedere la piattaforma per la gestione delle segnalazioni Whistleblowing applicata alle legal entities italiane, al fine

di ricomprendere all'interno della stessa anche le segnalazioni in ambito Antiriciclaggio e a garantire i requisiti di anonimato previsti dalla normativa vigente).

In tale contesto e nel rispetto delle peculiarità derivanti dai contesti regolamentari nazionali, le Funzioni Antiriciclaggio istituite nel Gruppo sono quindi responsabili dello svolgimento di tutte le attività volte a verificare nel continuo l'adeguatezza del processo di gestione dei rischi di riciclaggio e l'idoneità del sistema dei controlli interni e delle procedure e proporre le modifiche organizzative e procedurali volte ad assicurare un adeguato presidio dei rischi di riciclaggio, individuando le norme applicabili e collaborando alla definizione del sistema dei controlli.

Le funzioni hanno inoltre la responsabilità di effettuare attività di consulenza, assistenza e supporto alle strutture operative - agli organi aziendali, all'alta direzione, alle strutture di linea - nonché di verificare l'affidabilità del sistema informativo per l'adempimento degli obblighi di adeguata verifica della clientela, conservazione dei dati e segnalazione delle operazioni sospette, definendo i requisiti degli strumenti informatici a supporto di tali processi.

In raccordo con le altre funzioni aziendali competenti, è stato predisposto un adeguato piano formativo di aggiornamento su base continuativa del personale. Nel corso degli anni tale ambito di formazione è stato rappresentato come tra i più rilevanti anche nelle precedenti rendicontazioni. L'attività di formazione viene meglio descritta all'interno del paragrafo 4.3 Formazione e sviluppo del Personale.



Il Gruppo si è dotato di un sistema di controllo interno e di gestione dei rischi volto a presidiare costantemente i principali rischi connessi alle proprie attività, per garantire una prudente gestione d'impresa.



### 3.2.2 Principali rischi legati ai temi non finanziari

Con specifico riferimento ai rischi di natura non finanziaria, al Comitato Rischi di doValue è attribuito il compito di esaminare e supervisionare la DNF del Gruppo. Il 16 dicembre 2021 il Comitato ha assunto la denominazione di "Comitato Rischi, Operazioni con Parti Correlate e Sostenibilità".

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

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

Tra le principali attribuzioni si riportano le seguenti:

- supportare le valutazioni e le decisioni del Consiglio di Amministrazione relative alla gestione dei rischi, generati o subiti, connessi ai temi socio-ambientali che derivano dalle attività dell'impresa, dai suoi servizi o rapporti commerciali, incluse le catene di fornitura e subappalto;
- promuovere la diffusione della cultura della sostenibilità verso tutti i propri Stakeholder (dipendenti, azionisti, clienti e fornitori);

- esaminare la strategia profit e non profit, nonché le iniziative di finanza sostenibile della Società;
- esaminare le linee guida del Piano di Sostenibilità e le politiche della Società in materia di diritti umani, etica d'impresa e integrità, diversità ed inclusione, le politiche di integrazione nel modello di business delle tematiche ambientali, sociali e di governance nonché le iniziative intraprese dalla Società per far fronte alle tematiche poste dal climate change e la relativa reportistica;
- esaminare e supervisionare gli indirizzi, gli obiettivi, e i conseguenti processi di sostenibilità, la rendicontazione di sostenibilità sottoposta annualmente al Consiglio di Amministrazione, ovvero l'informativa di carattere non finanziario ex D.Lgs. 254/2016 del Gruppo, ivi inclusa l'analisi di materialità e le relative attività di stakeholder engagement, valutandone la completezza e l'attendibilità, sulla base delle richieste del D.Lgs. 254/2016.

Nella tabella sottostante, per ciascun tema emerso come materiale per il Gruppo doValue e i suoi Stakeholder<sup>3</sup> è riportata una sintesi dei rischi associati e i relativi presidi e modalità di gestione; il prospetto non deve essere considerato quindi come un'esauriva rappresentazione dell'intero universo di rischi indagato dal Gruppo nello svolgimento delle proprie attività ma una sintesi delle principali aree di rischio volta a contestualizzare le attività di monitoraggio e presidio di cui si offre informativa all'interno dei diversi capitoli della Dichiarazione non finanziaria.

Temi materiali	Rischi associati	Modalità di gestione dei rischi e presidi
Innovazione e tutela della privacy	<p>-(Privacy) Rischio di incorrere in sanzioni del Garante nonché risarcimenti di danni derivanti da trattamento di dati personali da cui scaturiscono delle conseguenze negative per i diritti e le libertà degli interessati.</p> <p>-(Sicurezza informatica) Un livello non adeguato di gestione della sicurezza informatica potrebbe ledere la completezza, l'integrità e la riservatezza dei dati, aspetti essenziali per la gestione della attività core di Gruppo, determinando situazioni rischiose con impatti operativi sia sul business che sugli Stakeholder.</p>	<p>-(Privacy) doValue ha introdotto un framework di gestione del rischio privacy all'interno del Gruppo, volto a garantire la sicurezza e la protezione dei dati personali trattati da tutti i propri dipendenti e collaboratori, attraverso un approccio risk-based, coerente con i requisiti normativi applicabili (del GDPR e delle normative locali) e con le aspettative di tutti gli Stakeholder (investitori, mandanti, esponenti aziendali e interessati).</p> <p>doValue assicura, attraverso programmi di formazione annuale, la diffusione della cultura e sensibilità in materia di privacy.</p> <p>-(Sicurezza informatica) Il Gruppo adotta tutte le cautele necessarie per minimizzare i rischi inerenti ai servizi offerti, implementando e facendo propri i migliori standard di sicurezza e rivolgendo inoltre la propria attenzione al mercato per individuare gli opportuni strumenti di protezione della struttura tecnologica al fine di assicurare riservatezza, integrità e disponibilità del patrimonio informativo aziendale. Le linee guida in ambito di sicurezza logica sono formalizzate all'interno di un framework documentale che fornisce gli indirizzi, le metodologie e gli standard gestionali a tutte le società del Gruppo. Il framework risulta essere allineato ai migliori requisiti di qualità e conformità in relazione ai diversi ambiti operativi e fonti di rischio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicurezza delle Informazioni (ISO/IEC 2700x);</li> <li>• Continuità Operativa (ISO 27031:2011 e ISO 22301:2012);</li> <li>• GDPR – Nuovo Regolamento Privacy Europeo;</li> <li>• Direttiva 285 – Bankit;</li> <li>• NIS - Direttiva 2016/1148 sulla sicurezza delle reti e dei sistemi informativi.</li> </ul>

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

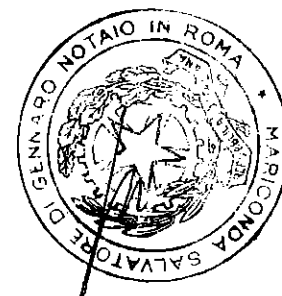
Temi materiali	Rischi associati	Modalità di gestione dei rischi e presidi
<p>Trasparenza, correttezza e responsabilità nella fornitura dei servizi erogati dal Gruppo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ci si riferisce a tutte le ipotesi in cui gli investitori che hanno investito azioni in doValue o altri strumenti di debito emessi da doValue si trovano a dover subire le conseguenze negative del comportamento di altri soggetti che abbiano:</li> <li>• utilizzato informazioni privilegiate non accessibili al pubblico a vantaggio proprio o altrui;</li> <li>• divulgato informazioni false e ingannevoli;</li> <li>• manipolato il meccanismo di determinazione del prezzo degli strumenti finanziari.</li> <li>- Rischi operativi legati all'interruzione eventuale dell'operatività e all'impossibilità di garantire la continuità e il funzionamento dei sistemi IT di supporto.</li> <li>- Mancata gestione degli outsourcer esterni secondo criteri volti a minimizzare i rischi operativi che potrebbero derivare dallo scambio di informazioni verso soggetti esterni alla società a cui sono affidati compiti operativi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- doValue ha adottato un regulatory framework interno coerente con la normativa comunitaria e nazionale, con lo scopo di regolamentare (i) il processo di individuazione, gestione e trattamento delle informazioni rilevanti e delle informazioni privilegiate riguardanti la società, nonché (ii) i processi e le pratiche da osservare per la comunicazione, sia all'interno che all'esterno, delle informazioni privilegiate. Le procedure interne garantiscono il rispetto della riservatezza e confidenzialità delle informazioni rilevanti e delle informazioni privilegiate, al fine di evitare che la divulgazione di documenti e di informazioni riguardanti la società e/o le controllate possa avvenire in forma selettiva, ovvero in forma intempestiva, incompleta o inadeguata o, comunque, tale da provocare asimmetrie informative sul mercato.</li> <li>- Le attività di Business Continuity sono regolate dalla Policy Business Continuity Management, la cui ultima versione è stata emanata nel marzo 2021, che definisce la metodologia per adottare contromisure finalizzate alla gestione di situazioni di eventuali emergenze. Le disposizioni della Policy sono implementate dai documenti operativi e specificamente dal Piano di Continuità Operativa approvato annualmente. Il Piano descrive tutte le misure di contingency da adottare nei diversi scenari di crisi e, nello scenario di indisponibilità informatica, prevede l'attivazione del Piano di Disaster Recovery presidiato dall'outsourcer Dock Joined in Tech (IBM Italia).</li> </ul> <p>L'approccio adottato si basa sull'identificazione dei processi aziendali critici attraverso la BIA (Business Impact Analysis) e definisce, per ciascuno di essi, presidi organizzativi e misure di emergenza commisurate al livello di rischio.</p> <p>I piani sono testati annualmente e sono soggetti ad un continuo miglioramento per cercare di massimizzarne l'efficacia di fronte agli imprevisti.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Per le attività esternalizzate, doValue gestisce gli outsourcers secondo i principi definiti dalla Policy e dall'Istruzione Operativa "l'Outsourcing Policy. Tutti gli outsourcer e sub-outsourcer devono compilare e adeguarsi ad una check-list di misure di sicurezza che prevede misure di sicurezza logica e perimetrale, al fine di garantire un livello di sicurezza complessivo adeguato a tutela del patrimonio informativo del Gruppo.</li> </ul> <p>Inoltre, doValue adotta un processo di monitoraggio e continuo miglioramento delle performance e dei livelli di sicurezza degli outsourcer attuato tramite l'imposizione e il monitoraggio di appositi SLA e KPI ricevuti e validati con cadenza periodica a seconda di quanto contrattualizzato con lo specifico fornitore. Il Gruppo si è dotato di un tool automatico di Contract Management e Vendor Management per monitorare costantemente le terze parti.</p>



Temi materiali	Rischi associati	Modalità di gestione dei rischi e presidi
Formazione del personale e sviluppo delle competenze	La formazione e lo sviluppo delle competenze del Personale indirizzano rischi operativi connessi all'espletamento delle attività.	<p>Attraverso apposite procedure, il Gruppo identifica annualmente le esigenze formative delle proprie persone e offre piani di formazione coerenti con il ruolo ricoperto e le funzioni organizzative. La formazione erogata verte su un'ampia tipologia di temi, tra cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aggiornamenti normativi;</li> <li>- potenziamento delle soft skills;</li> <li>- aggiornamento tecnico-professionale;</li> <li>- formazione manageriale.</li> </ul> <p>Anche il processo di valutazione delle performance del personale del Gruppo è normato da processi strutturati, che a livello italiano sono normati da CCNL.</p>
Politiche e procedure anticorruzione	<p>Il Gruppo doValue agisce in ambiti esposti al rischio di corruzione in forme e modalità differenti in base alle attività. I principali ambiti operativi potenzialmente a rischio attengono a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• specifici processi connessi al core business;</li> <li>• ambiti operativi trasversali, tra cui omaggi, donazioni e beneficenze, sponsorizzazioni e partnership, acquisizione di beni e servizi.</li> </ul> <p>L'effetto negativo è dato dalle potenziali conseguenze sanzionatorie (amministrative o penali) o interdittive derivanti dall'accertamento di una fattispecie di reato.</p>	<p>- doValue, nell'esercitare il suo ruolo e nell'assumersi la mission principale nei confronti del Gruppo di prevenire ogni forma di corruzione attiva e passiva, ha implementato un sistema di gestione conforme ai requisiti dello standard internazionale ISO 37001:2016. Tale processo ha portato ad adottare una Politica per la prevenzione della corruzione che rappresenta gli impegni e gli obiettivi quali presupposti per le azioni di valutazione, monitoraggio e reporting del rischio corruzione nelle operazioni che la società intrattiene con i propri Soci in affari, terze parti (comprese le Società del Gruppo destinatarie della politica) e soggetti interni. Il Sistema di gestione è finalizzato a definire principi, ruoli e responsabilità, individuare gli strumenti e i meccanismi organizzativi da implementare ai fini della gestione del rischio di corruzione, nonché regolare specifici processi quali gestione degli omaggi, gestione beneficenze e donazioni, gestione sponsorizzazioni e partnership e gestione delle terze parti.</p> <p>Rispetto alla configurazione societaria del Gruppo e alle previsioni dello Standard ISO 37001 il presidio di controllo e gestione della corruzione viene declinato come segue:</p> <p>la Funzione di Conformità per la prevenzione della corruzione è istituita:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• presso doValue, dove - in funzione della direzione e coordinamento espletata nei confronti di tutte le Società del Gruppo - assicura anche un ruolo di coordinamento e supervisione; nonché</li> <li>• presso Altamira Spagna e doValue Greece.</li> </ul> <p>Viceversa, presso le altre controllate (Italfondario, oggi doNext, doData, e le altre società sotto il controllo di Altamira e doValue Greece), sono previsti i Referenti Anticorruzione locali.</p> <p>È stata disegnata una struttura di Governance con flussi informativi non centralizzati ma che, al contrario, prevede specifici ruoli e responsabilità in capo alle società controllate rientranti nel perimetro, così da garantire una leadership diffusa di prevenzione del fenomeno. Alla base del sistema gestionale è stata condotta un'attività di risk assessment in riferimento ai processi operativi e trasversali del Gruppo con l'ulteriore obiettivo di raccordarlo ed integrarlo con l'analisi del rischio condotta e aggiornata ai fini 231.</p>

Temi materiali	Rischi associati	Modalità di gestione dei rischi e presidi
<p>Monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti del Gruppo</p>	<p>- Rischio di raggiungere un livello inadeguato di ascolto delle esigenze e delle aspettative dei clienti.</p> <p>- Rischio di rilevazione incompleta o tardiva delle esigenze dei clienti.</p>	<p>Presenza di canali di interfaccia con i clienti sia in modo diretto (es. business management committee meeting, executive committee meeting, operations committee meeting, sales committee meeting, follow-up e coordination meeting) sia indiretto (e-mail, call, video conference, applicazioni mobile, sistemi di segnalazioni e reclami).</p> <p>Nel corso del 2021 è stata realizzata una Customer Satisfaction Survey per rilevare il livello di soddisfazione dei clienti del Gruppo.</p>
<p>Tutela della stabilità del sistema creditizio</p>	<p>Rischio di inefficienza delle azioni di recupero dei crediti deteriorati e di mancato rispetto dei debitori oggetto delle azioni di recupero.</p>	<p>Definizione di strategie volte alla soddisfazione dei clienti mediante approcci concilianti, sia nei confronti dei clienti banche che investitori.</p> <p>Con riferimento alla gestione della rete esterna, una delle iniziative messe in atto in argomento è quella di contattare a posteriori i debitori, per verificare la "qualità" dei contatti effettuati da professionisti esterni e società di recupero crediti.</p>
<p>Composizione degli organi di governo e gestione del personale nel rispetto delle Pari Opportunità</p>	<p>La generazione di comportamenti discriminatori in materia di impiego e professione viene considerata un sottolivello del rischio operativo.</p>	<p>Il Codice Etico di doValue e i codici di condotta adottati dalle Controllate estere disciplinano i valori del Gruppo volti al rispetto dei diritti umani e la tutela della diversità. Questi valori sono incorporati e riflessi nei processi presidiati da funzioni aziendali ad hoc con particolare riferimento al processo di selezione e assunzione del personale attraverso il quale si garantiscono le Pari Opportunità. Inoltre, il Gruppo favorisce e promuove i comportamenti non discriminatori attraverso la comunicazione interna e iniziative aziendali organizzate con logiche di inclusione e valorizzazione della diversità.</p>
<p>Etica, integrità aziendale</p>	<p>Rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie rilevanti o danni di reputazione in conseguenza di violazioni di norme imperative (leggi, regolamenti) ovvero di autoregolamentazione (statuti, codici di condotta, codici di autodisciplina).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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:</li> <li>• monitoraggio della normativa esterna applicabile alle diverse componenti del Gruppo;</li> <li>• definizione dei principi guida e delle regole metodologiche per la gestione del rischio di non conformità;</li> <li>• pianificazione annuale delle attività, risk assessment, attività di verifica/controlli di II livello;</li> <li>• consulenza e supporto alle strutture operative e di business nella valutazione degli interventi necessari a garantire nel continuo la conformità con i requisiti tempo per tempo vigenti;</li> <li>• supporto nella formazione del personale per garantire la diffusione di una cultura aziendale improntata ai principi di onestà, correttezza e rispetto delle norme aziendali;</li> <li>• predisposizione di adeguati flussi informativi, in relazione alle attività svolte in materia di gestione del rischio di non conformità.</li> </ul> <p>Tale framework si completa, con riferimento a ciascuna società del Gruppo, con specifici presidi di compliance richiesti da normative nazionali o dalle caratteristiche del core business della società stessa.</p>





Temi materiali	Rischi associati	Modalità di gestione dei rischi e presidi
Tutela dell'occupazione e benessere delle persone	La salute e la sicurezza sul luogo di lavoro e il benessere delle persone del Gruppo sono considerati all'interno del rischio operativo. Eventi di rischio generati riguardanti la sicurezza sul lavoro, come l'esposizione a fattori fisici e l'uso non corretto di videoterminali, ricadono anche tra le ipotesi di reato previste dai Modelli 231 delle società italiane.	I rischi legati alla salute e sicurezza sul luogo di lavoro sono presidiati a livello locale secondo le normative vigenti. Tutte le controllate effettuano la valutazione dei rischi professionali, analizzano i presidi di controllo e prevenzione in essere e assicurano adeguate attività di formazione e informazione verso i dipendenti. Nel 2021 è continuato il ricorso all'uso dello smart working per permettere ai dipendenti di lavorare in condizioni di sicurezza a seguito della diffusione del Covid-19. Inoltre, nelle varie controllate sono state prese diverse misure sempre a tutela dei lavoratori, in coerenza con le disposizioni governative locali e i Protocolli di Sicurezza Covid che sono stati elaborati e continuamente aggiornati.
Valutazioni di performance economica e di solidità finanziaria del Gruppo	Rischio di incorrere in underperformance operativa e finanziaria della società rispetto a quanto comunicato agli azionisti, a investitori di equity e/o debito e al Consiglio di Amministrazione.	Il Gruppo segue processi e procedure atte a verificare con periodicità infrannuale le performance operative e finanziarie della Capogruppo e delle controllate. Con cadenza mensile si effettuano le analisi degli scostamenti dei risultati consuntivi economici finanziari e patrimoniali rispetto a quanto previsto a budget. In caso di deviazioni significative, si individuano le azioni strategiche e operative necessarie per rispettare i target iniziali. I risultati consuntivi, con i delta rispetto al budget ed eventuali nuovi forecast, sono riportati trimestralmente al Consiglio di Amministrazione. Inoltre, i risultati trimestrali consuntivi sono pubblici e comunicati agli investitori attraverso conference call istituzionali.  Il Dirigente Preposto ha il ruolo di verificare che i processi di verifica contabile siano eseguiti attraverso le procedure richieste dal regolatore.
Responsabilità ambientale	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rischio di violazione delle normative ambientali in vigore nei paesi in cui il Gruppo opera.</li> <li>- Risposte tardive a eventuali normative più stringenti in ambito ambientale.</li> <li>- Rischio di smaltimento dei rifiuti non conforme alle normative vigenti per la distruzione dei documenti confidenziali e delle apparecchiature elettroniche contenenti dati sensibili.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definizione di azioni volte al contenimento e all'ottimizzazione degli impatti ambientali.</li> <li>- Continuo monitoraggio della compliance alle normative ambientali in vigore nei Paesi in cui il Gruppo opera.</li> <li>- Compliance alle normative vigenti in materia di smaltimento di materiali con contenuti confidenziali.</li> <li>- Valutazione dei fornitori delle società italiane anche sulla base di criteri ambientali, di cui è previsto un rafforzamento a valle dell'entrata a regime della piattaforma e-procurement e dell'armonizzazione delle procedure di procurement.</li> </ul>

Temi materiali	Rischi associati	Modalità di gestione dei rischi e presidi
<p><b>Gestione sostenibile della catena di fornitura</b></p>	<p>Rischio di subire danni reputazionali imputabili alla condotta dei partner commerciali non in linea con i requisiti etici e di compliance del Gruppo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Condivisione e accettazione da parte dei fornitori del Codice Etico di doValue e dei codici di condotta delle controllate estere.</li> <li>- Monitoraggio della condotta dei fornitori per tutta la durata del rapporto commerciale.</li> <li>- Processi di qualifica, selezione e valutazione dei fornitori anche sulla base di criteri di sostenibilità, di cui è previsto un rafforzamento a valle dell'entrata a regime della piattaforma e-procurement, e dell'armonizzazione delle procedure di procurement, al fine di centralizzare una serie di controlli automatici indirizzati direttamente verso le varie strutture di competenza per le attività correttive del caso. Inoltre, nel 2021 è stata avviata una campagna di valutazione delle performance basata su monitoraggio SLA e KPI definiti per singolo contratto.</li> </ul>
<p><b>Impegno per la comunità</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reati contro la Pubblica Amministrazione e reato di corruzione tra privati.</li> <li>- Reati di criminalità organizzata e transnazionali.</li> <li>- Reati con finalità di terrorismo ed eversione dell'ordine democratico e di ricettazione, riciclaggio e impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita, nonché di autoriciclaggio.</li> </ul>	<p>La normativa di Gruppo disciplina la gestione delle attività di beneficenza, donazioni e partnership verso e con Enti o Associazioni presidiate dal Dipartimento Communication &amp; Sustainability di doValue.</p> <p>Il Dipartimento Communication &amp; Sustainability analizza le iniziative da proporre ed effettua una due diligence sulle controparti secondo un approccio risk-based, anche avvalendosi di info-provider pubblici. Nel rispetto della normativa e delle policy interne, il Dipartimento espleta tali attività di due diligence in linea con le indicazioni contenute nella normativa del Gruppo, in particolare indicatori di rischio e check-list degli aspetti relativamente a iniziative e controparti da analizzare.</p>

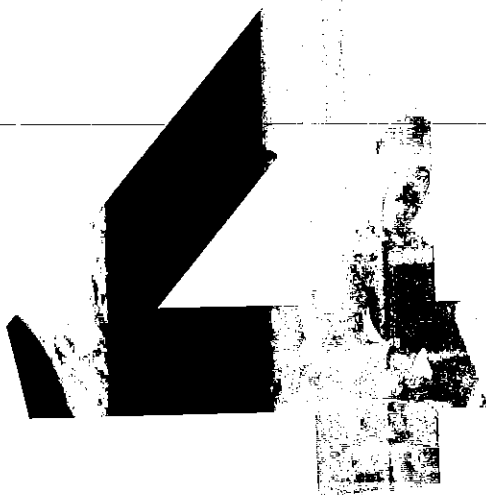
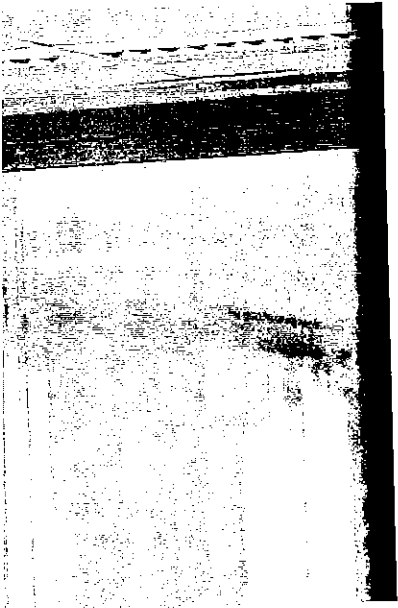
Oltre ai rischi associati ai temi materiali, il Gruppo ha identificato, come anticipato nel paragrafo precedente, il rischio di reputazione che soggiace alle attività di business e che risulta associato a rischi trasversali e derivanti da altre tipologie di rischio sopra trattate. Il rischio reputazionale è quindi definito come rischio "derivato" da altre tipologie di rischio, o "di secondo livello", in quanto conseguente ad un evento principalmente riconducibile ai rischi operativi, inclusi quelli informatici e di compliance. In particolare, esso può essere associato alla flessione degli utili, o del capitale, derivante da una percezione negativa dell'immagine dell'Intermediario da parte di clienti, controparti, azionisti, investitori o Autorità di Vigilanza, trasversale a tutti i temi rilevanti e a tutte le entità del Gruppo.

La Funzione Operational Risk Management ha tra gli altri il compito di presiedere la gestione dei rischi cui sono esposte le attività della Capogruppo, con particolare riferimento ai rischi operativi, attraverso la definizione delle relative linee guida nonché l'identificazione e il monitoraggio dei predetti rischi.

All'interno della società sono inoltre previsti specifici presidi specialistici (quali DPO e ICT Governance) volti a mitigare l'esposizione al rischio reputazionale derivante dagli ambiti di competenza.







## VALORE PER I DIPENDENTI





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

Il business di doValue è legato alle persone e la valorizzazione e lo sviluppo delle professionalità sono driver strategici per garantire un'innovazione e una crescita sostenibile. Nel 2021, doValue ha continuato ad investire nelle sue persone attraverso politiche orientate alla valorizzazione e sviluppo delle risorse umane, con l'obiettivo di consolidare un clima di soddisfazione aziendale.

Fin dall'inizio dell'emergenza è stata assicurata la piena operatività dei servizi ai clienti, grazie all'impegno delle nostre persone e agli investimenti in innovazione tecnologica.

Nel 2021 il Gruppo doValue ha continuato a monitorare l'emergenza legata all'epidemia di COVID-19 adottando le misure di prevenzione indicate dai Decreti governativi, prorogando le modalità di lavoro in remoto per salvaguardare la salute dei propri dipendenti e garantendo, al contempo, la piena operatività aziendale.

Il dialogo continuo e costruttivo con le proprie persone rappresenta un asset principale per lo svolgimento delle attività quotidiane basate sui principi di trasparenza, indipendenza e integrità.

Al fine di promuovere un ambiente di lavoro inclusivo e non discriminatorio facendo leva sulla condivisione di una cultura aziendale basata sulla valorizzazione delle diversità, nel 2021 è stato creato il Diversity & Inclusion Council di Gruppo.

Per il Gruppo lo sviluppo professionale è alla base della propria crescita e di quella delle sue persone; per tale motivo assicura: formazione adeguata, esperienza pratica, mobilità su diverse posizioni, valutazione delle prestazioni, processo di avanzamento di carriera e promozione su base meritocratica, nel rispetto delle pari opportunità e dei bisogni di ciascuno e in coerenza con le scelte strategiche e le esigenze organizzative.



# 4.1

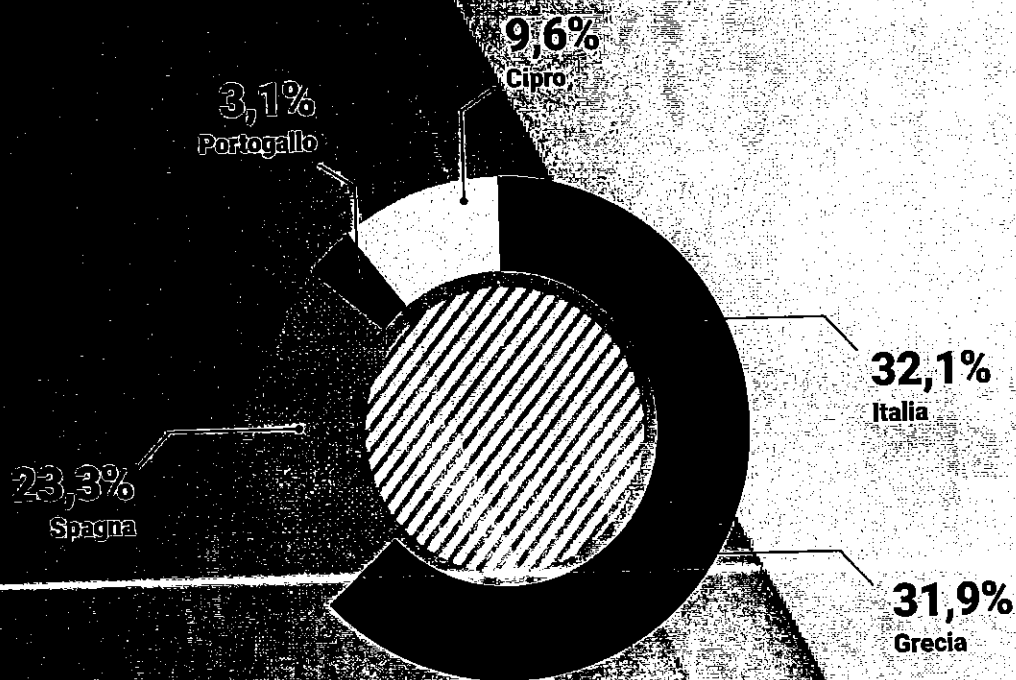
## doValue e le sue Persone

L'organico del Gruppo doValue, al 31 dicembre 2021 è composto da 3.153 dipendenti, sostanzialmente in linea con quanto rilevato nel precedente periodo di rendicontazione (-2,4%).

Nelle attività di business è impiegato il 68% dei dipendenti, mentre il rimanente 31,9% in quelle corporate. Nell'organizzazione trovano impiego anche 373 collaboratori esterni, non dipendenti, che svolgono principalmente servizi di consulenza o manutenzione esterna, oltre ad alcune figure temporanee interinali. Includendo anche tali figure, l'organico complessivo del Gruppo è pari a 3.526 persone.

Rispetto al totale dei dipendenti, il 71% occupa posizioni di staff, il 24,3% di Middle Management e il 4,7% di top management. Le donne rappresentano il 57,7% del totale della popolazione aziendale e il 12,9% è impiegato in posizioni di top e Middle Management. La fascia d'età 30-50 anni rappresenta quella più rappresentativa dell'organico del Gruppo, essendo pari al 74%, mentre le fasce d'età under 30 e over 50 includono rispettivamente il 4,9% e il 21% del personale.

**DIPENDENTI PER PAESE AL 31 DICEMBRE 2021**



Totale di dipendenti per categoria professionale	2021			2020			2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Top Management	40	107	147	31	106	137	28	91	119
Middle Management	366	400	766	371	399	770	260	310	570
Staff	1.412	828	2.240	1.467	856	2.323	1.053	651	1.704
<b>Totale</b>	<b>1.818</b>	<b>1.335</b>	<b>3.153</b>	<b>1.869</b>	<b>1.361</b>	<b>3.230</b>	<b>1.341</b>	<b>1.052</b>	<b>2.393</b>
<b>Totale di dipendenti per età</b>									
<=29 anni	87	69	156	114	91	205	102	82	184
30-50 anni	1.430	904	2.334	1.490	935	2.425	1.011	694	1.705
>=51 anni	301	362	663	265	335	600	228	276	504
<b>Totale</b>	<b>1.818</b>	<b>1.335</b>	<b>3.153</b>	<b>1.869</b>	<b>1.361</b>	<b>3.230</b>	<b>1.341</b>	<b>1.052</b>	<b>2.393</b>
<b>Totale di dipendenti per tipo di contratto</b>									
Numero totale di contratti a tempo indeterminato	1.806	1.323	3.129	1.858	1.352	3.210	1.326	1.038	2.364
<i>di cui in Italia</i>	596	407	1.003	623	407	1.030	711	502	1.213
<i>di cui in Grecia</i>	602	400	1.002	605	394	999	-	-	-
<i>di cui in Spagna</i>	361	372	733	358	381	739	342	370	712
<i>di cui in Portogallo</i>	59	30	89	62	43	105	63	47	110
<i>di cui a Cipro</i>	188	114	302	210	127	337	210	119	329
Numero totale di contratti a tempo determinato o temporanei	12	12	24	11	9	20	15	14	29
<i>di cui in Italia</i>	5	5	10	5	4	9	10	11	21
<i>di cui in Grecia</i>	2	2	4	2	1	3	-	-	-
<i>di cui in Spagna</i>	1	1	2	1	3	4	-	3	3
<i>di cui in Portogallo</i>	4	4	8	3	1	4	5	-	5
<i>di cui a Cipro</i>	0	0	0	0	0	0	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>1.818</b>	<b>1.335</b>	<b>3.153</b>	<b>1.869</b>	<b>1.361</b>	<b>3.230</b>	<b>1.341</b>	<b>1.052</b>	<b>2.393</b>
<b>Totale di dipendenti per tipo di impiego</b>									
Impiego a tempo pieno secondo quanto definito dalle leggi nazionali	1.749	1.334	3.083	1.787	1.358	3.145	1.243	1.047	2.290
Impiego part-time secondo quanto definito dalle leggi nazionali	69	1	70	82	3	85	98	5	103
<b>Totale</b>	<b>1.818</b>	<b>1.335</b>	<b>3.153</b>	<b>1.869</b>	<b>1.361</b>	<b>3.230</b>	<b>1.341</b>	<b>1.052</b>	<b>2.393</b>





Nel corso del 2021 sono entrate a far parte del Gruppo 315 persone, di cui il 46% è rappresentato da donne e il restante 54% da uomini. Gli under 30 sono stati pari al 19% degli assunti, mentre la percentuale si attesta al 71% per la fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni, andando ad incrementare quella che è la fascia di popolazione aziendale più ampia.

La ricerca e l'assunzione di nuovi talenti rappresenta per doValue un fattore strategico di crescita. Infatti, il Gruppo ha continuato a portare avanti diversi progetti volti ad avvicinare i giovani al mondo del lavoro attraverso l'offerta di stage e tirocini in collaborazione con le università. In particolare, in Italia nel corso del 2021 sono state stipulate convenzioni con le principali università italiane per la selezione e l'inserimento di risorse per un totale di 13 stage attivati. In Spagna Altamira ha proposto due programmi formativi (Promoción y Desarrollo Inmobiliario e Programa Superior de Dirección Inmobiliaria y Financiera), mentre in Portogallo ha reso disponibili due programmi di tirocinio: il primo nel settore immobiliare e il secondo nella sezione Business Intelligence, sviluppati internamente con il supporto dei dipendenti con più esperienza. A Cipro, la società ha invece offerto posizioni di lavoro agli studenti che seguono corsi di studi nelle discipline di Finanza, Economia e Contabilità, in collaborazione con la University of Cyprus. Nel corso del 2021 tali iniziative hanno subito una temporanea sospensione dovuta al persistere dell'emergenza pandemica, che ha portato

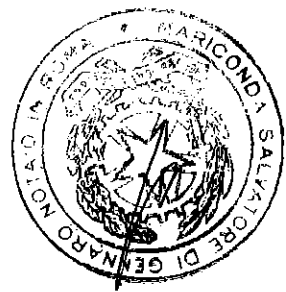
istituti e università a consigliare l'interruzione dei tirocini ai propri studenti. Resta ferma la volontà del Gruppo di confermare le partnership e le iniziative intraprese, tanto nell'ottica dell'attrazione di talenti quanto nella creazione di valore aggiunto per la comunità tramite l'erogazione di alta formazione professionale ai giovani in fase di inserimento nel mondo del lavoro.

In uno scenario competitivo in cui i modelli di business e di consumo sono in continua e profonda trasformazione, il Gruppo è consapevole che il cambiamento, requisito necessario per affrontare le sfide del mercato, non possa prescindere dalla valorizzazione delle persone, dallo sviluppo della loro professionalità e da un adeguato programma di retention dei talenti. Le persone sono il patrimonio fondamentale, nonché il presupposto indispensabile per la competitività del Gruppo. Il rapporto di fiducia, che è alla base del rapporto di lavoro, è regolato da un sistema di politiche e procedure interne, formalizzate e approvate dagli organi sociali o uffici interni competenti.

Nel corso del 2021, 425 risorse hanno lasciato il Gruppo: 275 le dimissioni volontarie (119 donne e 156 uomini), 49 pensionamenti (31 donne e 18 uomini) e 101 cessioni di contratto (52 donne e 49 uomini). Infine si registrano 66 licenziamenti: 30 donne e 36 uomini. Nel 2021 per l'intero Gruppo i tassi di nuovi ingressi e di turnover sono stati rispettivamente pari a 9,5% e 15%.



2021										
Assunzioni	<=29 anni		30-50 anni		>=51 anni		totale		Tasso assunzioni	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
N. persone										
<i>di cui in Italia</i>	3	15	10	17	1	0	14	32	2%	8%
<i>di cui in Grecia</i>	1	5	28	37	4	5	33	47	5%	12%
<i>di cui in Spagna</i>	14	13	46	54	8	12	68	79	19%	21%
<i>di cui in Portogallo</i>	0	0	11	4	0	0	11	4	17%	12%
<i>di cui a Cipro</i>	7	2	12	6	0	0	19	8	10%	7%
<b>Totale</b>	<b>25</b>	<b>35</b>	<b>107</b>	<b>118</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>145</b>	<b>170</b>	<b>8%</b>	<b>13%</b>
2020										
Cessazioni	<=29 anni		30-50 anni		>=51 anni		totale		Turnover	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
N. persone										
<i>di cui in Italia</i>	4	8	18	16	13	16	35	40	6%	10%
<i>di cui in Grecia</i>	3	4	28	31	1	1	32	36	5%	9%
<i>di cui in Spagna</i>	6	12	54	68	11	23	71	103	20%	28%
<i>di cui in Portogallo</i>	1	2	12	11	1	2	14	15	22%	44%
<i>di cui a Cipro</i>	6	5	30	20	14	4	50	29	27%	25%
<b>Totale</b>	<b>20</b>	<b>31</b>	<b>142</b>	<b>146</b>	<b>40</b>	<b>46</b>	<b>202</b>	<b>223</b>	<b>11%</b>	<b>17%</b>



2020										
Assunzioni	<=29 anni		30-50 anni		>=51 anni		totale		Tasso assunzioni	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
N. persone										
<i>di cui in Italia</i>	2	5	14	17	0	0	16	22	3%	5%
<i>di cui in Grecia</i>	2	6	14	16	1	5	17	27	3%	7%
<i>di cui in Spagna</i>	9	6	5	4	33	40	47	50	13%	13%
<i>di cui in Portogallo</i>	0	1	4	3	0	0	4	4	6%	9%
<i>di cui a Cipro</i>	7	5	10	12	0	0	17	17	8%	13%
<b>Totale</b>	<b>20</b>	<b>23</b>	<b>47</b>	<b>52</b>	<b>34</b>	<b>45</b>	<b>101</b>	<b>120</b>	<b>5%</b>	<b>9%</b>

2020										
Cessazioni	<=29 anni		30-50 anni		>=51 anni		totale		Turnover	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
N. persone										
<i>di cui in Italia</i>	5	3	57	60	33	44	95	107	15%	26%
<i>di cui in Grecia</i>	0	0	27	17	0	1	27	18	4%	5%
<i>di cui in Spagna</i>	4	3	2	8	24	28	30	39	8%	10%
<i>di cui in Portogallo</i>	1	1	6	6	0	0	7	7	11%	16%
<i>di cui a Cipro</i>	7	7	9	3	0	0	16	10	8%	8%
<b>Totale</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>101</b>	<b>94</b>	<b>57</b>	<b>73</b>	<b>175</b>	<b>181</b>	<b>9%</b>	<b>13%</b>

2019										
Assunzioni	<=29 anni		30-50 anni		>=51 anni		totale		Tasso assunzioni	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
N. persone										
<i>di cui in Italia e Grecia</i>	6	8	15	37	-	-	21	45	3%	9%
<i>di cui in Spagna</i>	17	24	78	84	2	4	97	112	28%	30%
<i>di cui in Portogallo</i>	2	3	33	21	1	0	36	24	53%	51%
<i>di cui a Cipro</i>	35	16	24	20	3	2	62	38	30%	32%
<b>Totale</b>	<b>60</b>	<b>51</b>	<b>150</b>	<b>162</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>216</b>	<b>219</b>	<b>16%</b>	<b>21%</b>

2019										
Cessazioni	<=29 anni		30-50 anni		>=51 anni		totale		Turnover	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
N. persone										
<i>di cui in Italia e Grecia</i>	9	10	36	30	14	20	59	60	8%	12%
<i>di cui in Spagna</i>	4	9	50	43	3	20	57	72	18%	19%
<i>di cui in Portogallo</i>	-	-	20	22	4	5	24	27	35%	57%
<i>di cui a Cipro</i>	3	3	48	25	8	6	59	34	29%	28%
<b>Totale</b>	<b>16</b>	<b>22</b>	<b>154</b>	<b>120</b>	<b>29</b>	<b>51</b>	<b>199</b>	<b>193</b>	<b>15%</b>	<b>18%</b>

Complessivamente l'anno 2021 ha visto una lieve diminuzione del numero assoluto di dipendenti del Gruppo, in coerenza con il trend registrato dal mondo del lavoro. Allo stesso tempo, a livello sistemico alcuni strumenti normativi hanno agevolato il ritiro dal mondo del lavoro, generando un trend che appare comunque di modesta entità per il Gruppo doValue che continuerà a selezionare e ad attrarre nuovi talenti.

## 4.2



# Tutela della diversità e rispetto dei diritti umani

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

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

Dal 2018 il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo per garantire la tutela della diversità degli organi di governo, ha disciplinato e formalizzato nell'ambito di un apposito documento le modalità volte a definire l'"Orientamento sulla composizione qualitativa e quantitativa del Consiglio di Amministrazione ritenuta ottimale", relativamente alla composizione considerata ottimale per il corretto assolvimento delle funzioni che il CdA è chiamato a ricoprire, in conformità, in particolare, alle Disposizioni di Vigilanza sul Governo Societario. Nel 2021 questo documento è stato sottoposto a revisione, tenendo conto degli esiti dell'Autovalutazione svolta nel corso dell'anno, ed è stato individuato il profilo teorico dei candidati alla nomina, identificandone le caratteristiche manageriali, professionali, di onorabilità e di indipendenza.

doValue si impegna a promuovere il valore di ogni persona e a creare un ambiente di lavoro che sia rispettoso, collaborativo ed inclusivo. Questo si traduce in un costante ascolto delle esigenze delle proprie persone ed in azioni concrete volte a favorire il benessere individuale e aziendale. La diversità delle persone di doValue, che provengono da storie e territori differenti, favorisce la condivisione di esperienze migliorando così il clima aziendale e le performance del Gruppo.

Nel 2018 in Italia, è nato il Diversity&Inclusion Committee, un luogo di ascolto per supportare le persone ad esprimere il proprio potenziale, a prescindere dalle generazioni, dallo status e dalle diverse dimensioni in cui si declina la diversità.

Il percorso iniziato a livello locale in alcune società del Gruppo come in Italia ha trovato la sua naturale evoluzione nella nascita del Diversity&Inclusion Council, grazie all'adesione volontaria di colleghi provenienti dalle diverse società del Gruppo.

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

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

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

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

Valore D promuove la valorizzazione di tutte le caratteristiche per cui differiscono i collaboratori (età, genere, nazionalità, religione, esperienze lavorative), con lo scopo di creare un ambiente di lavoro che valorizzi la Gender Diversity e sviluppi la cultura dell'inclusione in Azienda.

doValue nel 2021 ha partecipato all'Inclusion Impact Index sviluppato da Valore D con il supporto del Politecnico di Milano per offrire a tutte le aziende, associate e non, la possibilità di mappare le proprie politiche di diversità e inclusione e di misurarne l'efficacia.

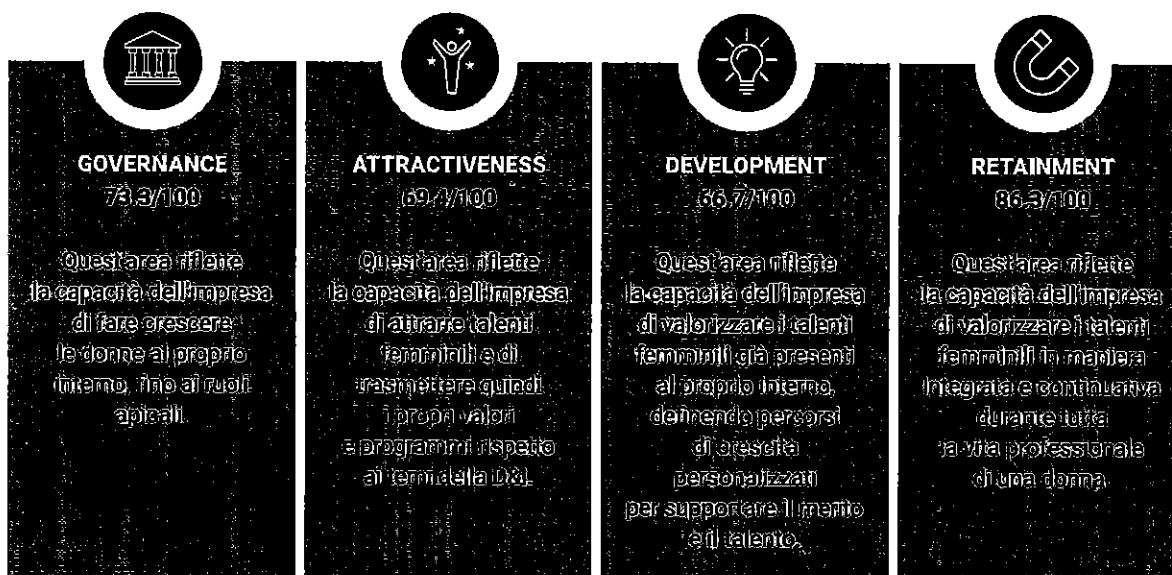
L'indice che misura l'impatto organizzativo in quattro macro-aree, governance, capacità di attrarre, sviluppare e valorizzare nel tempo i talenti al femminile, si basa sugli standard internazionali di sostenibilità ESG.

Il risultato complessivo di 78.6 su 100 (+18,1 rispetto ai valori medi, 60,5) dimostra l'impegno del Gruppo doValue nelle tematiche di Diversity e Inclusion.

Nel 2021, 20 risorse di doValue sono state coinvolte in diversi corsi per un totale di 180 ore tra corsi e percorsi di Valore D.



### Gli indicatori nel dettaglio



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

Anche Altamira ribadisce l'importanza di questi valori all'interno del proprio Code of Conduct, che sottolinea l'obbligatorietà di garantire la dignità delle persone e il rispetto dei loro diritti fondamentali, anche in linea con quanto previsto dalla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e dalla Convenzione europea sui diritti dell'uomo.

Allo stesso modo, all'interno dell'Equality Plan Altamira ribadisce la rilevanza di valorizzare il personale sulla base di capacità, competenze, impegno e talento, evitando ogni tipo di discriminazione in relazione a etnia, genere, religione, idee politiche, nazionalità, età, orientamento sessuale, disabilità o qualsiasi altra caratteristica.

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



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

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



Profilazione membri Consiglio di Amministrazione della Capogruppo	2021		2020		2019	
	N.	%	N.	%	N.	%
<b>Genere</b>						
Donne	4	44%	2	22%	2	22%
Uomini	6	67%	7	78%	7	78%
<b>Età</b>						
<=29 anni	-	-	-	-	-	-
30-50 anni	3	30%	4	44%	4	44%
>= 50 anni	7	70%	5	56%	5	56%

Profilazione del Top Management	2021		2020		2019	
	N.	%	N.	%	N.	%
<b>Middle Management &lt;=29 anni</b>						
<b>Genere</b>						
Donne	1	1%	-	-	-	-
Uomini	-	-	-	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Top Management 30-50 anni</b>						
<b>Genere</b>						
Donne	31	21%	13	9%	22	19%
Uomini	68	46%	51	37%	66	55%
<b>Totale</b>	<b>99</b>	<b>67%</b>	<b>64</b>	<b>47%</b>	<b>88</b>	<b>74%</b>
<b>Dirigenti &gt;= 51 anni</b>						
<b>Genere</b>						
Donne	8	5%	18	13%	6	5%
Uomini	39	27%	55	40%	25	21%
<b>Totale</b>	<b>47</b>	<b>32%</b>	<b>73</b>	<b>53%</b>	<b>31</b>	<b>26%</b>
<b>Totale Top Management</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>





<b>Profilazione del Middle Management</b>	<b>2021</b>		<b>2020</b>		<b>2019</b>	
<b>Middle Management &lt;=29 anni</b>						
<b>Genere</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>
Donne	8	1%	12	2%	12	2%
Uomini	11	1%	10	1%	9	2%
<b>Totale</b>	<b>19</b>	<b>2%</b>	<b>22</b>	<b>3%</b>	<b>21</b>	<b>4%</b>
<b>Middle Management 30-50 anni</b>						
<b>Genere</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>
Donne	286	37%	195	25%	207	36%
Uomini	275	36%	185	24%	225	39%
<b>Totale</b>	<b>561</b>	<b>73%</b>	<b>380</b>	<b>49%</b>	<b>432</b>	<b>76%</b>
<b>Middle Management &gt;=51 anni</b>						
<b>Genere</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>
Donne	72	9%	164	21%	41	7%
Uomini	114	15%	204	26%	76	13%
<b>Totale</b>	<b>186</b>	<b>24%</b>	<b>368</b>	<b>48%</b>	<b>117</b>	<b>20%</b>
<b>Totale Middle Management</b>	<b>766</b>	<b>100%</b>	<b>770</b>	<b>100%</b>	<b>570</b>	<b>100%</b>

Profilazione dello Staff	2021		2020		2019	
<b>Staff &lt;= 29 anni</b>						
<b>Genere</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>
Donne	78	3%	102	4%	69	4%
Uomini	58	3%	81	3%	48	3%
<b>Totale</b>	<b>136</b>	<b>6%</b>	<b>183</b>	<b>8%</b>	<b>117</b>	<b>7%</b>
<b>Staff 30-50 anni</b>						
<b>Genere</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>
Donne	1.113	50%	1.041	45%	737	46%
Uomini	561	25%	513	22%	381	24%
<b>Totale</b>	<b>1.674</b>	<b>75%</b>	<b>1.554</b>	<b>67%</b>	<b>1.018</b>	<b>70%</b>
<b>Staff &gt;=51 anni</b>						
<b>Genere</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>
Donne	221	10%	324	14%	181	12%
Uomini	209	9%	262	11%	175	11%
<b>Totale</b>	<b>430</b>	<b>19%</b>	<b>586</b>	<b>25%</b>	<b>356</b>	<b>23%</b>
<b>Totale Staff</b>	<b>2.240</b>	<b>100%</b>	<b>2.323</b>	<b>100%</b>	<b>1.591</b>	<b>100%</b>

L'attenzione dedicata dal Gruppo alla diversità e alle pari opportunità trova espressione anche nell'offerta di contratti di lavoro part-time, finalizzati a garantire la flessibilità adeguata a favorire la conciliazione dei tempi vita/lavoro. Al 31 dicembre 2021, il 2,2% dei dipendenti beneficia di tale tipologia di contratto; di questi, il 98,6% è rappresentato da donne.

A conferma dell'attenzione del Gruppo per le tematiche di diversità e rispetto dei diritti umani, anche nel 2021, come nei due esercizi precedenti, non sono stati rilevati episodi di discriminazione o violazione dei diritti umani.

Infine, l'attenzione alla diversity si declina anche in relazione alla valorizzazione delle risorse diversamente abili. doValue gestisce la diversità conformemente alle regole previste dalle leggi applicabili anche in relazione all'assunzione e all'inserimento in Azienda di persone con disabilità; ad esempio, in Spagna il Gruppo ha creato l'Altamira Talent School, in collaborazione con Adecco Foundation, per facilitare l'inserimento di personale con disabilità e favorire il loro sviluppo professionale. Nel 2021, sono 55 le persone (27 donne e 28 uomini) impiegate dal Gruppo che appartengono a categorie protette o vulnerabili, pari all'1,7% del totale della popolazione aziendale.



## 4.3

# Formazione e sviluppo del personale

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

Nonostante gli impatti derivanti dall'emergenza sanitaria, nel corso del 2021 sono proseguiti i programmi di formazione già esistenti, ridefiniti e riadattati ove necessario. Sono ripresi i corsi in aula, oltre ai programmi a distanza on line, sincrona o asincrona.

Inoltre, l'offerta formativa è stata integrata con numerosi webinar messi a disposizione del personale nella intranet aziendale volti a fornire strumenti utili di lavoro e sviluppo personale oltre che ad arricchire le competenze specifiche. I corsi svolti hanno portato a registrare un sostanziale incremento della formazione erogata, passando dalle 42.000 ore di formazione nel 2020 a quasi 70.000 nel corso del 2021.

Al fine di ampliare l'offerta formativa, in coerenza con le esigenze del personale, nel 2021 è stata lanciata una Survey, "La formazione che vorrei", per raccogliere le richieste formative e i suggerimenti dei dipendenti. Inoltre, attraverso la procedura "Formazioni", le richieste formative, specialmente di natura tecnica, continuano ad essere raccolte dai responsabili di funzione, che ogni anno provvedono ad indicare le esigenze formative dei propri collaboratori; infine, per la formazione obbligatoria viene consultata la funzione Compliance.

Nel corso del 2021 è proseguita la progettazione ed erogazione di percorsi formativi a supporto del Piano Strategico di Gruppo e del relativo modello di business, con l'obiettivo prioritario di favorire l'integrazione e potenziare la leadership sul mercato, assicurare servizi di qualità, incrementare efficienza ed efficacia dei processi operativi.

In quest'ottica, si è dato seguito all'implementazione della People Strategy introdotta nel 2019 con l'obiettivo di valorizzare le competenze e il capitale umano, rafforzare l'integrazione culturale e manageriale, sviluppare employer branding & engagement, favorire la conoscenza e il cambiamento. In particolare, il 2021 ha visto la prosecuzione dei seguenti progetti:

- doFuture: dedicato agli High Flyers (HF), risorse aziendali considerate ad alto potenziale a cui sono dedicati corsi di formazione specifica, percorsi di job rotation e attività di mentorship. In continuità con quanto avviato nel 2020, prosegue il percorso strutturato di formazione a loro dedicato, finalizzato al rafforzamento delle capacità manageriali, che prevede diversi incontri mirati al rafforzamento delle competenze necessarie a ricoprire ruoli di maggiore responsabilità. Gli HF sono stati individuati nell'ambito di tutte le strutture aziendali e quelli selezionati appartengono prevalentemente all'area NPL Servicing;
- doGeneration: dedicato ai colleghi senior con l'obiettivo di condividere e trasferire know-how alle nuove leve;
- Change over: progetti di riconversione professionale, finalizzati a preparare le risorse coinvolte all'adozione di un nuovo ruolo.

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

- l'Action Plan collegato alla People Engagement Survey 2020 che ha visto la partecipazione su base volontaria di molti colleghi per definire le azioni concrete e gli ambiti di maggior interesse;
- la divulgazione dei 4 valori di Gruppo, leadership, responsabilità, efficacia, collaborazione sono stati rappresentati ai dipendenti dal Top Management e da iniziative

di comunicazione;

- nel quarto trimestre 2021 è stata lanciata la seconda edizione della People Engagement Survey, i cui risultati in ambito ESG hanno contribuito all'aggiornamento della matrice di materialità.

Con riferimento alla formazione delle hard skills, nel 2021 sono stati pianificati corsi relativi a formazione tecnica (tool gestionali, aggiornamenti legali), formazione manageriale, formazione su tematiche di natura normativa (Privacy, Usura e Anacoscismo, Reclami, Cyber Security, Safety) e formazione linguistica online (inglese e spagnolo). Inoltre, sono stati erogati corsi di formazione e aggiornamento professionale su tematiche tecnico-specialistiche, dedicate a cluster di popolazione specifici (es. NPL Asset Management, Real Estate, Tax & Legal).

Anche in Spagna, Cipro e Portogallo l'erogazione di una formazione adeguata rappresenta un importante driver aziendale. A partire dal 2019, come peraltro già illustrato, Altamira ha definito un Annual Training Plan con l'obiettivo di stabilire la priorità delle richieste e delle competenze necessarie, riunire le esigenze comuni in un unico framework e garantire la massima efficacia delle attività, prevedendo corsi di formazione, di Induction e allineamento sullo sviluppo delle competenze e sull'aggiornamento normativo. In Spagna, il Piano viene elaborato analizzando i fabbisogni normativi segnalati dai responsabili dell'area, gli obiettivi strategici del Gruppo, i cambiamenti del quadro regolatorio di riferimento e le nuove progettualità operative aziendali. Il quadro che deriva da questa analisi viene tradotto in un piano di formazione, formalizzato e presentato al Consiglio di Amministrazione dopo essere stato approvato, come previsto per legge, dal Company Committee.

Gli Annual Training Plan prevedono numerose attività, tra cui si ricordano:

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

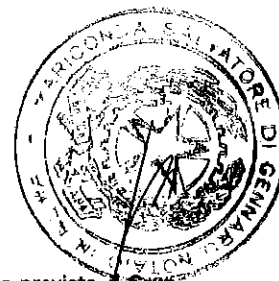
• formazione in ambito normativo (Codice Etico, PRL, GDPR). Anche in Portogallo e a Cipro l'organizzazione dei programmi formativi tiene conto dei feedback forniti dai dipendenti nel corso delle valutazioni annuali, per arrivare a strutturare Annual training plan rispondenti sia alle richieste ricevute internamente che ai cambiamenti del contesto di mercato e normativo di riferimento. L'organizzazione della formazione è inoltre scadenzata nel corso dell'anno per evitare di condensare i training in periodi usualmente più legati a scadenze di business, per assicurare una partecipazione completa e attenta e massimizzare gli effetti positivi della formazione offerta.

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

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

Le esigenze di formazione vengono identificate con la collaborazione delle funzioni aziendali a seconda di eventuali nuove prassi e procedure adottate, delle modifiche ai processi, prodotti o a seguito dei rilasci di sistema o introduzioni di nuovi tool. All'inizio di ogni anno, la Funzione People incontra i responsabili di funzione per la raccolta delle esigenze, che vengono successivamente valutate e priorizzate nell'ambito di un Programma, che valorizza inoltre eventuali esigenze individuali rilevanti per ogni mansione. Il Programma predisposto viene sottoposto al Comitato Esecutivo, che ha la responsabilità di verificare e garantire che i bisogni formativi e le priorità individuate coprano tutte le questioni strategiche importanti. Dopo l'approvazione, vengono pianificate le attività di formazione, in accordo con i responsabili di Funzione.

Le diverse realtà del Gruppo investono nello sviluppo delle Persone. La consapevolezza che l'aggiornamento professionale apporti benefici trasversali alla cultura aziendale ha consentito di erogare complessivamente nel corso del



2021 quasi 70000 ore di formazione: le donne hanno ricevuto 21 ore di formazione media pro-capite, poco meno degli uomini (23 ore pro-capite in media) ma comunque ben al di sopra delle 13 ore medie registrate nel corso del 2020. In termini di contenuti della formazione, i corsi di aggiornamento tecnico professionale hanno rappresentato la parte più significativa (23% del totale delle ore di formazione), seguiti dai temi legati ad anticorruzione, antiriciclaggio e prevenzione del rischio criminale (18% del totale delle ore di training).

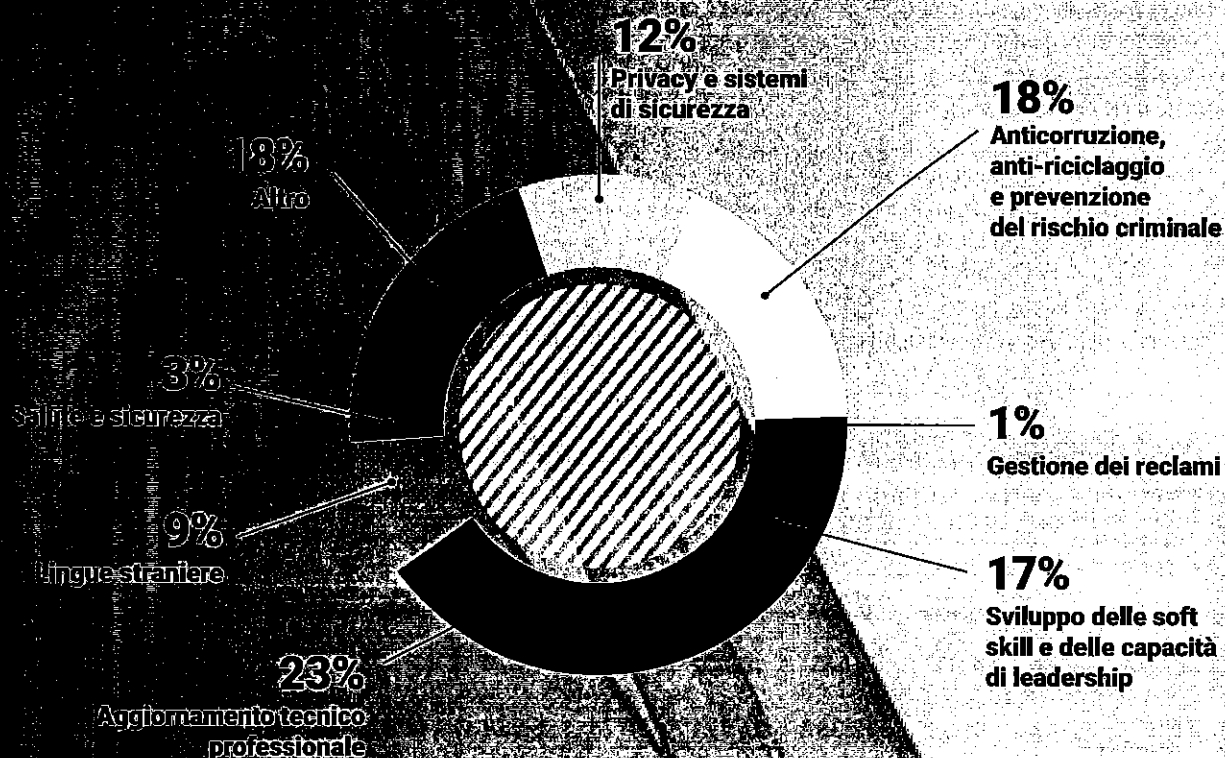
Infine, la formazione dedicata a tematiche di privacy e cybersecurity, ha registrato un incremento, passando dalle circa 2.200 ore erogate nel 2020 ad oltre 8.000 nel corso dell'anno di rendicontazione, a riprova della rilevanza sempre maggiore delle tematiche legate alla sicurezza dei dati e alla gestione dei sistemi informativi IT.

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

Ore di formazione per genere e per ruolo	2021			2020			2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Top Management	4.951	5.681	<b>10.632</b>	904	3.479	<b>4.383</b>	735	1.708	<b>2.443</b>
Middle Management	14.339	12.382	<b>26.721</b>	8.774	5.988	<b>14.762</b>	6.969	7.816	<b>14.785</b>
Staff	18.916	13.113	<b>32.029</b>	14.574	8.706	<b>23.280</b>	18.053	11.797	<b>29.850</b>
Totale	38.206	31.176	<b>69.382</b>	24.252	18.173	<b>42.425</b>	25.757	21.321	<b>47.078</b>

Ore medie di formazione per dipendente, per ruolo, e per genere	2021			2020			2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Top Management	124	53	<b>72</b>	29	33	<b>32</b>	26	19	<b>21</b>
Middle Management	39	31	<b>35</b>	24	15	<b>19</b>	27	25	<b>26</b>
Staff	13	16	<b>14</b>	10	6	<b>7</b>	17	18	<b>18</b>

## ORE DI FORMAZIONE PER TIPOLOGIA



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

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

**69.000** ore

di formazione erogate dal Gruppo

**Il Gruppo doValue  
considera la formazione e  
lo sviluppo professionale  
elementi fondamentali per  
valorizzare le competenze  
dei propri dipendenti:**

**Talent Plan**

**People Strategy**

**Annual Training  
Program**

# 4.4

## Valutazione delle competenze

La valutazione delle competenze riveste un ruolo fondamentale per il Gruppo nel percorso di crescita dei propri dipendenti. doValue promuove lo sviluppo personale e professionale valutando periodicamente le performance sulla base di obiettivi individuali, garantendo il raggiungimento degli obiettivi aziendali attraverso la valorizzazione delle sue persone e percorsi di miglioramento delle competenze.

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

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

Per quanto riguarda lo sviluppo del personale, nel 2021 in Italia è stato sviluppato un nuovo Sistema di Performance del Gruppo che da un lato misura il raggiungimento degli obiettivi assegnati al singolo ("Cosa"), e dall'altro valuta i comportamenti attuati ("Come") in base al nuovo modello di competenze che si riconduce ai valori del Gruppo (Responsabilità, Leadership, Collaborazione e Efficacia).

Le due dimensioni sono valutate su una scala da 1 a 5 con un peso di 60:40 tra il Cosa e il Come e nell'ambito di questo processo viene definito il piano di sviluppo del singolo dipendente.

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

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

La valutazione delle competenze e lo sviluppo professionale sono fondamentali anche per le altre società del Gruppo in Spagna, Cipro e Portogallo, le quali si impegnano a favorire la crescita del talento ed il continuo potenziamento delle skills dei propri dipendenti.

Anche doValue Greece ha implementato un proprio framework di valutazione delle performance in grado di guidare il percorso professionale dei dipendenti (es. promozione e pianificazione della successione). Il framework concorre alla definizione dei Piani di formazione annuali delle diverse Strutture e Direzioni così da tradurre la strategia in priorità aziendali tangibili per tutti i dipendenti e supportare la costruzione di una cultura comune che guidi i comportamenti di doValue in tutta l'organizzazione.

Durante il 2021, una parte significativa dei dipendenti ha ricevuto una valutazione delle competenze, per un totale di 2.169 persone. In particolare, hanno ricevuto la valutazione 124 top manager (34 donne e 90 uomini), 563 middle manager (270 donne e 293 uomini) e 1.482 persone di staff (929 donne e 553 uomini)<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Il numero di dipendenti che ha ricevuto una valutazione delle competenze nel corso del 2021 potrebbe per alcune categorie professionali essere superiore al numero di dipendenti a fine periodo di rendicontazione. In Italia, infatti, il Contratto nazionale del Credito prevede che nell'anno in corso si valutino le competenze dell'anno precedente e pertanto potrebbero essere inclusi nel calcolo dipendenti che nel corso del 2021 hanno cessato il rapporto lavorativo con il Gruppo.



# 4.5



## Benefit, welfare aziendale e benessere dei dipendenti

doValue si impegna a creare condizioni lavorative che promuovano il benessere ed il giusto equilibrio tra vita privata e lavoro (work-life balance) che rappresentano la chiave affinché i dipendenti possano esprimere il meglio di sé.

Per questo doValue offre ai propri dipendenti un programma di benefit e iniziative di welfare aziendale volto ad accrescere la motivazione ed il livello di engagement delle proprie persone.

Nel corso del 2021, gli investimenti nelle attività di welfare previste dal Gruppo sono stati pari a oltre 6 milioni di euro.

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

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

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

Nel 2021, con l'obiettivo di migliorare le prestazioni sanitarie di dipendenti e quiescenti, riorganizzare i premi e potenziare il servizio di Customer Care, è stato scelto un nuovo fornitore per il prossimo biennio.

Per favorire l'equilibrio tra vita privata e lavorativa, doValue mette a disposizione dei dipendenti numerose iniziative tra cui: la possibilità di lavorare in modalità **smart**

**working**, permessi studio e programmi di sostegno alla maternità e alla paternità.

In particolare, lo smart working è stato lanciato come progetto sperimentale, nel corso del 2019, e ha coinvolto un numero limitato di dipendenti. Durante il 2020 e il 2021 il ricorso a forme di lavoro agile è stato ampliato anche in risposta alla crisi pandemica, coinvolgendo un'alta percentuale dell'organico aziendale.

A tutti i dipendenti è stata garantita una formazione specifica per acquisire dimestichezza con la nuova modalità di lavoro, oltre che assistenza costante per esigenze di natura tecnologica e supporto da parte di figure professionali esperte di smart working.

Inoltre, vengono garantite borse di studio ai figli dei dipendenti, in adempimento a quanto previsto da CCNL.

Nel corso del 2021 è stata lanciata la prima iniziativa di **wellness**, confermando l'impegno di doValue a promuovere uno stile di vita sano. Tutti i dipendenti in Italia hanno avuto la possibilità di attivare il piano gratuito che l'azienda ha dedicato loro con il partner Gympass.

Dal 1° giugno è stata infatti attivata per tutti i dipendenti e consulenti doValue la piattaforma dedicata al benessere psicofisico, con app su sport e nutrizione, meditazione e salute finanziaria. Oltre all'opzione Free Plan offerta da doValue, i dipendenti possono scegliere pacchetti personalizzati in base alle singole esigenze e partecipare a lezioni live, on line o in presenza nelle oltre 2.600 palestre convenzionate in Italia.

Anche in Spagna il Gruppo prevede l'erogazione di benefit a tutti i dipendenti, senza distinzione legata alla tipologia di contratto. L'obiettivo di Altamira è promuovere una cultura aziendale che favorisca l'equilibrio tra la vita personale e il lavoro, con l'ambizione di attrarre nuovi talenti e favorire il benessere sul posto di lavoro nella convinzione

che un dipendente motivato e allineato con i valori e gli obiettivi del Gruppo porti un chiaro beneficio a tutta la comunità aziendale.

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

Con l'emergenza pandemica la molti servizi e attività previsti dal sistema di welfare aziendale sono variate; ad esempio, i dipendenti hanno continuato ad usare il programma di Gympass in modalità online, non potendosi recare fisicamente nelle palestre o il programma "Health&Wellness Altamira", ridimensionato coerentemente con le attività praticabili da remoto, che prevede numerosi obiettivi tra cui migliorare la salute dei dipendenti, ridurre l'assenteismo, incrementare l'efficienza e la produttività aziendale.

I benefit offerti a tutti i dipendenti ciprioti comprendono l'assicurazione sanitaria e misure previdenziali, erogate tramite specifici fondi. È inoltre offerta la possibilità di usufruire dell'orario flessibile e di scontistiche per l'iscrizione in palestra. Nel 2020 era stato previsto il lancio di attività a supporto della tutela della salute, della promozione di stili di vita sani e dell'equilibrio vita-lavoro nell'ambito del sopra citato programma Altamira "Health&Wellness".

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

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

doValue Greece offre a tutti i suoi dipendenti benefit riguardanti la sfera medica, previdenziale e il supporto dell'equilibrio vita-lavoro. In particolare, per facilitare l'accesso dei lavoratori ai servizi medici e sanitari non professionali, i dipendenti possono beneficiare di un Private Life Insurance and Disability Scheme e di un Private Medical Scheme. Oltre a ciò, la società prevede un Private Pension Scheme a cui partecipa attraverso un contributo mensile in percentuale rispetto al salario dei dipendenti, i quali possono a loro volta contribuire su base opzionale. doValue Greece sostiene inoltre il work-life balance dei dipendenti offrendo giorni di congedo aggiuntivi ai genitori in caso di malattia del figlio, fino ad un massimo di 12 giorni, e un'indennità per la scuola materna, coprendo il costo mensile fino a 260 euro per figlio di età inferiore ai 6 anni.



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

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

Dipendenti coinvolti in attività di welfare <sup>2</sup>	Italia	Grecia	Spagna	Portogallo
Eventi di socializzazione	-	-	735	-
Versamenti a fondi pensione integrativi	942	1.004	33	15
Copertura sanitaria e assicurativa	971	1.004	109	97
Buoni pasto	1.016	-	-	-
Buoni per cultura, svago e tempo libero	240	-	29	-
Buoni per lo shopping	-	13.000	-	-
Assicurazione Covid-19	-	31.000	735	0 <sup>3</sup>
Supporto psicologico	-	8.400	-	-
Altro	-	-	30*	-

<sup>2</sup> A Cipro non risulta attiva nessuna delle iniziative elencate.

<sup>3</sup> In Portogallo, la copertura sanitaria e assicurativa include già la copertura per il Covid-19, quindi non è stato necessario prevederle una ad hoc.

<b>Investimenti in attività di welfare (€)</b>	<b>Italia</b>	<b>Grecia</b>	<b>Spagna</b>	<b>Portogallo</b>
Eventi di socializzazione	-	-	17.029	-
Versamenti a fondi pensione integrativi	1.337.021	1.054.613	497.044	18.094
Copertura sanitaria e assicurativa	860.387	1.099.435	188.023	174.152
Buoni pasto	908.328	-	-	-
Buoni per cultura, svago e tempo libero	31.505	-	835	-
Buoni per lo shopping	-	-	-	-
Assicurazione Covid-19	-	-	93.000	-
Supporto psicologico	-	-	-	-
Altro	-	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>3.137.242</b>	<b>2.154.048</b>	<b>795.933</b>	<b>192.245</b>





## 4.6

# Relazioni industriali e rapporti con i sindacati

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

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

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

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

Anche la Spagna mantiene un dialogo costante con i rappresentanti legali dei lavoratori con l'obiettivo di garantire una collaborazione su tematiche che possono avere impatti significativi sull'organizzazione. Questo dialogo continuo è fondamentale per assicurare il diritto dei rappresentanti dei dipendenti di essere informati e consultati su aspetti o condizioni rilevanti ed è garantito sia tramite comunicazio-

ni informali (e-mail, riunioni, annunci, call), sia grazie agli organismi formali di informazione, consultazione, partecipazione e negoziazione collettiva: Works Committee, Health and Safety Committee e Equality Committee.

Il sistema delle relazioni sindacali a Cipro è gestito dallo Human Department il quale organizza frequenti incontri con i sindacati per affrontare questioni che possano avere impatti sulle condizioni di lavoro dei dipendenti. Nel corso dell'anno sono organizzati sia incontri a partecipazione ristretta all'interno di tutti gli uffici regionali, sia riunioni del personale, in cui il senior management presenta informazioni commerciali a tutti i dipendenti. Questi incontri nel 2021 sono avvenuti principalmente da remoto in seguito alla pandemia da Covid-19. I dipendenti hanno avuto la possibilità di raccogliere informazioni sugli sviluppi della società e su specifiche problematiche.

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

Relativamente alla contrattazione collettiva, a livello di Gruppo, i dipendenti coperti da contrattazione collettiva sono pari al 91,2%, dato in linea rispetto a quanto rilevato negli anni precedenti.

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

# 4.7

## Salute e sicurezza sul luogo di lavoro

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

doValue si impegna da sempre a sviluppare una cultura aziendale a tutti i livelli organizzativi in materia di salute e sicurezza e a garantire livelli di protezione fisica sul luogo di lavoro, in linea con le disposizioni normative vigenti nei paesi in cui il Gruppo opera. L'attenzione costante dedicata a tali tematiche è stata confermata nel 2021, anche in virtù del perdurare dell'emergenza pandemica. Le diverse società del Gruppo hanno consolidato le misure straordinarie adottate per garantire ai propri dipendenti massimi livelli di sicurezza sia sul lavoro che nella sfera privata, dall'estensione dello strumento dello smart working, alla presenza di istruzioni di carattere sanitario sulle intranet e nei locali aziendali, fino alla distribuzione di mascherine e alla sanificazione continua delle sedi.

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

A livello italiano, il Gruppo gestisce gli aspetti legati alla salute e alla sicurezza delle persone attraverso misure organizzative conformi al D. Lgs. 81/2008 e all'art. 2087 del Codice Civile. Inoltre, il presidio della tematica avviene attraverso le seguenti attività: l'analisi, la valutazione e la gestione dei fattori e delle condizioni di rischio, la sorveglianza sanitaria, la raccolta ed elaborazione dei dati relativi alla gestione della sicurezza e la realizzazione di programmi di informazione e formazione obbligatoria relativi alla sicurezza sul lavoro, in linea con la normativa vigente. Le attività di formazione sono presidiate anche

al di là delle previsioni normative: nel corso del 2021 sono stati avviati dei programmi di formazione interna speciale, alcuni relativi alla pandemia, altri di portata più strategica (formazione degli addetti all'emergenza, Safety Induction per neoassunti). Oltre a ciò, il tema della salute e sicurezza sul lavoro è presidiato anche lungo la catena di fornitura: ai fornitori in fase di prequalifica è infatti richiesto il possesso del DVR e/o di altra documentazione a testimonianza dell'conformità alla normativa vigente.

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

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

A Cipro, l'impegno nella tutela della salute e sicurezza dei propri dipendenti è formalizzato all'interno della Politica di Salute e Sicurezza ed è reso tangibile attraverso l'implementazione di un Sistema di gestione della salute e si-



curezza sul lavoro. Sono considerati all'interno di questo sistema di gestione della salute e sicurezza dell'Azienda anche i lavoratori esterni, come appaltatori, addetti alla manutenzione, visitatori, ovvero coloro che potrebbero essere influenzati dalle attività dell'organizzazione.

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

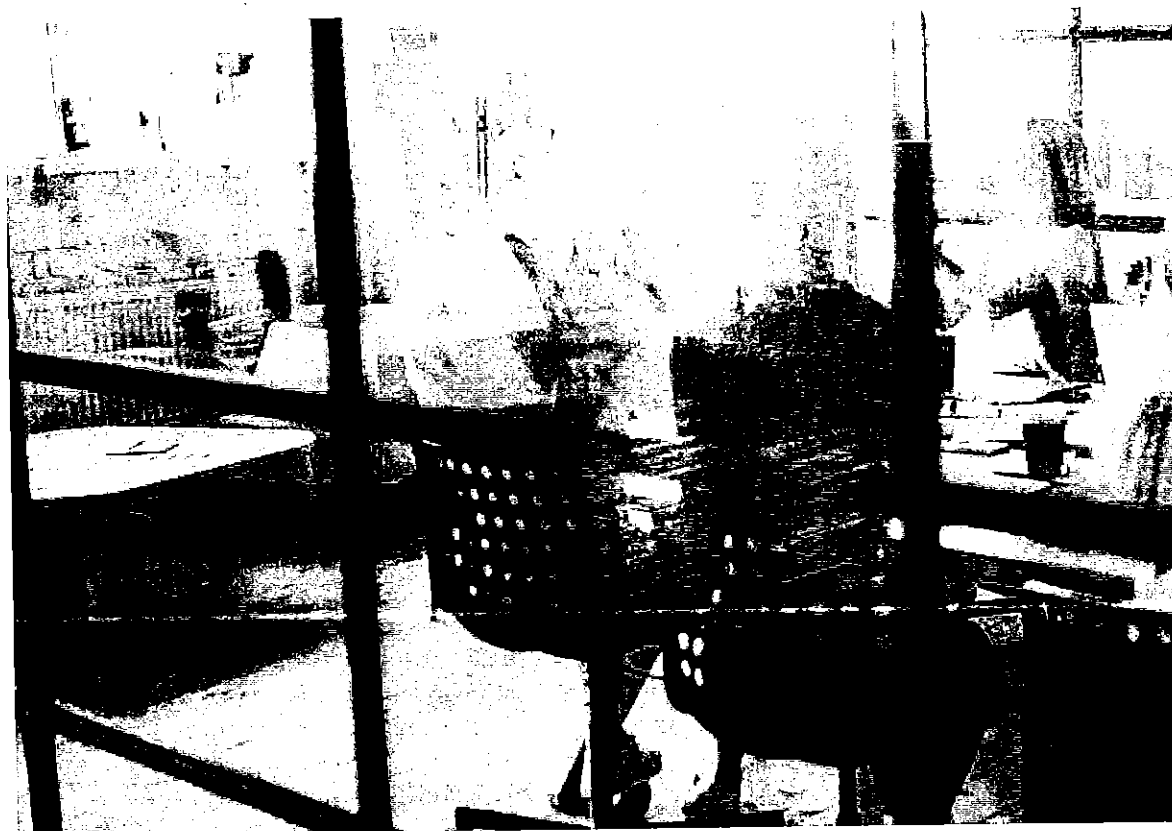
In Grecia, doValue assicura il presidio degli aspetti di salute e sicurezza sul luogo di lavoro secondo quanto previsto dalla normativa vigente, adottando anche ulteriori misure che vanno oltre i requisiti di legge. Anche in fase di negoziazione con un fornitore di servizi/subappaltatore viene verificata la conformità che quest'ultimo sia conforme ai requisiti normativi e ai regolamenti interni. La

società adotta un Occupational Health Plan, che include per i dipendenti la possibilità di incontri periodici con il medico competente. Inoltre, viene effettuata periodicamente un'ispezione al fine di prevenire situazioni pericolose all'interno degli uffici.

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

Il Gruppo si impegna nel processo di identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi per la salute e sicurezza. Con la pandemia, i pericoli attinenti alla sfera "biologica" hanno assunto maggiore rilevanza per il Gruppo il quale ha dovuto prevedere protocolli e procedure ad hoc per gestire tutti i rischi connessi al Covid-19.

A livello italiano, il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) definisce i rischi e, per ognuno di essi, il "Criterio di Valutazione" e le "Misure di Prevenzione e Protezione", che individuano le modalità di azione atte a prevenire l'ac-



cadimento di eventi dannosi correlati ai rischi. Il DVR è stato sottoposto ad aggiornamenti nel corso del 2021 e verrà pubblicato nel primo trimestre del 2022. Tutte le informazioni relative alla sicurezza aziendale sono disponibili e costantemente aggiornate sulla intranet, insieme ai documenti rilevanti in materia.

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

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

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

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

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

In caso di incidenti sul luogo di lavoro, i processi e le modalità di indagine vengono definiti all'interno dei documenti e delle procedure predisposti dalle varie controllate secondo la normativa vigente. Nel caso del Portogallo e

di doValue Greece, viene richiesto il supporto del fornitore esterno, il quale indica la migliore linea di azione per risolvere il problema. Se necessario, viene effettuata una nuova valutazione da parte del fornitore per comprendere appieno la causa dell'incidente.

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

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

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

Nel corso del 2021 si sono registrati quattro infortuni di lieve entità, sia in considerazione del basso livello di rischio caratterizzante il business di doValue per la salute e sicurezza dei dipendenti, sia per l'elevata incidenza delle modalità di lavoro da remoto che ha caratterizzato il periodo di rendicontazione. Non si sono invece verificati infortuni gravi (ovvero tali da causare un'assenza prolungata dal lavoro), malattie professionali e fatalità.





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

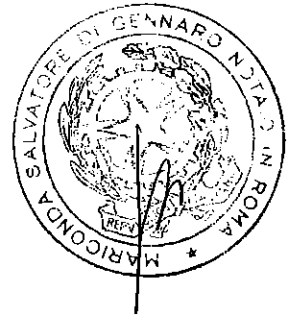
Infortuni <sup>4</sup>	2021			2020			2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
<b>Numero totale di Infortuni registrabili<sup>5</sup></b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>8</b>
di cui in Italia	-	2	2	-	-	-	1	-	1
di cui in Grecia	-	-	-	-	-	-	-	-	-
di cui in Spagna <sup>6</sup>	2	-	2	2	-	2	4	3	7
di cui in Portogallo	-	-	-	-	-	-	-	-	-
di cui in Cipro	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Tasso di infortuni registrabili</b>	<b>0,63</b>	<b>0,81</b>	<b>0,71</b>	<b>0,79</b>	<b>-</b>	<b>0,44</b>	<b>2,33</b>	<b>1,70</b>	<b>2,05</b>
di cui in Italia	-	2,88	1,22	-	-	-	0,94	-	0,53
di cui in Grecia	-	-	-	-	-	-	-	-	-
di cui in Spagna	2,56	-	1,27	3,49	-	1,66	7,50	5,05	6,21
di cui in Portogallo	-	-	-	-	-	-	-	-	-
di cui in Cipro	-	-	-	-	-	-	-	-	-

<sup>4</sup> Il tasso di Infortuni registrabili è calcolato come rapporto tra il numero di infortuni registrabili e il totale delle ore lavorate nello stesso periodo, moltiplicato per 1.000.000.

<sup>5</sup> Il formato tabellare è riferito ai soli dipendenti. Per quanto riguarda i lavoratori non dipendenti si precisa che il numero di Infortuni registrati nel 2021 è pari a zero.

<sup>6</sup> I casi riportati per la Spagna comprendono le casistiche previste dallo Standard GRI 403-9, benché si tratti di infortuni senza giorni persi. In base, invece, alla normativa spagnola, che richiede di rendicontare gli infortuni con giorni persi, questi sarebbero pari a 0, così come il relativo indice di frequenza.





# 5

LA RESPONSABILITÀ  
DI **BUSINESS** DEL  
GRUPPO DOVALUE

# 5.1

## Il ruolo del Gruppo nello sviluppo sostenibile del sistema finanziario

Il Gruppo doValue svolge un ruolo delicato all'interno dell'ecosistema finanziario e ciò implica la necessità di agire con trasparenza, indipendenza e integrità verso tutti i suoi Stakeholder.

A supporto della crescita del sistema economico dei Paesi in cui opera, il Gruppo si impegna a contribuire alla creazione di valore nel lungo termine sulla base dei principi di trasparenza, indipendenza e integrità contribuendo allo sviluppo sostenibile del sistema finanziario.

Il nostro business richiede di misurare le performance non solo dal punto di vista finanziario ma anche dal punto di vista delle tematiche ESG: la parte Sociale riveste un ruolo fondamentale per doValue.

Nell'interesse della collettività ricerchiamo soluzioni volte a perseguire la migliore strategia di gestione, prediligendo l'accordo stragiudiziale con il cliente debitore, evitandogli le vie giudiziarie, lunghe ed onerose e consentendogli di ristabilire un equilibrio finanziario per tornare a svolgere un ruolo economicamente attivo.

I principi di correttezza, responsabilità e integrità guidano le nostre attività e le relazioni secondo standard di condotta coerenti con quelli indicati nel Codice Etico di Gruppo e nel Codice Deontologico per la Rete Esterna.

Le attività vengono svolte nel pieno rispetto dei diritti e della dignità dei clienti debitori verso cui agiamo con trasparenza, sensibilità ed assoluta correttezza.

Tendiamo ad assumere un approccio conciliativo e conservativo che permetta al cliente debitore di risolvere le pendenze. Ogni soluzione viene parametrata alle delegation authority concesse, oppure sottoposta al comitato del cliente. Tutte le azioni poste in essere sono in linea con la normativa vigente in tema di tutela del consumatore (per i privati), nonché delle normative endofallimentari che tutelano le imprese in crisi.

Inoltre, i clienti salvaguardano la relazione con i debitori, soddisfano le proprie esigenze attraverso la migliore stra-

tegia di recupero individuata da doValue che garantisce elevati standard di soddisfazione, monitorando con continuità i livelli di servizio qualitativi previsti contrattualmente.

doValue fornisce un insieme di servizi integrati per la gestione di asset non-performing (crediti e asset real estate) ai suoi clienti (banche e investitori), con la finalità di supportarli nei loro obiettivi di recupero di valore ("Servicing"). Tale impegno è perseguito adottando comportamenti trasparenti, rispettosi delle normative ed eticamente conformi alle attese degli Stakeholder, minimizzando il rischio di inefficienza delle azioni.

doValue nello svolgimento delle sue attività si avvale di una **Rete Esterna selezionata e qualificata**, formata da Professionisti Esterni e Società di Recupero Crediti che dialogano costantemente con il cliente debitore per individuare la soluzione più opportuna e sostenibile, valutando la sua situazione finanziaria.

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

A testimonianza dell'importanza delle loro attività e dell'attenzione che doValue riserva alla Rete Esterna, il Gruppo dal 2020 si impegna a monitorare costantemente l'operato di Professionisti Esterni o Società di Recupero Crediti. L'attività prevede di contattare a posteriori i debitori (individuati a campione) con cui la Rete Esterna ha avuto contatti e di somministrare un questionario utile a misurare la qualità della gestione degli incarichi, nonché il livello di affidabilità e coerenza comportamentale dei Network esterni. (vedi paragrafo dedicato alla Rete Esterna).

## 5.2



# Trasparenza, correttezza e responsabilità nell'erogazione dei servizi

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

La soddisfazione dei clienti rappresenta l'obiettivo primario del Gruppo doValue al fine di creare un rapporto solido e duraturo ispirato ai criteri di onestà, trasparenza, collaborazione, correttezza e reciproco rispetto.

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

Il Gruppo garantisce al cliente trasparenza e correttezza e si impegna a fornire ogni informazione circa le caratteristiche e i rischi connessi ai servizi nonché dei diritti e degli obblighi che andranno ad assumersi perfezionando i relativi contratti sottoscritti, evitando ogni forma di pratica ingannevole e/o scorretta.

L'attenzione e il senso di responsabilità verso i clienti si traduce anche nella presenza di procedure per la gestione dei reclami conformi alle normative applicabili e agli impegni contrattuali con le proprie mandanti.

Il Gruppo sviluppa progetti ed iniziative finalizzati a monitorare e rafforzare la qualità dei servizi erogati per migliorare la relazione con i propri clienti. Ad esempio si è dotato di un sistema strutturato di monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti che pone la massima attenzione alla gestione dei reclami e delle segnalazioni

ricevute dalla clientela.

Anche i presidi adottati da doValue nell'ambito della prevenzione di ogni forma di corruzione e di rispetto dei principi di eticità, legalità e trasparenza, rappresentano un reale impegno nella definizione di un modello di comportamento e servizio etico e trasparente. In tale ambito nel corso del 2021, a livello italiano, non sono stati segnalati episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi.

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

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

Per raggiungere questo obiettivo, l'Azienda adotta il Codice di condotta professionale (CoC) che illustra la sua cultura e i suoi valori, sostenendo il rispetto del comportamento etico in tutta l'organizzazione. Il CoC della Società è stato rivisto nel 2021 per allinearsi al nuovo Codice Etico del Gruppo. doValue Greece si è dotata di una funzione di gestione dei reclami dedicata, in modo da assicurare che tutti i reclami siano gestiti correttamente. Inoltre, i reclami che possono sollevare qualsiasi possibile rischio e/o qualsiasi tipo di cattiva condotta, vengono adeguatamente segnalati alla Business and Regulatory Compliance in modo da individuare, caso per caso, il problema e procedere con le azioni di rimedio. Per discutere in dettaglio i reclami e le tendenze viene effettuato un incontro trimestrale con la Business Compliance.

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

Inoltre, i piani di manutenzione forniti dai fornitori includono una valutazione economica delle azioni necessarie in ogni asset e indicano le azioni minime necessarie per renderlo abitabile o garantire che sia in condizioni adeguate per uso e/o vendita.

Vengono effettuate visite di verifica periodiche agli immobili in base al piano di manutenzione generale del cliente, almeno una volta all'anno.

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

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

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

### **I Professionisti Esterni e le Società di Recupero Crediti**

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

Sulla base delle necessità di nuovi players (siano esse persone fisiche o giuridiche) alla funzione ECN è affidata l'attività di reclutamento che avviene attraverso diversi canali (job posting, annunci su stampa, portali di recruiting, elenco albi e ordini, contatti con job placement delle università).

Tutti i potenziali candidati che desiderano inviare il loro CV vengono indirizzati sul sito aziendale per la compilazione di un apposito form.

L'analisi delle candidature, il reclutamento e la successiva contrattualizzazione prevede una fase di verifica dei criteri di efficacia ed efficienza previsti per la Rete Esterna di doValue, dei livelli di professionalità attesi e una valutazione di ogni potenziale rischio-reputazionale.

Nel caso la candidatura in esame riguardi una Società di Recupero Crediti, oltre alle attività sopra dettagliate, viene effettuata anche una visita presso la sede della società per valutare l'adeguatezza della struttura, degli esponenti e dei collaboratori.

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

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

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



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

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

**doValue ha inoltre attivato un processo finalizzato a rilevare le asimmetrie comportamentali in ambito operativo, gestionale e relazionale che possano causare problematiche a vario titolo e/o potenziali rischi operativi. L'obiettivo è misurare costantemente la qualità della gestione degli incarichi, nonché il livello di affidabilità e coerenza comportamentale della Rete Esterna.** Il processo consiste nel contattare e individuare a campione delle controparti debentriche e somministrare loro un questionario utile a verificare l'operato dei Professionisti Esterni o Società di Recupero Crediti con le quali hanno avuto contatti.

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

La controllata cipriota nomina invece esclusivamente studi legali autorizzati secondo l'elenco pre-approvato dato ad Altamira dal Cliente proprietario del portafoglio.

Per i recuperi amichevoli, Altamira assegna alle Agenzie di Recupero Crediti portafogli minori inferiori a 50.000 euro per eseguire campagne di recupero pre-approvate dal proprietario del portafoglio. Tutti i fornitori di servizi esterni devono rispettare la legislazione e le politiche applicabili del proprietario del portafoglio e le istruzioni condivise in fase di contrattualizzazione. Con riferimento a doValue Greece, i Professionisti Esterni e Società di Recupero Crediti sono selezionati e ingaggiati attraverso una procedura di due diligence. La procedura prevede l'applicazione di alcuni criteri di qualifica, tra cui il possesso di un call center ben organizzato in locali idonei, dota-

to delle capacità tecnologiche necessarie per supportare incarichi su larga scala e conforme al quadro normativo.

**I Professionisti Esterni e le Società di Recupero Crediti vengono monitorati attentamente in termini di rispetto del contratto firmato e di prestazioni e risultati su base giornaliera, settimanale e mensile.** Vengono utilizzati strumenti e redatti rapporti aziendali che descrivono le prestazioni con la possibilità di confrontarli tra loro e rispetto agli obiettivi concordati. Oltre al monitoraggio e alla valutazione in termini di risultati effettivi, doValue Greece verifica l'applicazione di politiche, procedure e linee guida attraverso un presidio fisico continuativo presso le sedi dei partner.

### **I Legali Esterni**

I Legali Esterni rivestono un ruolo di primaria importanza in quanto sono chiamati a intervenire nella gestione giudiziale dei crediti problematici. La loro ricerca, selezione e manutenzione, nonché il loro monitoraggio, è affidata a livello italiano alla funzione External Lawyers Network (ELN).

L'attività di accreditamento e recruiting dei Legali Esterni (LE) viene avviata in presenza di specifiche esigenze.

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

L'Accordo Operativo di doValue prevede espressamente l'obbligo per il Legale Esterno di digitalizzare tutta la documentazione riguardante gli incarichi conferiti, con correlati benefici ambientali in termini di riduzione di carta stampata. In doValue è inoltre attivo il sistema di fatturazione cumulativa elettronica (unica fattura per ogni mandante a prescindere dal numero di notule che la compone). Altro obbligo sancito espressamente dall'Accordo Operativo è l'utilizzo in via esclusiva del sistema informatico "Ex Parte Creditoris" (EPC) che, essendo web-based, può essere utilizzato ovunque.

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

unitamente alla descrizione del modello gestionale e di funzionamento di doValue.

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

Gli ambiti di monitoraggio comprendono numerosi indicatori, tra cui:

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

I criteri definiti per la determinazione dei rating hanno l'obiettivo di consentire a ciascun professionista un'analisi comparativa tra i propri livelli di qualità e i benchmark di

riferimento (nazionali e per ogni singolo fattore) ovvero i parametri di riferimento ottimale con i quali si confrontano le diverse componenti del rating.

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

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

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







Il rating così generato per ciascun legale viene monitorato dalla struttura ELN di Italfondiarlo (oggi doNext) attraverso un report interno. Nei casi di disallineamento dagli standard aziendali, l'ELN interviene direttamente sul legale o segnalando direttamente alla banca mandante (nel caso di legale appartenente ad albo gestito dalla mandante).

Nei casi più gravi può essere disposta la sospensione del legale dall'affidamento di nuovi incarichi. Per i legali gestiti direttamente da ex-ITF la sospensione è approvata con delibera interna, mentre nel caso di legali gestiti dalle mandanti avviene su disposizione della banca.

Per monitorare il livello di implementazione dei dati nel Portale dei Legali -, ELN riceve un report giornaliero che indica la percentuale di completamento della scheda di presa incarico delle posizioni affidate.

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

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

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

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

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

## 5.3

# Privacy e sicurezza dei dati

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

### Privacy

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

Tra il 2020 e il 2021 è stato sviluppato un progetto di adeguamento e rafforzamento del framework di gestione della privacy a livello di Gruppo, che tiene conto della riorganizzazione e dell'espansione di doValue in Europa. Alla conclusione del progetto, il Data Protection Framework di Gruppo risulta articolato in tre parti:

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

A dicembre 2020 è stata aggiornata la **Group Data Protection Policy**.

In ambito aziendale, tutto il personale facente capo alle società del Gruppo doValue si trova ad acquisire e a trattare una mole significativa di dati personali e di informazioni a

carattere confidenziale di clienti, fornitori e altri soggetti portatori di interesse e su cui insistono vari requisiti di natura normativa e di business. La tutela dei dati e delle informazioni è, pertanto, una priorità del modello di governance e di business di doValue dalla quale dipende la salvaguardia del brand, la riduzione di perdite operative, la qualità dei rapporti con i clienti, il livello di fiducia con tutti i soggetti interessati, il rispetto degli obblighi normativi.

La policy è stata adottata dalle controllate del perimetro italiano ed estero, con gli adattamenti necessari rispetto al contesto normativo locale. Nel corso del 2021 è stata completata anche l'implementazione del MOPDP a livello locale.

Nel 2021 l'estratto della Policy, "Privacy e Sicurezza dei dati e delle informazioni", è stato pubblicato sul sito di doValue e sulla intranet aziendale nella sezione dedicata.

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

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

- il Titolare del trattamento;
- il Data Protection Officer (DPO);



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

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

**Il Gruppo doValue, in linea con le normative, italiane ed europee, e le best practice del settore di riferimento ha costituito, a gennaio 2021, la funzione Compliance & Global DPO.**

La nuova funzione, che riporta direttamente al General Counsel, ha l'obiettivo di sviluppare un framework uniforme di compliance a livello di Gruppo, per assicurare la conformità rispetto alle normative di riferimento (es. Market Abuse, Parti Correlate, Normative Consob, Anticorruzione, Privacy) attraverso la definizione di linee guida e policy comuni, il monitoraggio normativo e l'implementazione degli interventi necessari a garantire la conformità alle normative applicabili, oltre che l'introduzione di appositi flussi informativi infragrupo.

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

Nelle singole legal entities il MOPDP prevede come regola generale la nomina di un DPO locale con ruolo di sorveglianza ex articolo 39 GDPR. Nel caso in cui una società del Gruppo non sia obbligata alla nomina del DPO (ai

sensi dell'art. 37 comma 1) e sia stata esclusa l'adozione di tale ruolo su base volontaria, il presidio privacy dovrà essere garantito dalla Funzione di Compliance o Legal locale o da altra struttura interna, laddove non siano presenti entrambe le strutture indicate. **A fine dicembre è stato emanato il Regolamento Data Protection Office del Gruppo che regola ruoli e responsabilità, nonché i rapporti ed i flussi tra Global DPO e Local DPO.**

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

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

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

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

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

metodologia di valutazione del rischio privacy funzionale ad attuare il principio di Data Protection by Design e by Default e, nel caso in cui sia ritenuto necessario, eseguire un DPIA.

Nel corso del 2021 doValue ha avviato una serie di attività volte a mantenere il proprio sistema di gestione della privacy e ottimizzare i processi esistenti garantendo una maggiore conformità con la normativa sulla privacy.

Le iniziative intraprese hanno i seguenti obiettivi:

- Regolare i rischi associati alle questioni relative alla protezione dei dati;
- Garantire la corretta gestione dei Terzi Incaricati del trattamento;
- Gestire correttamente i temi Privacy By Design e Privacy By Default;
- Aggiornare il DPO Control Framework in base a cambiamenti di contesto e regolamenti;
- Valutare la conformità dell'attuale processo di gestione dei cookie con le nuove Linee Guida del Garante.

Nel corso del 2021 doValue ha aggiornato la metodologia di valutazione del rischio sui trattamenti al fine di includere l'analisi del rischio sulle misure di sicurezza, ai sensi dell'articolo 32 del GDPR, su tutti i trattamenti mappati nei registri per poter rappresentare il rischio residuo di privacy (i.e. il rischio per i diritti e le libertà degli interessati), in linea con le indicazioni del GDPR e delle best practice.

Infine, è stato introdotto un **framework di controllo data protection di Gruppo**, comune a tutte le società, volto a determinare il livello di rischio per i diritti e le libertà degli Interessati.

Nel periodo di rendicontazione a Cipro si sono verificate due denunce in tema di violazione della privacy e perdita dei dati dei clienti. In linea con la Privacy Policy, le disposizioni e le linee guida del quadro di riferimento del GDPR, i reclami sono stati esaminati e gestiti dal DPO in collaborazione con il CEO di Altamira Asset Management Cyprus, il comitato direttivo del GDPR e le unità Aziendali, coinvolte nelle tempistiche definite dal regolatore. Entrambi i reclami sono stati risolti senza ripercussioni negative per la società: la prima denuncia non ha riscontrato nessuna sentenza negativa o sanzione, mentre la seconda non è stata valutata come "violazione della privacy".

Infine, nel corso del 2021 non si sono registrati nel Gruppo data breach che hanno comportato fughe, furti o perdite di dati dei clienti.

## Cyber Security

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

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

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

- Risk Management: si occupa dell'elaborazione e del monitoraggio dei KoRI (Key Operational Risk Indicator) in ambito ICT & Information Security;
- ICT Security: si occupa della gestione dell'information & ICT security e dei progetti tecnologici per l'innalzamento della security posture Aziendale, della stesura di policy e procedure, della pianificazione ed esecuzione dei Vulnerability Assessment & Penetration Test, della programmazione delle campagne di awareness, del coordinamento delle risposte agli incidenti di sicurezza con eventuale aggiornamento del registro dei data breach, della definizione dei requisiti di sicurezza nei contratti con le terze parti, del monitoraggio della sicurezza per gli outsourcer in linea con i requisiti 285 Bankit e orientamenti EBA, del monitoraggio e della gestione delle tematiche di access management e del security risk assessment verso le terze parti;
- Compliance & Global DPO: in ambito Data Protection, hanno rispettivamente un ruolo di governo e di sorveglianza in base al modello organizzativo Data Protection del Gruppo, come dettagliato nel paragrafo precedente.

L'adeguatezza, l'affidabilità complessiva e la sicurezza del sistema informativo, ivi inclusi gli ambiti dell'information security, sono valutate periodicamente dalla Funzione Internal Audit, sia attraverso IT audit focalizzati sui cosiddetti "IT General Controls" sia nell'ambito degli audit di processo con riferimento alla revisione delle funzionalità e dei controlli automatici degli applicativi a supporto dei processi in perimetro. La frequenza ed intensità di copertura di questi ambiti di verifica è oggetto di revisione annuale ad esito del processo di risk assessment, che porta



alla definizione del piano di audit annuale e triennale in capo alla Funzione Internal Audit.

Inoltre, nell'ambito delle attività di Stakeholder Engagement, doValue richiede anche ai propri clienti valutazioni periodiche dei propri framework IT. Nel corso dell'anno sono stati registrati miglioramenti delle valutazioni dei clienti per quanto riguarda la continuità aziendale e la gestione dei rischi, raggiungendo:

- 90% di valutazione nella gestione della continuità aziendale;
- 93% di valutazione nella gestione del rischio.

**doValue ha identificato le aree di miglioramento del proprio framework documentale ed avviato un'iniziativa strutturata di revisione dello stesso guidata da due driver principali:**

- revisione delle Policy e delle Procedure presenti;
- stesura di documenti ex-novo volti all'indirizzamento di tematiche specifiche.

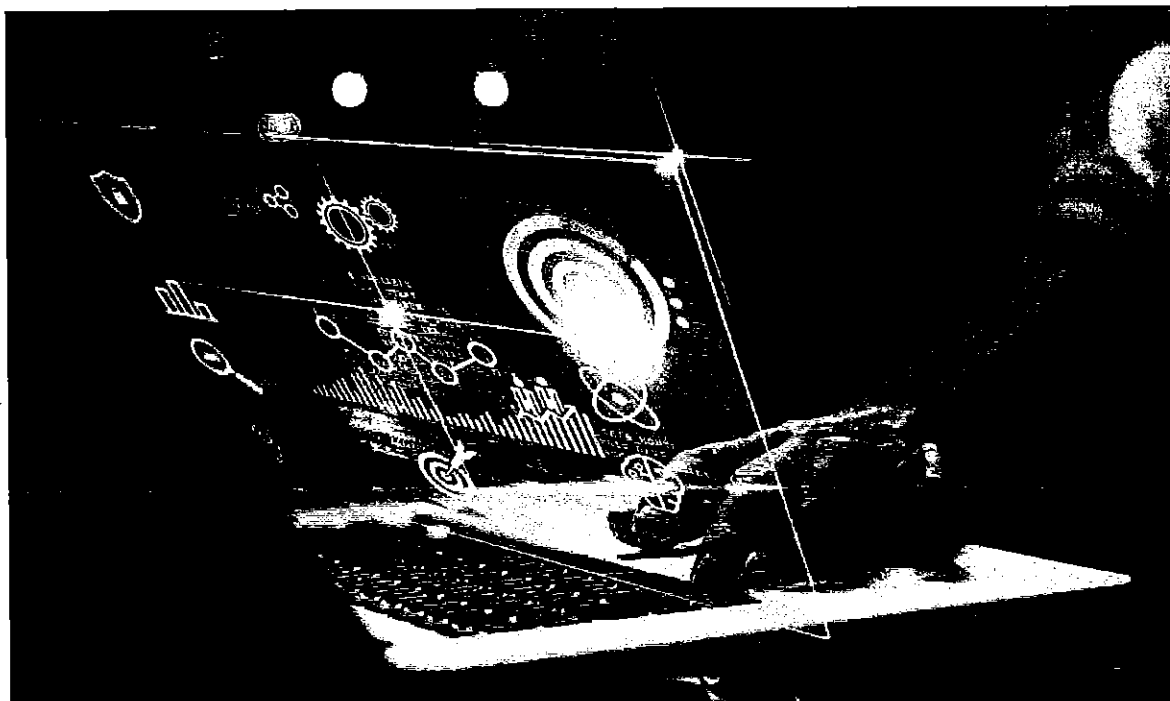
Nel corso del 2021 è proseguita la **Cyber Security Roadmap** per allineare doValue ai diversi standard di sicurezza e best practice (ISO27001, ISO22301, NIST, COBIT, ecc.), ed implementare servizi e strumenti che mirano a garantire la disponibilità, la riservatezza e l'integrità dei dati del Gruppo.

Il processo di gestione del rischio nel campo della protezione dei dati garantisce anche il monitoraggio delle azioni di mitigazione fino al completamento attraverso l'applicazione Sphera.

Oltre all'aggiornamento del framework documentale nell'anno precedente, nel corso del 2021 doValue ha definito la Policy di sicurezza delle informazioni del Gruppo. Inoltre, è stato firmato un contratto con la società Capgemini al fine di rivedere il framework locale di sicurezza delle informazioni e crearne uno di Gruppo.

Il framework di sicurezza delle informazioni conterrà politiche, procedure e controlli allineati con le ISO 27001 e ISO 27002. Lo sviluppo di questo quadro è iniziato nel 2021 con la definizione della politica di sicurezza delle informazioni e continuerà nel corso del 2022.

Con riferimento alle realtà locali, al 2021 la Spagna usufruisce di un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni (ISMS) allineato alle ISO 27001 e 27002. Questo sistema di gestione contiene politiche, regole e procedure, così come controlli di sicurezza; è inoltre presente un quadro di gestione del rischio per rilevare, mitigare e monitorare i possibili rischi di sicurezza nell'azienda, nonché un sistema di Business Continuity Management System (BCMS) allineato con la ISO22301. Infine, è stato istituito un ufficio tecnico incaricato di definire le migliori pratiche e politiche per la gestione degli strumenti di sicurezza.



# 5.4

## Monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti

In linea con il Codice Etico, il Piano e la Politica di Sostenibilità, il Gruppo doValue considera fondamentale l'ascolto e il dialogo con i propri Stakeholder per definire la propria strategia di business e creare valore condiviso nel lungo periodo.

A partire dal 2020 il Gruppo si è dotato di un sistema strutturato di monitoraggio della soddisfazione dei clienti (banche, investitori e Special Purpose Vehicle) per misu-

rare con continuità il livello di soddisfazione e la qualità dei servizi offerti.

Nel 2021 la seconda edizione della Customer Satisfaction Survey ha visto l'ampliamento dei KPI di valutazione con l'introduzione dell'indicatore NPS - Net Promoter Score - che misura il grado di soddisfazione complessivo dei Clienti.

### I principali Item valutati



#### Relazione

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



#### Comunicazione

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



#### Professionalità e Competenza

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



#### Anticorruzione e Sicurezza

Valutazione dei processi anticorruzione e sicurezza dei sistemi.



#### Servizi e Processi

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



#### Corporate Social Responsibility

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



Gli output quali-quantitativi della Survey consentono di migliorare continuamente ed elevare il livello qualitativo della relazione, rispondere alle esigenze dei clienti e massimizzare la soddisfazione attraverso un attento monitoraggio dell'eccellenza dei servizi offerti.

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

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

- il 73% degli intervistati è "estremamente" o "molto" soddisfatto di doValue;
- l'82% consiglierebbe "estremamente" e "molto" doValue come Servicer, il 18% "abbastanza";
- il 73% considera "estremamente" e "molto" importante il costante dialogo tra cliente e fornitore che contribuisce ad aggiungere valore ai servizi offerti dal Gruppo;
- l'73% si considera "estremamente" e "molto soddisfatto" in merito alle attività svolte dal Gruppo per contrastare la corruzione;
- il 54% è "estremamente" o "molto soddisfatto" della gestione dell'emergenza Covid-19;
- l'82% ritiene "estremamente" o "molto importante" che doValue si impegni in progetti e iniziative di CSR.

Per quanto concerne la valutazione del Net Promoter Score, precedentemente monitorato in altra sede, è stato registrato un aumento di 9 punti nella valutazione da parte dei Clienti, a riprova dei notevoli risultati ottenuti nel core business di riferimento.

Oltre alle iniziative svolte a livello centrale, presso Altamira Spain, l'ascolto e il dialogo con i Clienti rappresenta un **processo continuo**, prevalentemente mediato dalle attività della Rete esterna e dall'intervento dei fornitori di

servizi di asset management e manutenzione per quanto riguarda le attività Real Estate.

Questi fornitori, infatti, condividono con i Clienti proprietari degli asset un Piano di attività di manutenzione e gestione, volto ad assicurare il buono stato e la buona condotta degli stessi oltre al loro stato di conformità legale in merito ad aspetti ambientali e di sicurezza per le persone e per gli asset stessi. Regolari verifiche, almeno annuali, vengono svolte da Altamira sul rispetto del Piano delle attività condiviso con i proprietari. Presso le società Ciprota e Portoghese vengono eseguite attività analoghe ed è in corso un processo di adeguamento volto a garantire maggiore tracciabilità delle stesse e completezza e accuratezza dei dati e delle informazioni a ciò riferibili.

doValue Greece ha terminato nel mese di dicembre 2021 una survey locale in collaborazione con la Hellenic Loan Servicers Association, con il supporto di un'azienda specializzata in ricerche di mercato. L'indagine ha avuto l'obiettivo di conoscere le opinioni dei debitori riguardo ai meccanismi e agli strumenti disponibili per gestire gli arretrati bancari, ascoltare le loro esigenze e approfondire il grado di conoscenza degli Stakeholder, raccogliendo informazioni sulla qualità dei servizi offerti.

La survey è stata strutturata in due moduli:

- 1° modulo: ricerca qualitativa sotto forma di interviste approfondite a debitori con arretrati di pagamento su un campione di 13 individui (5 clienti business loans, 5 clienti mortgage loans e 3 consumer loans);
- 2° modulo: ricerca quantitativa sui debitori doValue sottoforma di interviste personali condotte via WEB su un campione di 352 individui (102 business loans, 163 mortgage loans e 87 consumer loans);

L'analisi dei risultati fornirà elementi utili per impostare eventuali azioni di miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Nella seconda edizione della Customer Satisfaction Survey doValue ha ampliato i KPI di valutazione introducendo il Net Promoter Score che misura il grado di soddisfazione complessivo dei Clienti.

# 5.5

## La catena di fornitura

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

Alla luce della tipologia di business e dei servizi offerti dalle società del Gruppo, le attività legate alla catena di fornitura non sono state in particolar modo impattate dalla situazione di emergenza sanitaria.

Nel 2020 è stata istituita la funzione **Procurement di Gruppo** e sono state avviate le prime iniziative negoziali a livello globale con riferimento a progetti strategici e sinergici. Considerato che le peculiarità degli specifici business e delle normative dei paesi in cui il Gruppo opera richiedono un presidio locale della catena di fornitura, alcune attività di procurement vengono svolte sia a livello centrale che locale.

Dal 2020 è attiva in Italia una piattaforma di e-procurement. Nel 2021 è stata svolta un'attività di definizione e implementazione di nuove prassi, procedure e tool con l'obiettivo di gestire progressivamente in modo informatizzato e centralizzato i vari ingaggi, secondo le disposizioni previste dalla procedura di acquisto. La piattaforma è strutturata in tre moduli interconnessi per la gestione del vendor management (albo fornitori) del sourcing (gare e RFI) e della parte contrattuale. Questa attività viene svolta nel rispetto delle procedure aziendali, a tutela del business e del rischio d'impresa, nonché in accordo con le normative vigenti in materia di sostenibilità ambientale, sicurezza sul lavoro, responsabilità sociale e quanto previsto dal sistema paese di riferimento. Ad oggi, grazie alla piattaforma, il Procurement controlla e gestisce, per le diverse categorie merceologiche, l'intero processo di approvvigionamento.

In particolare, attraverso l'utilizzo dell'albo fornitori doValue oggi è in grado di qualificare e monitorare la sua "vendor list" non solo sulla base di parametri tecni-

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

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

### 1. Prequalifica

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

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





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

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

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

## 2. Qualifica

In questa fase, accessibile solo ai fornitori che hanno superato la prequalifica, è richiesta la compilazione di questionari su aspetti tecnici e commerciali legati alle categorie scelte in fase di prequalifica.

Anche a queste informazioni sono attribuiti dei punteggi, che si sommano a quelli ottenuti in fase di prequalifica.

## 3. Vendor Rating

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

Questi parametri di vendor rating sono normalmente riportati su strutture logiche ad albero, sulle quali vengono assegnate opportune ponderazioni e definite metriche di valutazione.

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

## 4. Monitoraggio continuo

È previsto un monitoraggio continuo delle informazioni e dei parametri di qualifica, attraverso l'aggiornamento a

cura del fornitore stesso (obbligo esplicitato dal regolamento di utilizzo del portale).

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

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

In ottica di un maggior controllo e trasparenza, interna ed esterna, le procedure negoziali vengono gestite attraverso il **sistema di e-proc**, che nel corso del 2021 è progressivamente diventato il principale canale e repository delle attività del procurement. Inoltre, la funzione ha attivato un programma di sensibilizzazione nei confronti delle strutture interne affinché anche nelle ipotesi di ingaggio in autonomia dei fornitori (secondo le casistiche ammesse dalla procedura) si interfaccino con il procurement per la qualifica della fornitura e il l'archiviazione/tracciatura dell'ingaggio.

Nel corso del 2022, al fine di ridurre il numero di fornitori non censiti nell'albo, (fornitori ingaggiati per attività in deroga), verrà attivata una campagna di qualifica studiata ad hoc per questo cluster. Inoltre, sarà implementata l'anagrafica unica che consentirà di migrare tutti i fornitori, attualmente distribuiti in diversi applicativi e per diverse società del Gruppo, all'interno del sistema di e-procurement.

Nonostante sia in fase di valutazione l'eventuale implementazione di strumenti di e-procurement, le controllate estere proseguono nella gestione della catena di fornitura secondo le procedure locali.

A livello locale, le società di Altamira sono dotate di una **Supplier Approval and Engagement procedure**, che definisce i processi di selezione dei partner, basati su criteri tecnici e oggettivi di volta in volta adeguati alla tipologia di bene o di servizio da approvvigionare e incentrati sui principi di trasparenza, concorrenza e competenza. Attraverso la procedura, Altamira si assicura della sussistenza di requisiti chiave, tra cui:

- assenza di segnalazioni in capo ai potenziali fornitori in ambito di riciclaggio di denaro e finanziamento del terrorismo;

- recepimento da parte dei fornitori degli ultimi aggiornamenti disponibili in ambito di obblighi fiscali, sociali e di altro genere richiesti dalla legislazione vigente;
- soddisfacimento da parte dei potenziali fornitori delle condizioni minime richieste da Altamira in termini legali, fiscali, tecnici e di mitigazione del rischio.

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

In Portogallo è invece applicata una procedura di selezione dei fornitori, denominata "Procedimento de celebração decontratos de mediação imobiliária", che stabilisce i principi e le procedure da seguire nella selezione degli intermediari immobiliari. Alla fine dell'anno di rendicontazione, è stato avviato un processo volto alla formazione di un team indipendente di Procurement, volto a creare le politiche, le procedure e i framework necessari a gestire il rischio associato. Inoltre, è stata sviluppata una policy relativa alla gestione dei conflitti d'interesse, applicabile anche ai processi relativi alla catena di fornitura sia nel contesto portoghese che in quello cipriota.

A Cipro, oltre alla appena citata policy conflict of interest, la maggior parte dei fornitori viene selezionata da elenchi pre-autorizzati dai clienti; la catena di fornitura è particolarmente ricca di controparti relative alla fornitura di servizi IT, sia in ambito infrastruttura che supporto quotidiano, e servizi professionali. Tra questi si cita a titolo di esempio l'esternalizzazione del data protection officer locale, il sistema payroll, come anche servizi di advisory legati all'implementazione di tool operativi o a consulenza ed assistenza legale.

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

A livello consolidato, la percentuale di fornitori locali sul totale fatturato fornitori nel 2021 è pari all'92%<sup>1</sup>. In Italia il dato registrato è 92,7%, in aumento di 4 punti percentuali rispetto al 2020. In Portogallo, la percentuale si attesta all'88%, in Grecia al 98%, mentre si conferma al 100% in Spagna anche per il 2021.

Le variabilità registrate sono spiegabili anche in virtù della tipologia di business e del contesto emergenziale che

ha caratterizzato gli ultimi due anni, e mostra una attenzione concreta verso la strutturazione di una catena di fornitura locale.

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

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

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

**Relativamente alla valutazione dei nuovi fornitori sulla base di criteri sociali e ambientali, in Italia la percentuale ha raggiunto il 100%, rispetto ad appena il 10% nel 2020.** Nonostante la complessità di gestione dovuta alle molteplici strutture di acquisto, l'obiettivo di raggiungere il 100% è stato raggiunto anche grazie all'attivazione di un programma di sensibilizzazione nei confronti delle strutture di acquisto, che ha permesso loro di interfacciarsi con il procurement per la qualifica dei fornitori e l'archiviazione/tracciatura dell'ingaggio.

In Grecia, Spagna, Portogallo e Cipro non si sono invece effettuate nel corso del 2021 valutazioni dei fornitori sulla base dei suddetti criteri, sebbene gli aspetti sociali e ambientali siano presi in considerazione a monte della definizione di contratti di fornitura rilevanti.

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

<sup>1</sup> Ad esclusione di Cipro.



## 5.6

# Valore economico generato, distribuito e trattenuto

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

Ripartizione del valore economico (in migliaia di euro)	2021	2020 <sup>2</sup> restatement	2019
<b>Valore economico generato</b>	<b>542.885</b>	<b>395.403</b>	<b>360.177</b>
<b>Valore economico distribuito</b>	<b>(444.408)</b>	<b>(349.800)</b>	<b>(312.888)</b>
Dipendenti e collaboratori	(231.581)	(183.420)	(144.553)
Fornitori	(164.507)	(131.693)	(102.729)
Azionisti - Dividendi distribuiti*	(23.224)	0	(36.837)
Stato e Istituzioni	(24.696)	(34.687)	(28.769)
<b>Valore economico trattenuto</b>	<b>98.877</b>	<b>45.603</b>	<b>47.289</b>

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

Il prospetto mostra il percorso di sviluppo che sta caratterizzando l'attività di business del Gruppo doValue negli ultimi anni. La solidità della performance finanziaria, le attività di espansione e razionalizzazione dei business nelle diverse entity geografiche, il procedere del progetto doTransformation, volto all'implementazione di un unico sistema di management centralizzato, impattano notevolmente su tutte le analisi oggetto della Dichiarazione Non finanziaria, tanto a livello qualitativo quanto a livello quantitativo. Nell'analisi dei dati e dei trend riportati nel testo e nei formati tabellari a supporto è necessario quindi tener conto di tale percorso di sviluppo, che riflette gli obiettivi del Gruppo e la volontà di imporsi sempre più nel mercato di riferimento come un player ambizioso e solido.

<sup>2</sup> I dati relativi al 2020 sono stati sottoposti a restatement a seguito del completamento della Purchase Price Allocation di doValue Greece.

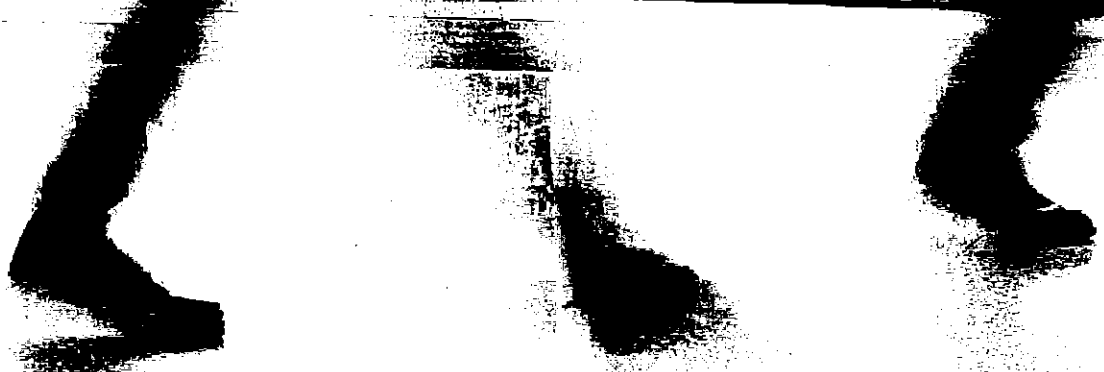
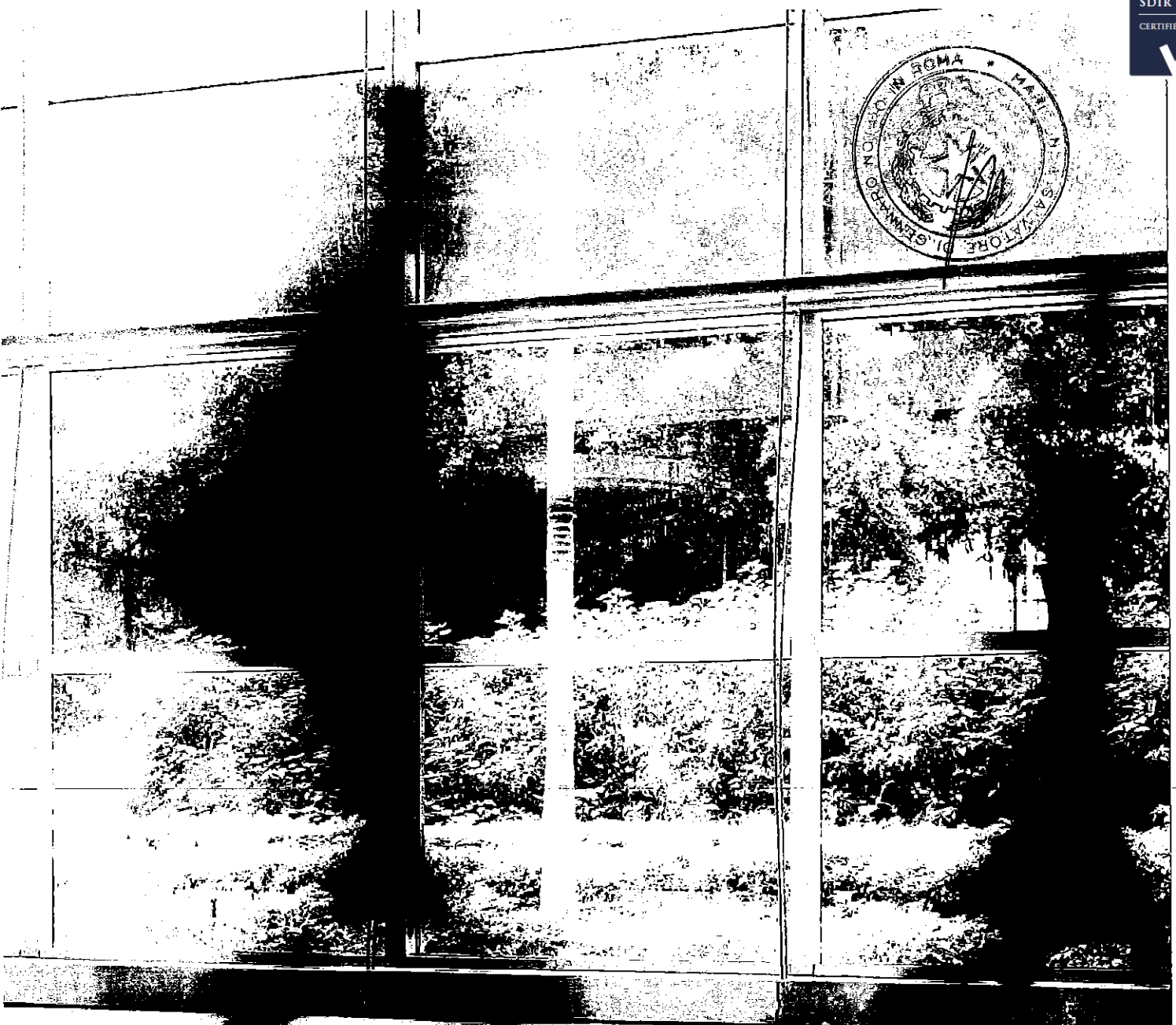
## RIPARTIZIONE VALORE ECONOMICO GRUPPO DOVA LUE



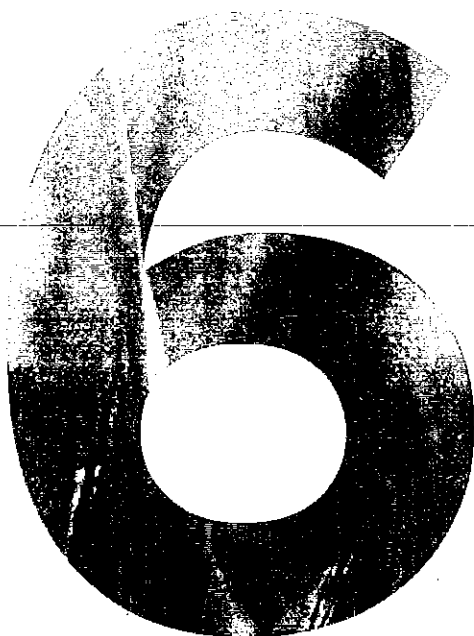
l'incremento del valore economico generato riflette la dinamica positiva dei ricavi caratteristici durante l'anno di rendicontazione.

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 2021.

Ulteriori informazioni in merito alla performance economica e di solidità finanziaria del Gruppo sono disponibili in Relazioni e Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2021, nel capitolo "Relazione sulla Gestione del Gruppo".







VALORE  
**AMBIENTALE**



Tra gli obiettivi ESG, all'interno del Piano di Sostenibilità doValue ha definito le tre aree di Impegno su cui il Gruppo si misurerà nei prossimi tre anni.

Con riferimento all'ambito "Attenzione all'ambiente", il Gruppo si è posto obiettivi e target specifici, sia quantitativi che qualitativi, in un'ottica di **miglioramento** continuo delle proprie **performance di sostenibilità** rispetto alle quali si misurerà nel **triennio 2021-2023**.

Nel 2021 è stata emanata anche una Policy di Sostenibilità di Gruppo con l'obiettivo di definire le aree di impegno di doValue rispetto ai temi relativi alla Sostenibilità

ambientale e di fornire i Principi Guida relativi agli ambiti ambientali individuati come prioritari per promuovere una cultura aziendale orientata allo sviluppo sostenibile.

Pur operando in un settore con un impatto ambientale limitato, doValue si Impegna a ridurre gli effetti generati dalle proprie attività in riferimento all'utilizzo degli edifici, ai materiali utilizzati e alla mobilità delle sue persone. Inoltre, promuove tra dipendenti, collaboratori e fornitori la diffusione di una cultura orientata alla sostenibilità ambientale. Qui di seguito gli obiettivi previsti dal Piano di Sostenibilità in tale ambito:

Obiettivi	Target	SDGs
<b>ATTENZIONE ALL'AMBIENTE</b>		
Ridurre i consumi energetici e promuovere l'utilizzo di energia rinnovabile a favore della lotta al cambiamento climatico	Acquisto di energia elettrica 100% rinnovabile certificata entro il 2023, riducendo le relative emissioni di Scope 2 (metodo market-based)  Adozione di soluzioni per aumentare l'efficienza energetica delle Sedi	
Ridurre il consumo di materiali e acquistare materiali con caratteristiche di sostenibilità per le attività di ufficio	Acquisto di carta 100% con caratteristiche di sostenibilità (certificata FSC, PEFC o EcoLabel) entro il 2022	
Armonizzare la gestione degli impatti ambientali a livello di Gruppo	Implementazione di linee guida finalizzate alla definizione di un framework di riferimento per la gestione locale degli aspetti ambientali entro il 2021	

**1.350** kg

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

**89%**

dei materiali utilizzati proviene da processi o fonti rinnovabili

**1.728** mq

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

**100%**

energia rinnovabile sul totale di energia elettrica acquistata





# 6.1

## Consumi di materiali

Nonostante l'impatto delle proprie attività di business sia limitato sull'ambiente, doValue si impegna costantemente per la riduzione del consumo di materiali (principalmente riconducibili a tipiche forniture da ufficio) anche attraverso la promozione e la diffusione di pratiche virtuose sia tra i dipendenti sia nelle relazioni di business.

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

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

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

Nel corso del 2021 si è registrato un aumento complessivo dei consumi di carta, toner e altri materiali d'ufficio. In generale, come già segnalato, il minor impiego dello smart working rispetto al 2020, come conseguenza di misure più morbide per il contenimento della diffusione della pandemia, ha portato ad un nuovo aumento della presenza in sede e, quindi, a un aumento dei consumi di materiali d'ufficio.

Per quanto riguarda i materiali impiegati nel corso del 2021, quelli derivati da processi o risorse rinnovabili ammontano a oltre 44.670 kg, (contro i 12.373 kg del 2020) circa l'89% dei materiali utilizzati. A tal proposito si sottolinea anche che l'11% rimanente di materiali derivanti da fonti non rinnovabili (es. fonti fossili), pari a 5.272 kg di materiali consumati, registra una diminuzione di 330 kg rispetto al dato 2020.

Materiali utilizzati per peso e volume <sup>1</sup>	UdM	2021	2020	2019
Carta	Kg	35.735	16.793	59.271
Toner, cartucce e cancelleria (buste, cartelline, raccoglitori, scatole, etichette, libro firma, cartoline a/r)	Kg	14.207	1.181	16.298

<sup>1</sup> Per l'anno 2021 il perimetro è stato esteso a ricomprendere il perimetro Italia, Grecia, Spagna e Cipro. Per la società portoghese di Altamira (ca 3% headcount) il consumo di materiali non è stato considerato materiale. I dati degli anni precedenti si riferiscono al perimetro Italia, Grecia e Spagna.

## 6.2

# Consumi energetici ed emissioni di gas serra

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

In continuità con quanto definito per gli anni 2019 e 2020, il Gruppo ha proseguito nell'intento di efficientare i propri consumi di energia, migliorando la propria sostenibilità energetica.

doValue si è impegnata anche nel 2021 a promuovere l'utilizzo della green energy e a novembre ha rinnovato il contratto di fornitura di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili per tutto il perimetro immobiliare italiano con la società Repower S.r.l., contratto che avrà valenza per tutto il 2022. L'energia elettrica somministrata dal fornitore, la cui provenienza è verificata dall'ente di certificazione di terza parte TUV Italia, è prodotta da impianti alimentati da fonti rinnovabili situati sul territorio italiano e la fornitura è comprovata da "Garanzie di origine (GO)". Quest'ultima è una certificazione elettronica rilasciata dal fornitore che attesta l'origine rinnovabile delle fonti utilizzate dagli impianti qualificati IGO.

Le misure implementate per la gestione dell'emergenza sanitaria hanno avuto un impatto diretto sul consumo di energia e sulle emissioni ad effetto serra. Nel 2020, in fase di lockdown si è provveduto a ridurre al minimo l'utilizzo degli impianti aziendali (idrici e termici), e l'utilizzo dello smart working ha naturalmente inciso in maniera positiva sui consumi energetici. Le parziali riaperture sperimentate nel 2021 hanno fatto registrare aumenti consistenti nei consumi. Tali circostanze ben spiegano la variabilità di dati riportati nelle tabelle di seguito. Un altro aspetto che occorre sottolineare è la variazione in aumento del perimetro di rendicontazione del Gruppo e

degli sforzi portati avanti dalle società Controllate negli ultimi anni per migliorare la propria capacità di raccolta e consolidamento dei dati ambientali.

Anche nel 2021, la funzione Facility ha adottato una politica di sensibilizzazione attraverso l'affissione di apposita cartellonistica all'interno degli immobili, con la quale si invitava tutto il personale ad un uso corretto e responsabile dell'energia.

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

- favorendo l'utilizzo di lampade al LED;
- installando rilevatori di presenza per l'accensione/spengimento automatico delle luci, in particolare nei locali ad uso servizi;
- controllando la temperatura all'interno degli ambienti di lavoro, impostando manualmente i termostati.

Diverse sono le iniziative programmate per il biennio 2022-2023 tra cui si sottolineano:

- l'installazione di rilevatori di presenza per l'accensione/spengimento automatico delle luci presso le sedi attualmente sprovviste;
- un'attività di sensibilizzazione verso le società di manutenzione per un maggior controllo della temperatura all'interno degli ambienti di lavoro.

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



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

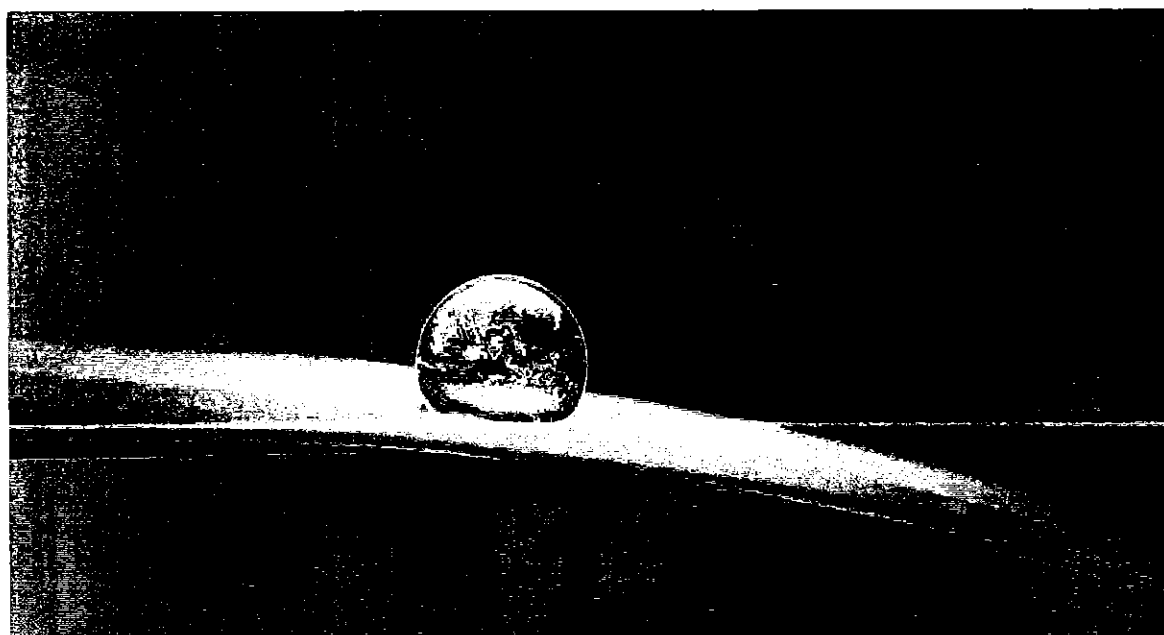
Anche le società di Altamira sono attente al consumo delle risorse energetiche, il cui utilizzo rimane comunque confinato allo svolgimento delle attività quotidiane di business, con conseguente limitazione delle eventuali misure di efficientamento energetico.

Con riferimento a doValue Greece, prima dell'ingresso formale della Società nel Gruppo, tutte le azioni riguardanti le tematiche ambientali erano portate avanti dal proprietario dell'immobile presso cui la Società ha sede e dal Dipartimento degli Affari Ambientali di Eurobank. L'edificio e sede centrale di doValue Greece è certificato LEED Gold ma la società ha intenzione di attivare una serie di iniziative proprie per allinearsi alle pratiche del Gruppo, contribuendo così attivamente alle performance di sostenibilità.

Nel corso del 2021, i consumi energetici del Gruppo sono stati pari a 34.997 GJ. Con il parziale rientro negli uffici dettato dai periodi di minor incidenza dell'emergenza pandemica, si è registrato infatti un aumento dei consumi interni, che ha portato i consumi di energia ad aumentare del 53% rispetto al 2020. L'intensità energetica calcolata a livello di Gruppo, considerando tutti i consumi di energia, è pari a 12,83 GJ/n° medio di dipendenti, contro gli 8,24 del 2020; allo stesso tempo però la quota di energia elettrica acquistata proveniente da fonti rinnovabili è aumentata esponenzialmente, attestandosi intorno all'86%, in luogo del 42% registrato nel 2020.

Le emissioni di Scope 1 nel 2021 sono state pari a 1.000 tonnellate di CO2 equivalente, mentre quelle di Scope 2 sono state pari a 1.943 secondo il metodo location-based e 267 secondo il metodo market-based.

Proprio le emissioni market-based mostrano chiaramente gli effetti dell'aumento di fornitura di energia elettrica da fonti rinnovabili, facendo registrare quasi un -83% sul 2020, risultato dal grande valore simbolico oltre che sostanziale.



<b>Consumi di energia all'interno dell'organizzazione<sup>2</sup></b>	<b>UdM</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Gas naturale	GJ	14.532	5.548	6.760
Consumi di diesel per parco auto <sup>3</sup>	GJ	1.446	1.981	1.310
Consumi di benzina per parco auto	GJ	598	62	87
Energia elettrica acquistata	GJ	18.420	15.224	15.623
di cui da fonti rinnovabili (acquistata)	GJ	15.908	6.395	7.183
% rinnovabile sul totale	%	86%	42%	46%
<b>Totale energia consumata all'interno dell'organizzazione</b>	<b>GJ</b>	<b>34.997</b>	<b>22.815</b>	<b>23.781</b>
<b>Intensità energetica<sup>4</sup></b>				
Intensità energetica rispetto al totale dei consumi	GJ/n° medio dipendenti	12,83	8,24	12,15
Intensità energetica rispetto ai consumi di gas naturale	GJ/n° medio dipendenti	5,22	2,00	3,45
Intensità energetica rispetto ai consumi di diesel	GJ/n° medio dipendenti	0,70	0,72	0,67
Intensità energetica rispetto ai consumi di benzina	GJ/n° medio dipendenti	0,29	0,02	0,04
Intensità energetica rispetto ai consumi di energia elettrica acquistata	GJ/n° medio dipendenti	6,62	5,49	7,98
Intensità energetica rispetto ai consumi di energia elettrica acquistata da fonti rinnovabili	GJ/n° medio dipendenti	5,72	2,31	3,67

<sup>2</sup> Ove non diversamente specificato i dati si riferiscono al perimetro Italia, Grecia e Spagna. Per la società portoghese di Altamira i consumi energetici sono da considerare non materiali (ca 3% headcount), mentre relativamente a Cipro i dati relativi ai consumi delle sedi ufficio non sono disponibili poiché non in possesso o controllati dalla Società.

<sup>3</sup> Nell'anno di rendicontazione il perimetro è stato esteso a ricomprendere i consumi delle flotte Italia, Spagna e Cipro. Con riferimento al parco auto italiano, si precisa che i consumi 2021 sono stati stimati sulla base dei consumi 2020, poiché i dati riferibili al chilometraggio effettivo non sono in possesso o controllati dalla Società.

<sup>4</sup> Le Intensità energetiche sono state calcolate tenendo conto dei diversi perimetri in termini di numero medio di dipendenti per i consumi relativi a sedi ufficio e parco auto.



<b>Emissioni</b>	<b>UdM</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<b>Emissioni dirette (Scope 1)</b>				
Gas naturale	tCO <sub>2</sub> e	850	283	345,239
Diesel per parco auto	tCO <sub>2</sub> e	106	139	92
Benzina per parco auto	tCO <sub>2</sub> e	44	4	6
Benzina hybrid electric	tCO <sub>2</sub> e	-	1	-
Gas refrigeranti utilizzati per il condizionamento	tCO <sub>2</sub> e	-	6	-
<b>Totale</b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>1.000</b>	<b>434</b>	<b>443,043</b>
<b>Emissioni indirette (Scope 2)</b>				
Energia elettrica acquistata da rete (Emissioni location-based)	tCO <sub>2</sub> e	1.943	1.623	1.431,16
Energia elettrica acquistata da rete (Emissioni market-based)	tCO <sub>2</sub> e	267	1.577	1.093,51
<b>Emissioni GHG tCO<sub>2</sub>e / n° medio dipendenti</b>				
Emissioni dirette	tCO <sub>2</sub> e/ n° medio dipendenti	0,3778	0,156729	0,22645
Emissioni indirette (location-based)	tCO <sub>2</sub> e/ n° medio dipendenti	0,6987	0,585947	0,73149
Emissioni indirette (market-based)	tCO <sub>2</sub> e/ n° medio dipendenti	0,0959	0,569139	0,55891

Fattori di conversione	UdM	2021	2020	2019
Natural Gas Emission Factor - Fonte: DEFRA 2021, 2020, 2019 rispettivamente per i periodi di rendicontazione 2021, 2020 e 2019	kgCO <sub>2</sub> e/ kWh	0,1832	0,1839	0,1838
Diesel & Petrol Emission Factor - Fonte: ISPRA 2019 per i dati 2021, DEFRA 2020 per i dati 2020 e per stimare parco auto italiano	kgCO <sub>2</sub> e/ kWh	Sono stati considerati i fattori di emissione specifici per singola categoria di auto	Sono stati considerati i fattori di emissione specifici per singola categoria di auto	-
Terna – Confronti internazionali 2019, 2018 e 2017 rispettivamente per i periodi di rendicontazione 2021, 2020 e 2019	kgCO <sub>2</sub> e/ kWh	0,315 (Italia)	0,336 (Italia)	0,359 (Italia)
		0,428 (Grecia)	0,475 (Grecia)	0,498 (Grecia)
		0,210 (Spagna)	0,255 (Spagna)	0,296 (Spagna)
European Residual Mixes 2018 per i dati 2020 e 2019, Mixes 2019 per i dati 2021	kgCO <sub>2</sub> e/ kWh	0,465 (Italia)	0,487 (Italia)	0,487 (Italia)
		0,577 (Grecia)	0,696 (Grecia)	0,696 (Grecia)
		0,342 (Spagna)	0,451 (Spagna)	0,451 (Spagna)

### I consumi di Scope 3

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

Le "altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)", come definite dalle linee guida del GHG Protocol<sup>5</sup>, sono le emissioni derivanti dalle attività di un'organizzazione, provenienti da fonti non di proprietà o non controllate dall'organizzazione stessa. Secondo i principi di gestione del ciclo di vita, comprendono emissioni sia a monte che a valle dei processi di produzione ed erogazione di

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

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

Le emissioni riportate sono relative a tutto il perimetro del Gruppo, calcolate tramite *fuel-based method* e messe a confronto con i dati 2020 già esposti nella DNF del precedente anno di rendicontazione (relativi, come detto, alla sola Altamira Spain). Si specifica che Cipro nel corso del 2021 non ha registrato l'organizzazione di trasferte e viaggi di lavoro per i vettori indagati.

<sup>5</sup> ghgprotocol.org/scope-3-technical-calculation-guidance



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

Emissioni	UdM	2021	2020 (restated)
<b>Altre emissioni (Scope 3)</b>			
Emissioni indirette legate ai viaggi di lavoro – aereo	tCO <sub>2</sub> e	82,99	86,83
Emissioni indirette legate ai viaggi di lavoro – treno	tCO <sub>2</sub> e	18,84	18,49
Emissioni indirette legate ai viaggi di lavoro – Totale	tCO <sub>2</sub> e	101,82	105,32
<b>Emissioni GHG tCO<sub>2</sub>e / n° medio dipendenti</b>			
Emissioni indirette legate ai viaggi di lavoro – Totale	tCO <sub>2</sub> e/ n° medio dipendenti	0,03	0,14

Fattori di conversione	UdM	2021	2020
Natural Gas Emission Factor - Source: DEFRA 2020, 2019 rispettivamente per i periodi di rendicontazione 2021 e 2020	kgCO <sub>2</sub> e/ kWh	0,18362 (aereo)	0,18181 (aereo)
		0,03549 (treno)	0,03694 (treno)

Come mostrato dal formato tabellare, nel corso del 2021 è stata registrata una diminuzione nello sfruttamento del vettore aereo, a favore di un maggior utilizzo del trasporto su rotaia. Il miglioramento è in larga parte da imputare ad Altamira Spain, che rendiconta nel 2021 una percorrenza di circa 252.000 km in aereo e 414.000 km in treno, a fronte di oltre 477.000 km in aereo e circa 500.000 km in treno del 2020. Tali riduzioni (rispettivamente -47% e -17%) ben spiegano la diminuzione dell'intensità emissiva a livello di Gruppo, che si attesta a 0,03 tCO<sub>2</sub>e per dipendente.

Proprio la Capogruppo spagnola risulta peraltro la entity con il maggior peso specifico nella categoria emissiva in-

dagata in questo paragrafo, legandosi a circa il 55% delle emissioni totali air e oltre il 74% delle emissioni rail, seguita da doValue S.p.A responsabile rispettivamente del 28% e 25% delle emissioni Scope 3 registrate. Tale aspetto è comunque legato all'operatività stessa del Gruppo, il cui Headquarter si trova in Italia e che, pertanto, non prevede lo svolgimento frequente di trasferte per i suoi dipendenti.

I risultati registrati nei due anni riportati sono comunque da valutare anche in ragione delle conseguenze dell'emergenza pandemica, che potrebbero aver condizionato lo svolgimento tradizionale delle attività di business limitando il ricorso a viaggi di lavoro.

## 6.3

# Produzione e smaltimento dei rifiuti

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

A livello italiano, lo smaltimento dei rifiuti è stato affidato ad una società di servizi di facilities che, per il biennio 2020-2021, oltre a gestire le modalità del servizio pulizia, ha provveduto a rendicontare su appositi formulari presenti presso ogni insediamento il corretto smaltimento del rifiuto prodotto.

Inoltre, doValue nel 2021 per attività straordinarie quali il rilascio di immobili, lo smaltimento rifiuti non ordinari ed il macero riservato (distruzione di documenti riservati), ha utilizzato diversi fornitori qualificati per le suddette attività.

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

Per il biennio 2020-2021, in accordo con le strutture di Communication & Sustainability e Procurement, è stato attivato il progetto "Zero Plastic" finalizzato a diminuire per quanto possibile l'uso della plastica negli uffici. Sono state distribuite ai dipendenti delle borracce termiche e installati degli erogatori d'acqua presso le sedi principali del Gruppo; al momento il progetto è sospeso in linea con il protocollo safety aziendale per contenere la diffusione del virus COVID-19. Inoltre, le misure implementate per la gestione dell'emergenza sanitaria hanno contribuito in modo considerevole alla diminuzione della produzione

dei rifiuti aziendali, tenuto conto della chiusura parziale degli immobili. In fase di riapertura degli stabili, seppur in forma ridotta, in ottemperanza alle normative vigenti doValue ha dotato tutte le sedi di appositi contenitori per smaltire mascherine e guanti utilizzati dal personale durante la permanenza all'interno degli uffici.

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

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

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





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

- controlli preventivi, effettuati dal fornitore interessato, che è contrattualmente tenuto a includere tali attività nel piano di manutenzione di ciascun bene. Sono inoltre condotti se richiesto dall'amministrazione o da terze parti;
- azioni correttive, definite a seguito di un controllo preventivo o su richiesta di una terza parte (principalmente autorità pubbliche) quando viene rilevato un rischio ambientale.

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

Nel 2021, la produzione di rifiuti è stata pari a 48.129 kg, rispetto ai 12.041 kg del 2020, facendo registrare un aumento a causa di molteplici fattori: l'ampliamento del perimetro del Gruppo, il rilascio delle sedi, le parziali riaperture successive alla prima ondata di emergenza pandemica, la capacità di rendicontazione sempre più puntuale e precisa delle società Controllate.

Rifiuti <sup>6</sup>	UdM	2021	2020	2019
Totale rifiuti prodotti	Kg	48.129	12.041	7.772
Di cui pericolosi	Kg	730	561	-
Di cui non pericolosi	Kg	47.399	11.480	7.772

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

Relativamente al metodo di smaltimento, nel corso del 2021 le società italiane e la società spagnola del Gruppo hanno destinato 22.764 kg (di cui 22.314 non pericolosi e 450 pericolosi) dei rifiuti prodotti al riciclo, 20 allo stoccaggio e i rimanenti 25.345 kg (di cui 25.065 kg non pericolosi e 280 kg pericolosi) al recupero.

<sup>6</sup> I dati 2021 e 2020 si riferiscono alle sole società italiane e alla società spagnola del Gruppo. I dati 2019 si riferiscono alle sole società italiane e a doValue Hellas.

## 6.4

# Progetti e iniziative ambientali

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

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

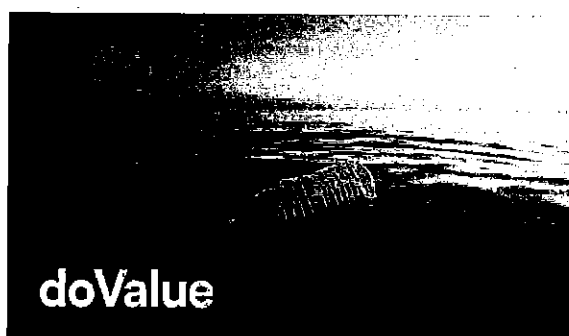
La volontà di contribuire attivamente a un futuro più sostenibile e il senso di responsabilità nei confronti dei propri Stakeholder, porta doValue ad avere un'attenzione particolare verso i temi di sostenibilità ambientale, attenzione che si declina ogni giorno in azioni concrete per affrontare in maniera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

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

### Il progetto LifeGate PlasticLess

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

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



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

Il Seabin sponsorizzato da doValue, installato inizialmente a Ostia, a fine 2020 è stato trasferito presso il porto di Marina di Capo d'Anzio. Si registra che al 31 dicembre 2021, grazie a questa importante collaborazione, il dispositivo ha raccolto oltre 1.350 chili di rifiuti galleggianti, ovvero l'equivalente in peso di 90.500 bottigliette di plastica da 0,5L, contribuendo così alla diminuzione dell'inquinamento marino nel litorale laziale. Rispetto al totale raccolto, si evidenzia che circa il 70% è composto da rifiuti dannosi per l'ambiente, soprattutto plastiche (bottiglie, tappi, cannucce, bicchieri, contenitori alimentari, cellophane), microplastiche (frammenti fino a 2 mm di diametro), lattine e mozziconi di sigarette. Il 20% è composto da massa organica umida contaminata (legno, foglie, rami, pezzi di legno e alghe) da rifiuti dannosi quali idrocarburi



e frammenti di plastica rimasti intrappolati, soprattutto nel materiale algale. Il restante 10% invece è composto da massa organica umida non contaminata.

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

#### LIFEGATE - Zero Impact® Web

doValue ha rinnovato la propria adesione all'iniziativa a Zero Impact® Web, il progetto di Lifegate nato per calcolare, ridurre e compensare le emissioni di CO2 prodotte navigando su internet.

In tal modo il Gruppo compensa le emissioni di anidride carbonica derivanti dalle visite sui propri siti web, riducendo l'impatto ambientale prodotto dalle visite web e contribuendo alla creazione e alla tutela di foreste in crescita.



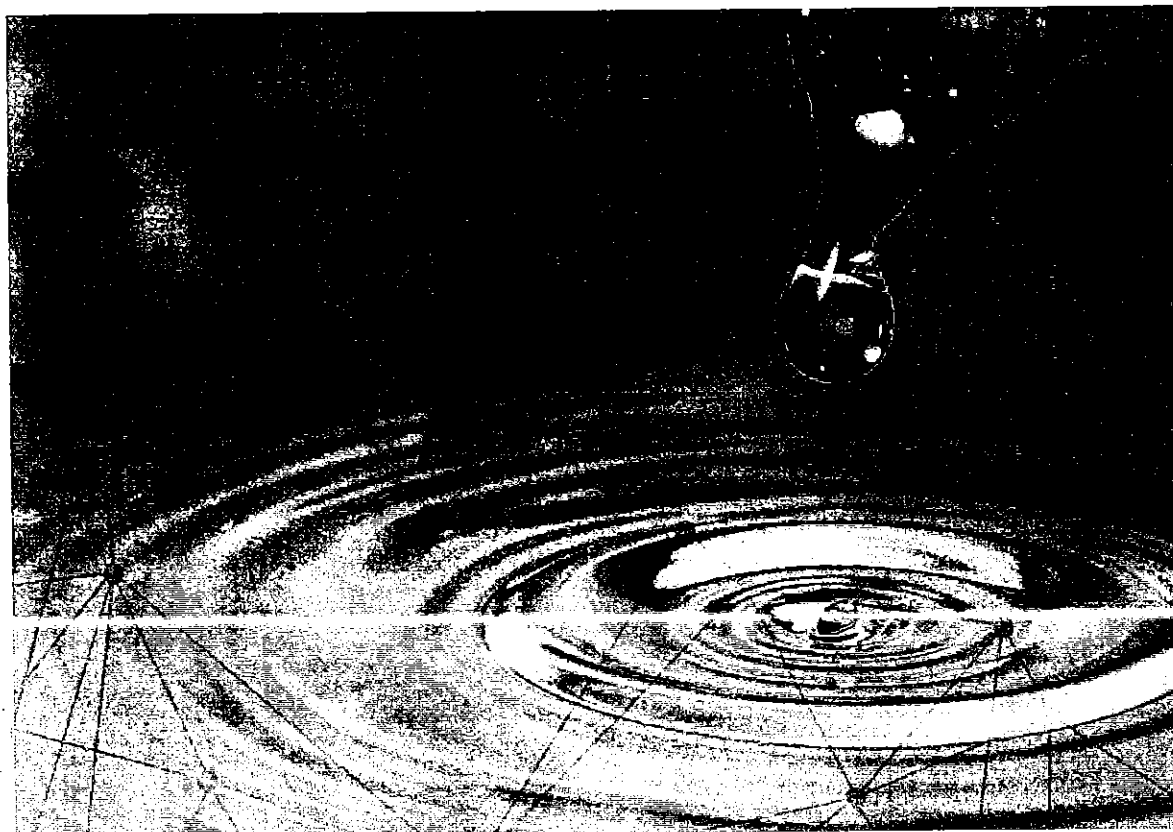
Questa iniziativa, nel 2021, ha consentito la creazione nonché la tutela di circa 1.728 mq di aree boschive in crescita nel Parco del Ticino, equivalenti a 4.320 kg di CO<sub>2</sub> compensati.

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

#### Partner certificati per servizi e produzione di materiale

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

Per migliorare le proprie performance ambientali, il Gruppo ha quindi integrato metodologie di selezione di fornitori e Partner che consentono una loro valutazione anche dal punto di vista ambientale.







---

VALORE  
**SOCIALE**



# 706

beneficiari dello Spazio  
Mamme di Save the  
Children in Italia

Adesione al progetto  
**“Il Natale di AISM”**  
per raccogliere fondi  
necessari a finanziare  
le attività  
dell'Associazione

Per doValue la Sostenibilità significa orientare la strategia di business e le attività quotidiane verso la creazione di valore condiviso a beneficio di tutti gli Stakeholder.

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

Con riferimento all'ambito "Attenzione alle persone", il Gruppo si è posto obiettivi e target specifici in ambito sociale, sia quantitativi che qualitativi, in un'ottica di miglioramento continuo delle proprie performance di sostenibilità su cui misurarsi nel triennio 2021-2023. doValue si impegna a valorizzare e supportare lo sviluppo sociale del territorio e delle comunità di riferimento, sviluppando iniziative che coinvolgano gli Stakeholder e che contribuiscano a generare valore sostenibile di lungo termine.

Tra i target identificati nel Piano di Sostenibilità per quest'area di impegno, a inizio 2022 doValue ha redatto delle "Linee Guida per le iniziative volte a generare valore sociale". Le Linee Guida definiscono un framework di riferimento a livello di Gruppo per la realizzazione di attività a sostegno delle comunità locali e identificano progetti e attività concreti e misurabili.

L'obiettivo delle Linee Guida è regolamentare ed uniformare le iniziative di Gruppo e stabilire i principi che devono ispirare e guidare nella scelta delle Partnership in ambito sociale e delle donazioni, in coerenza con il business, i valori e i principi di doValue. Da anni, infatti, il Gruppo considera la creazione di valore sociale un tema fondamentale per lo sviluppo sostenibile e promuove progetti e campagne di sensibilizzazione con un forte impatto sociale, sia nei confronti degli Stakeholder che della comunità intera, investendo nei Paesi in cui è presente.

In questa direzione doValue da anni sceglie di aderire a campagne di sensibilizzazione a favore di Onlus e Organizzazioni benefiche che operano per il benessere della collettività, con l'obiettivo di rafforzare il legame con il territorio, supportare le comunità locali nei territori in cui opera e contribuire allo sviluppo sostenibile.



# 7.1

## Iniziative volte a generare valore sociale

### SAVE THE CHILDREN

Dal 2016 al 2021 il Gruppo doValue ha supportato in esclusiva il progetto **Spazio Mamme di Save the Children** nel quartiere di Torre Maura a Roma. Il centro Spazio Mamme sorge all'interno del Punto Luce dell'Associazione con l'obiettivo di contribuire a migliorare le condizioni di vita di mamme e bambini che vivono in contesti di disagio sociale e deprivazione nel comune di Roma.

Il sostegno a Save the Children ha rappresentato per doValue un impegno concreto nel contrastare il fenomeno della povertà educativa e prevenire quella minorile. La creazione di una rete di sostegno e la realizzazione di percorsi personalizzati sono attività fondamentali nel processo di emancipazione sociale delle famiglie e di empowerment genitoriale.

Lo Spazio Mamme è un luogo dove i bambini possono crescere e vivere esperienze di socialità mentre per molti genitori è un Centro in cui trovare accoglienza, supporto psicologico, dove poter scambiare opinioni e suggerimenti per ridurre le preoccupazioni quotidiane.

Lo Spazio Mamme mette a disposizione delle famiglie sportelli di orientamento al lavoro e consulenze specialistiche gratuite. Inoltre, grazie ai laboratori svolti dall'Associazione, come la gestione del budget familiare, gli stili di consumo sostenibili, il laboratorio di lingua italiana, i genitori vengono attivamente coinvolti ed accompagnati in un percorso di inclusione sociale e di consolidamento e/o acquisizione di competenze specifiche necessarie per la cura dei figli.



Nel 2021 lo Spazio Mamme di Torre Maura, a causa del contesto pandemico, ha dovuto ridurre le attività in presenza e focalizzare il proprio intervento su bisogni materiali ed emotivi: sono stati consegnati alle famiglie in difficoltà beni per la primissima infanzia e realizzati laboratori online volti al sostegno della socializzazione dei bambini e al consolidamento della relazione genitori-figli attraverso giochi da fare insieme a casa.

Con il progressivo ritorno alla quotidianità, a partire dal periodo estivo, lo Spazio Mamme ha ripreso a organizzare diverse attività all'aperto per restituire a genitori e bambini un senso di libertà dopo mesi trascorsi in casa. In particolare, è stata programmata una ristrutturazione dello spazio esterno per dividere le aree dedicate ai bambini, organizzare uno spazio dedicato all'orto e creare attraverso il riciclo nuovi giochi. Tutte le attività realizzate hanno avuto uno scopo educativo e volte a una maggiore sensibilizzazione rispetto ai temi ambientali.

Grazie al supporto del Gruppo doValue, lo Spazio Mamme di Save the Children nel 2021 è riuscito ad accogliere:

	<b>Beneficiari totali anno 2021</b>	<b>Di cui nuove accoglienze</b>
Adulti	399	136
Minori	307	105

Nell'ambito della Partnership con Save the Children, nel 2021 doValue ha promosso internamente la terza edizione dell'iniziativa "Diventa Volontario con Save the Children". L'iniziativa ha dato la possibilità ai dipendenti di svolgere l'attività di volontariato durante l'orario di lavoro e mettere a disposizione dei genitori dello Spazio Mamme le proprie competenze. Sono stati realizzati due progetti. Il primo ha previsto la registrazione di diversi Webinar rivolti alle famiglie di tutti i Centri Spazio Mamme in Italia, tra cui:

- Moduli di lingua italiana
- Gestione del budget familiare
- Come affrontare un colloquio di lavoro
- Come strutturare un CV
- Cucina salutare

Il secondo progetto "**Volontari per l'Educazione**" è nato durante l'emergenza Covid-19 per supportare bambini e adolescenti tra i 9 e i 16 anni nello studio online. I volontari, previa formazione da parte di Save the Children, sono stati associati a un bambino/a o ragazzo/ragazza per supportarlo nelle attività di studio nei mesi novembre-dicembre.

Inoltre, durante il periodo natalizio il Gruppo ha confermato la propria adesione alla **Lista dei Desideri di Save the Children** realizzando per gli auguri di Natale dei biglietti, scegliendo di destinare il budget previsto per gli omaggi di Natale ai progetti dell'Associazione.

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

#### **Altre Associazioni**

doValue da anni sostiene l'AIMS, l'Associazione Italiana che interviene a 360° sulla Sclerosi Multipla e promuove la raccolta fondi a favore dello studio e della ricerca di questa grave malattia. Nel 2021 il Gruppo ha partecipato al progetto "**Il Natale di AISM**" ospitando i volontari dell'Associazione presso le sedi di Roma Flaminio e Milano Brenta. L'iniziativa di AISM ha consentito di acquistare regali solidali ed il ricavato ha permesso di raccogliere i fondi necessari a finanziare le attività a supporto delle persone affette da Sclerosi Multipla e delle loro famiglie.

#### **4W4I**

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

doValue ha partecipato con il webinar "**Il papà di oggi, le sfide di una genitorialità in evoluzione**" affrontando il tema della paternità grazie all'intervento di due colleghi testimonial per doValue i quali hanno raccontato la loro esperienza per raggiungere una buona co-genitorialità.





# 7.2

## Partecipazione ad associazioni di categoria

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

- **ABI – Associazione Bancaria Italiana;**
- **Conciliatore Bancario Finanziario;**
- **Luiss Business School:** doValue è stata Partner dell'**Executive Programme in Gestione degli NPL** (Non Performing Loans) il programma di formazione sviluppato in collaborazione la Luiss Business School. L'Executive Programme, nato in risposta alla rilevanza assunta dalle attività finanziarie deteriorate durante la Crisi Pandemica ha permesso di acquisire competenze strategiche utili a gestire gli impatti economico-finanziari ad essi associati. Il corso ha consentito di offrire un'overview sul fenomeno NPE, sullo scenario macroeconomico e sulla classificazione delle diverse tipologie di NPE, fino alle tecniche di NPE portfolio management;
- **K.E.Φ.I Association of Cancer Patients:** doValue Greece è stato main sponsor del 1° "Tour ciclistico virtuale "Run Faster than Cancer" che ha avuto luogo il 6 giugno 2021 con lo scopo di fornire supporto emotivo, psicologico e sociale ai malati oncologici e alle loro famiglie;
- **ELEPAP** (Rehabilitation for the Disabled) non-profit organization;
- Social Cooperative Organization "**Look the Stars**";
- **Associazione Friends** dell'Ospedale di Aretaeio (reparto di Ostetricia e Ginecologia): programma di medicina palliativa per le donne che lottano contro il cancro, con l'obiettivo di fornire un trattamento medico di supporto sia nelle fasi preparatorie agli interventi chirurgici che nella fase di recupero, così come la ristrutturazione dei reparti dove sono ricoverate;

Per le associazioni e le partnership del perimetro Altamira si rimanda all'Appendice relativa alla legge spagnola 11/2018.

# Nota metodologica

Da anni il Gruppo doValue si è posto l'obiettivo di diffondere, nonché condividere con tutti gli Stakeholder la propria cultura della sostenibilità dando evidenza dei risultati conseguiti in un documento strutturato e onnicomprensivo, consapevole della crescente importanza che le tematiche ambientali e sociali rivestono nell'economia globale. È in questo contesto che si inserisce il nuovo Piano di Sostenibilità 2021-2023; il Piano, articolato in Obiettivi e relativi target, vedrà nella DNF il documento di disclosure e misurazione periodica dei progressi compiuti nel perseguire il percorso di crescita sostenibile del Gruppo.

La Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2021, relativa all'esercizio 1° gennaio 2021 - 31 dicembre 2021, identifica le principali scelte intraprese dal Gruppo doValue e rappresenta la quinta Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria (di seguito anche "DNF"). Il documento, la cui precedente versione è stata pubblicata nel mese di aprile 2021, è redatto in conformità al D.Lgs. 254/2016 (di seguito anche "Decreto" o "D.Lgs. 254/2016") che attua la Direttiva 2014/95/UE, e al relativo Regolamento Consob di attuazione adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018.

La DNF 2021 recepisce inoltre, in apposita Appendice, le nuove richieste di informativa introdotte ai sensi del Regolamento UE 852/2020 (c.d. "Tassonomia").

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

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

doValue nel 2021 ha proseguito il percorso di progressiva integrazione della sostenibilità nei processi gestionali, attraverso un continuo miglioramento e l'evoluzione del-

la rendicontazione non finanziaria, che rappresenta non solo un reporting di compliance normativa, ma anche una leva strategica nel monitoraggio dei rischi e identificazione delle opportunità.

Ove non diversamente specificato, nelle singole trattazioni e nell'Indice dei contenuti GRI, il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative contenuti nella DNF si riferisce alla performance della Capogruppo doValue S.p.A. e delle società controllate, consolidate integralmente, così come risultanti dal bilancio consolidato del Gruppo chiuso al 31 dicembre 2021. A partire dalla DNF 2019 il perimetro di rendicontazione include Altamira Asset Management S.A., con le sue controllate in Portogallo e Cipro.

Con la precedente DNF, il perimetro di rendicontazione è stato esteso ad includere anche doValue Greece Loans and Credits Claim Management Société Anonyme ("doValue Greece", già Eurobank Financial Planning Services) il cui closing dell'acquisizione si è perfezionato in data 5 giugno 2020.

Nel corso del 2021 sono intervenute modifiche che hanno interessato i segmenti "Hellenic Region" e "Iberia".

Relativamente al segmento "Hellenic Region" è stata perfezionata la fusione per incorporazione di doValue Hellas in doValue Greece in data 4 agosto 2021.

Per quanto riguarda il segmento "Iberia" la società portoghese Altamira Asset Management Portugal, controllata da Altamira Asset Management S.A., ha modificato la propria denominazione in doValue Portugal e, nel mese di agosto, ha costituito la società di cartolarizzazione Zarco STC ai sensi del D.L. 453/99 emesso dalla commissione portoghese per il mercato titoli (Comissão do Mercado de Valores Mobiliários).

Inoltre, relativamente al perimetro spagnolo, nel mese di



novembre del 2021 è stata istituita la società "Adsolum Real Estate SL", controllata da Altamira Asset Management S.A., che si occuperà della gestione urbana e delle attività di sviluppo immobiliare per conto terzi, nonché di tutte le attività complementari legate a gestione ordinaria e commercializzazione degli immobili da esse derivanti.

Ai fini di una corretta comprensione dei dati, si segnala che le due società neocostituite non sono esplicitamente menzionate nella trattazione della DNF. Le suddette società stanno assumendo piena operatività al momento della rendicontazione, per cui le relative informazioni sono da considerare ricomprese nelle dizioni elencate di seguito.

I contenuti della DNF sono stati individuati attraverso un processo di analisi di materialità avviato nel 2019 per la Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2019 e aggiornato nel 2020 e 2021, che ha permesso di identificare le tematiche di sostenibilità più rilevanti per il Gruppo e per i suoi Stakeholder grazie ad un processo di ingaggio e confronto con questi ultimi, secondo le modalità descritte nei paragrafi 2.2 L'analisi di materialità e 2.3 Il sistema di coinvolgimento degli stakeholder.

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

Inoltre, con la volontà di convergere verso un reporting non finanziario sempre più completo ed omogeneo, per l'anno 2021 si è provveduto ad estendere la rendicontazione alle società portoghese e cipriota, con riferimento ad una parte dei dati ambientali puntualmente indicati nelle singole sezioni del documento e nell'indice dei contenuti GRI.

La Dichiarazione Non Finanziaria è stata redatta in conformità ai GRI Standards, opzione Core, prevista dai Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards definiti dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), e segue i principi definiti dal manuale "GRI

Standards: 101 Principi di rendicontazione", e in particolare quelli di materialità, inclusività degli Stakeholder, contesto di sostenibilità e completezza.

In particolare, è stata utilizzata la versione 2016 tranne che per la Disclosure GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro e la Disclosure GRI 306: Rifiuti, per le quali sono state considerate le versioni più recenti pubblicate, rispettivamente, nel 2018 e nel 2020.

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

Inoltre, alla fine del documento è presente un'appendice contenente dati e informazioni relativi ad Altamira e in particolare alla società spagnola Altamira Asset Management S.A., alla società cipriota Altamira Asset Management Cyprus Limited e alla società portoghese doValue Portugal, Unip. Lda..

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

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

Con l'obiettivo di evitare un'informazione ridondante rispetto ad altri documenti pubblici già redatti e contenenti le medesime informazioni, nella redazione della DNF si è fatto ri-

corso al principio dell'incorporazione attraverso riferimenti. La presente DNF è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di doValue S.p.A. in data 17 marzo 2022, contestualmente al Bilancio di Esercizio, e preventivamente sottoposta al Comitato Rischi, Operazioni con Parti Correlate e Sostenibilità.

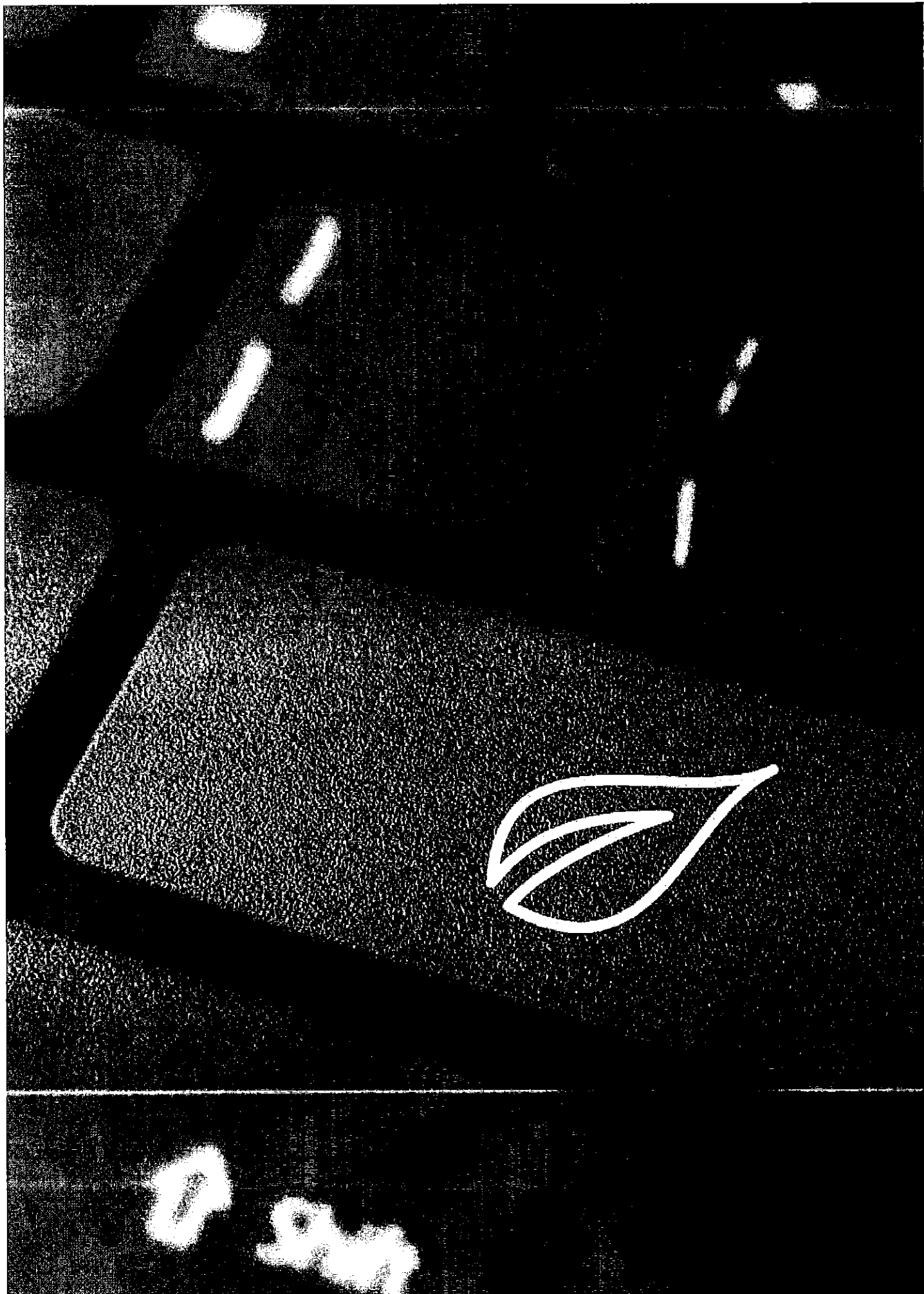
Ai sensi dell'art. 3, comma 10 del Decreto, la DNF è stata oggetto di specifica attestazione di conformità a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards da parte di EY S.p.A., riportata in allegato al presente documento.

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

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

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







---

## INDICE DEI CONTENUTI **GRI**

# Indice dei contenuti GRI

GRI Standard	Informativa	Numero di pagina	Omissione	Esclusioni di perimetro	Note
<b>GRI 101: Principi di rendicontazione 2016</b>					
<b>Informativa generale</b>					
	102-1 Nome dell'organizzazione	Pagg. 132-134			
	102-2 Attività, marchi, prodotti e servizi	Pagg. 11-13			
	102-3 Luogo della sede principale	Pag.2			
	102-4 Luogo delle attività	Pagg.11, 14			
	102-5 Proprietà e forma giuridica	Pagg. 11, 15			
	102-6 Mercati serviti	Pagg. 11, 14			
	102-7 Dimensione dell'organizzazione	Pag. 11			
	102-8 Informazioni su dipendenti e gli altri lavoratori	Pagg. 62-66			
	102-9 Catena di fornitura	Pagg. 101-106			
	102-10 Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Pagg. 11, 12, 101-106			
<b>GRI 102: informativa generale 2016</b>	102-11 Principio di precauzione	Pagg. 57, 112			
	102-12 Iniziative esterne	Pagg. 41-42, 55, 69-70, 122-123, 127-128			
	102-13 Adesione ad associazioni	Pag. 129			
	102-14 Dichiarazione di un alto dirigente	Pagg. 5-6			
	102-15 Impatti chiave, rischi e opportunità	Pagg. 48-58			
	102-16 Valori, principi, standard, e norme di comportamento	Pagg. 12-14			
	102-18 Struttura di Governance	Pagg. 34-35			
	102-40 Elenco dei gruppi di stakeholder	Pag. 26			
	102-41 Accordi di contrattazione collettiva	Pag. 81			
	102-42 Individuazione e selezione degli stakeholder	Pag. 26			





GRI Standard	Informativa	Numero di pagina	Omissione	Esclusioni di perimetro	Note
<b>GRI 101: Principi di rendicontazione 2016</b>					
<b>Informativa generale</b>					
	102-43 Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Pagg. 26, 29-31, 102-103			
	102-44 Temi e criticità chiave sollevati	Pagg. 26, 29-31, 102-103			
	102-45 Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	Pagg. 132-134			
	102-46 Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	Pagg. 132-134, 26-28			
	102-47 Elenco dei temi materiali	Pagg. 26-28			
	102-48 Revisione delle informazioni	Pagg. 132-134			
<b>GRI 102: Informativa generale 2016</b>	102-49 Modifiche nella rendicontazione	Pagg. 132-134			
	102-50 Periodo di rendicontazione	Pagg. 132-134			
	102-51 Data del report più recente	Pagg. 132-134			
	102-52 Periodicità della rendicontazione	Pagg. 132-134			
	102-53 Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Pag. 134			
	102-54 Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità al GRI Standards	Pagg. 132-134			
	102-55 Indice dei contenuti GRI	Pagg. 139-144			
	102-56 Assurance esterna	Pagg. 188-191			

GRI Standard	Informativa	Numero di pagina	Omissione	Esclusioni di perimetro	Note
<b>TEMI MATERIALI</b>					
<b>VALUTAZIONI DI PERFORMANCE ECONOMICA E DI PERFORMANCE FINANZIARIA DEL GRUPPO</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	Pagg. 27-28, 107-108			
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	Pagg. 27-28			
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	Pagg. 27-28			
<b>GRI 201: Performance economiche 2016</b>	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	Pag. 107			
<b>PROCEDURE E POLITICHE ANTICORRUZIONE</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	Pagg. 27-28, 40-47			
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	Pagg. 40-47			
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	Pagg. 40-47			
<b>GRI 205: Anticorruzione 2016</b>	205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	Pag. 44			
	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Pag. 44			
<b>INNOVAZIONE E TUTELA DELLA PRIVACY</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	Pagg. 27-28, 98-101			
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	Pagg. 98-101			
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	Pag. 98-99			
<b>GRI 418 Privacy dei clienti 2016</b>	418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Pag. 100			



GRI Standard	Informativa	Numero di pagina	Omissione	Esclusioni di perimetro	Note
--------------	-------------	------------------	-----------	-------------------------	------

**TRASPARENZA, CORRETTEZZA E RESPONSABILITÀ NELLA FORNITURA DEI SERVIZI EROGATI DAL GRUPPO**

<b>GRI 103:</b> <b>Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	Pagg. 27-28, 12-14, 93-97, 16-17			
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	Pagg. 12-14, 93-97, 16-17			
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	Pagg. 12-14, 93-97, 16-17			
<b>GRI 417</b> <b>Marketing ed etichettatura 2016</b>	417-2 Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	Pag. 93			

**FORMAZIONE DEL PERSONALE E SVILUPPO DELLE COMPETENZE**

<b>GRI 103:</b> <b>Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	Pagg. 27-28, 75-79			
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	Pagg. 75-79			
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	Pagg. 75-79			
<b>GRI 404</b> <b>Formazione e istruzione 2016</b>	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	Pag. 77			

**TUTELA DELL'OCCUPAZIONE E BENESSERE DELLE PERSONE**

<b>GRI 103:</b> <b>Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	Pagg. 27-28, 63-68, 81-84			
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	Pagg. 63-68, 81-84			
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	Pagg. 63-68, 81-84			
<b>GRI 401</b> <b>Occupazione 2016</b>	401-1 Nuove assunzioni e turnover	Pagg. 66-67			
	401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part time o con contratto a tempo determinato	Pagg. 81-84			
<b>GRI 402</b> <b>Relazioni tra lavoratori e management 2016</b>	402-1 Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	Pag. 85			

GRI Standard	Informativa	Numero di pagina	Omissione	Esclusioni di perimetro	Note
--------------	-------------	------------------	-----------	-------------------------	------

**TUTELA DELL'OCCUPAZIONE E BENESSERE DELLE PERSONE**

<b>GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro 2018</b>	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Pagg. 27-28, 86-89			
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Pagg. 86-89			
	403-3 Servizi di medicina del lavoro	Pagg. 86-89			
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Pagg. 86-89			
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Pagg. 86-89			
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	Pagg. 86-89			
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Pagg. 86-89			
	403-9 Infortuni sul lavoro	Pag. 89			
	403-10 Malattie professionali	-	b)		Non si registrano casi di malattie professionali tra i dipendenti, né pericoli sul lavoro di rilevanza tale da costituire significativi rischi di malattie professionali. Requisito b) non è stato rendicontato all'interno della presente DNF in quanto i dati non risultano disponibili poiché non sotto il diretto controllo del Gruppo.

GRI Standard	Informativa	Numero di pagina	Omissione	Esclusioni di perimetro	Note
--------------	-------------	------------------	-----------	-------------------------	------

**COMPOSIZIONE DEGLI ORGANI DI GOVERNO E GESTIONE DEL PERSONALE NEL RISPETTO DELLE PARI OPPORTUNITÀ**

GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	Pagg. 27-28, 69-74			
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	Pagg. 69-74			
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	Pagg. 69-74			
GRI 405 Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità degli organi di governo e tra i dipendenti	Pagg. 72-74			
GRI 406 Non discriminazione 2016	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Pag. 74			



**ETICA E INTEGRITÀ AZIENDALE**

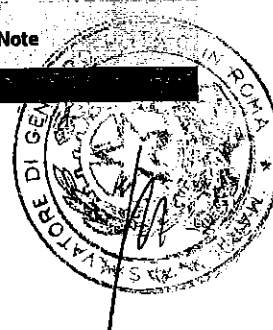
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	Pagg. 27-28, 34-47			
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	Pagg. 34-47			
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	Pagg. 34-47			
GRI 206 Comportamenti anticoncorrenziali 2016	206-1 Azioni legali per comportamenti anticoncorrenziali, antitrust e pratiche monopolistiche	Pag. 37			
GRI 419 Compliance socioeconomica	419-1 Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	Pag. 37			

**RESPONSABILITÀ AMBIENTALE**

GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	Pagg. 27-28, 111-121			
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	Pagg. 111-121			
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	Pagg. 111-121			
GRI 301 Materiali 2016	301-1 Materiali utilizzati per peso o volume	Pag. 113			Come da nota metodologica, fare riferimento alla nota a piè di pagina della tabella di riferimento.
GRI 302 Energia 2016	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Pagg. 114-116			Come da nota metodologica, fare riferimento alle note a piè di pagina della tabella di riferimento.
	302-3 Intensità energetica	Pag. 116			
	302-4 Riduzione del consumo di energia	Pagg. 114-115			

GRI Standard	Informativa	Numero di pagina	Omissione	Esclusioni di perimetro	Note
<b>GRI 305</b> <b>Emissioni</b> <b>2016</b>	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Pag. 117		Come da nota metodologica, fare riferimento alle note a piè di pagina della tabella di riferimento.	
	305-2 Emissioni Indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Pag. 117			
	305-3 Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	Pagg. 118-119			
	305-4 Intensità delle emissioni di GHG	Pagg. 117, 119			
<b>GRI 306</b> <b>Rifiuti 2020</b>	306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	Pagg. 120-121		Come da nota metodologica, fare riferimento alle note a piè di pagina della tabella di riferimento.	
	306-2 Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	Pagg. 120-121			
	306-3 Rifiuti prodotti	Pag. 121			
<b>GRI 307</b> <b>Compliance ambientale</b> <b>2016</b>	307-1 Non conformità con leggi e normative in materia ambientale				Si registra l'assenza, anche nel 2021, di pene pecuniarie e sanzioni non monetarie legate al rispetto di leggi e normative ambientali.
<b>GESTIONE SOSTENIBILE DELLA CATENA DI FORNITURA</b>					
<b>GRI 103:</b> <b>Modalità di gestione</b> <b>2016</b>	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	Pagg. 27-28, 104-106			
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	Pagg. 104-106			
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	Pagg. 104-106			
<b>204</b> <b>Pratiche di approvvigionamento 2016</b>	204-1 Proporzioni di spesa verso fornitori locali	Pag. 106		Altamira Asset Management Cyprus Limited, doValue Cyprus	I dati relativi alle società riportate nella colonna "Limitazione perimetro" non sono materiali.
<b>GRI 308</b> <b>Valutazione ambientale dei fornitori</b> <b>2016</b>	308-1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	Pag. 106			
<b>GRI 414</b> <b>Valutazione sociale dei fornitori</b> <b>2016</b>	414-1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri sociali	Pag. 106			

GRI Standard	Informativa	Numero di pagina	Omissione	Esclusioni di perimetro	Note
<b>TUTELA DELLA STABILITÀ DEL SISTEMA CREDITIZIO</b>					
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	Pagg. 27-28, 12-14, 92			
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	Pagg. 12-14, 92			
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	Pagg. 12-14, 92			
Indicatore autonomo	Gross Book Value (GBV)	Pag. 14			



**IMPEGNO PER LA COMUNITÀ**

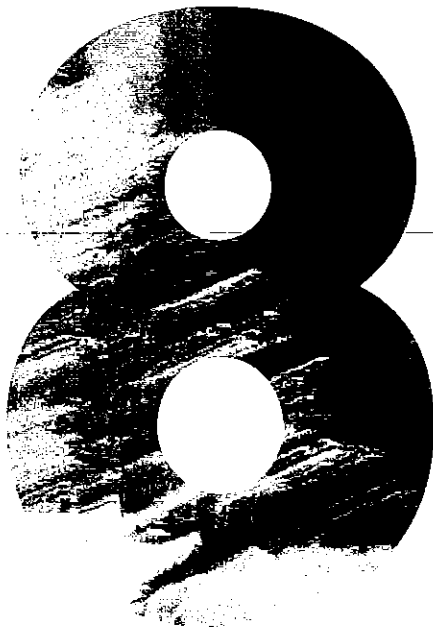
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	Pagg. 27-28, 126-129			
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	Pagg. 126-129			
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	Pagg. 126-129			
GRI 413: Comunità locali	413-2 Attività con impatti negativi, potenziali e attuali, significativi sulle comunità locali				Alla luce delle numerose iniziative portate avanti dal Gruppo a beneficio delle comunità e delle tipologie di business, anche nel corso del 2021 si evidenzia l'assenza di impatti negativi, potenziali attuali, sulle comunità locali.

**MONITORAGGIO DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI DEL GRUPPO**

GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	Pagg. 27-28, 102-103			
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	Pagg. 102-103			
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	Pagg. 102-103			
Indicatore autonomo	% dei clienti soddisfatti sul totale degli intervistati	Pag. 103			







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

1

# Il Gruppo Altamira

## 1.1 Il 2021 in numeri

	2021	2020	2019
Importo netto del fatturato (migliaia di euro)	208.760	176.020	301.253
Numero di dipendenti (FTE)	1.124	1.189	1.159

Nel corso del 2021 sono state condotte 23.325 operazioni, che hanno concorso alla produzione del fatturato riportato in tabella. Per ulteriori dettagli di natura strettamente finanziaria si rimanda al Bilancio Consolidato 2021 del Gruppo doValue.

## 1.2 La struttura di Altamira

### 1.2.1 Capogruppo e società controllate

Altamira Asset Management Holding, S.L. è la capogruppo di un'organizzazione costituita dalle seguenti società<sup>1</sup>:

- Altamira Asset Management, S.A. (di seguito "Altamira Spagna"), partecipata all'85% da doValue SpA e situata in Calle José Echegaray 6 (Las Rozas, Madrid);
- doValue Portugal, Unip. Lda (già Altamira Asset Management Portugal, Unip. Lda), con sede in Portogallo e interamente di proprietà di Altamira Asset Management, S.A.;
- Altamira Asset Management (Cyprus) LTD, con sede a Cipro e posseduta al 100% da Altamira Asset Management, S.A.

<sup>1</sup> Sono inoltre da considerare all'interno del Gruppo le società neocostituite Adsolum e Zarco, si veda Nota metodologica.



## 1.2.2 Proprietà, forma giuridica e attività

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

Il 1° novembre 2017, la controllata Proteus Asset Management, Unip. Lda. (oggi doValue Portugal) interamente controllata da Altamira Spagna e situata in Portogallo, ha iniziato a operare segnando l'inizio dell'internazionalizzazione di Altamira.

Il 24 gennaio 2018 la controllata Altamira Asset Management Cyprus Limited (di seguito anche "Altamira Cyprus") con sede a Cipro, ha avviato le proprie attività. Altamira Spagna deteneva inizialmente il 51% delle partecipazioni, e nel 2020 ha completato l'acquisizione del restante 49%, diventando di fatto l'unico azionista.

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

**L'oggetto sociale di Altamira comprende gli investimenti e la gestione amministrativa ed esecutiva, per conto proprio o di terzi, di tutti i tipi di prestiti, crediti, strumenti di debito e beni immobili e l'erogazione di altri servizi accessori.**

In particolare, Altamira eroga i seguenti servizi:

- consulenza e gestione del portafoglio, anche rispetto alla vendita e acquisto di portafogli, che si sostanzia nella definizione di metodologie di gestione dei patrimoni e in attività di analisi (ad esempio, due diligence e valutazioni immobiliari);
- gestione dei prestiti, ovvero attività connesse all'amministrazione e recupero del debito in via giudiziale e stragiudiziale;
- commercializzazione di beni immobili, sia attraverso la loro valorizzazione sia mediante la creazione e l'implementazione di adeguati piani di vendita, includendo piani operativi di gestione patrimoniale e locazione di immobili commerciali e residenziali;
- sviluppo e promozione immobiliare, attraverso l'ottimizzazione e la gestione dei portafogli dei terreni, l'analisi economica e finanziaria del potenziale di sviluppo degli stessi, la realizzazione di attività di progettazione e sviluppo di costruzioni interrotte e lo sviluppo di progetti di costruzione propri e subappaltati;
- sviluppo internazionale, con una metodologia commerciale che preveda processi di vendita differenziati per i paesi in cui è presente.

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

Altamira dispone di numerosi presidi per garantire che il business sia condotto secondo i principi di etica e integrità.

Nel 2021 Altamira, oltre alla politica di Whistleblowing, ha approvato e adottato il **Codice di Condotta e la politica anticorruzione del Gruppo**. Come per l'anno precedente, non si registrano episodi di corruzione, ampiamente ed efficacemente presidiati grazie a periodiche valutazioni dei rischi con il supporto del Compliance Department. Nel periodo di rendicontazione è stata, inoltre, finalizzata un'attività di potenziamento dei presidi per la prevenzione dei conflitti d'interesse, con l'implementazione del Con-

flicts of Interest Tool. Lo sviluppo del Tool è stato completato anche grazie a una serie di tavoli di lavoro volti a identificare eventuali problemi di usabilità, cui è seguita l'integrazione con il portale interno MyAltamira e quindi il caricamento di tutti i profili utente registrati con accesso ai sistemi. Oltre a queste Politiche, la Società ha anche adottato e reso disponibile ai suoi dipendenti il Protocollo della Gift Policy, il Manuale di prevenzione del rischio di riciclaggio, la Procedura di autorizzazione e contrattazione dei fornitori, la Politica sull'uso accettabile dei sistemi informatici e le Note informative sul Regolamento generale sulla protezione dei dati.

## 1.3 Obiettivi e principali linee strategiche

Altamira mantiene la sua posizione di gestore di primaria rilevanza in Sud Europa per attività finanziarie e immobiliari, grazie al suo modello di gestione integrato basato su leadership, eccellenza operativa, orientamento ai risultati e lavoro di squadra.

Il perseguimento di tali obiettivi è fondato sull'implementazione di una strategia basata su più pilastri:

### 1. Crescita sostenibile:

- diversificazione del portafogli e dei clienti per incrementare il volume d'affari e ridurre il livello di dipendenza da un singolo cliente, migliorando la redditività e la sostenibilità del business.

### 2. Attrazione e fidelizzazione dei talenti:

- consolidamento e rafforzamento dell'immagine della Società, promuovendo la creazione di valore per i dipendenti;
- attrazione e retention dei talenti attraverso attività di recruiting che premiano competenze e comportamenti in linea con la cultura aziendale e mediante piani di formazione, sviluppo e pianificazione della carriera;
- offerta di una retribuzione competitiva e di un sistema di benefit legato al conseguimento degli obiettivi individuali e societari;
- implementazione di adeguati programmi per favorire l'equilibrio vita-lavoro.

### 3. Marketing digitale e vendite:

Attraverso le seguenti attività e canali:

- Altamira Singularity, linea di business specializzata nella commercializzazione di nuovi immobili, anche realizzabili su misura;
- accordi pubblicitari con Amazon per la realizzazione di banner che riportino al sito di Altamira, relativi a una selezione di nuove abitazioni ubicate in zone attrattive;
- canali digitali, quali il sito web di Altamira e portali di proprietà come Idealista e Fotocasa;
- tour virtuale a 360° delle abitazioni e possibilità di visualizzare l'arredamento virtuale sul sito web di Altamira, per garantire una migliore user experience.

### 4. Innovazione ed efficienza:

Attraverso:

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

La strategia di Altamira nei prossimi anni continuerà a focalizzarsi sulla crescita nazionale e internazionale, nella gestione delle attività immobiliari e finanziarie, nonché sul miglioramento della qualità del servizio mediante la considerazione degli obiettivi di gestione patrimoniale stabiliti dai clienti in ogni momento.

## 2



# Questioni attinenti al personale

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

## 2.1 Informazioni sui dipendenti

Nel corso del 2021, i dipendenti di Altamira risultano 1.160, in lieve diminuzione rispetto ai 1.189 del 2020.

### 2.1.1 Contratti medi<sup>2</sup>

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

Spagna - Numero medio di contratti a tempo indeterminato, a tempo determinato e part-time		2021						2020						2019					
		Donne			Uomini			Donne			Uomini			Donne			Uomini		
		≤29	30-50	≥50	≤29	30-50	≥50	≤29	30-50	≥50	≤29	30-50	≥50	≤29	30-50	≥50	≤29	30-50	≥50
Numero medio di contratti a tempo indeterminato	Top management	1	2	17,4	-	16,8	33,4	-	13,5	1	-	33,7	17,3	-	12,8	-	-	39,1	14,2
	Middle management	4	22,1	120,4	7,8	34,8	132,5	7	15,3	119,9	6,9	26,1	129,5	6,9	113,6	15,6	8	119,8	28,6
	Staff	18,8	31,1	155	16,8	37,2	101,9	18,1	28,2	148,6	21	43,1	97,4	17,2	139,7	22,9	15,9	83,5	45,9
Numero medio di contratti a tempo determinato	Top management	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Middle management	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	1,8	-
	Staff	-	-	-	-	-	-	0,3	-	-	-	-	-	-	-	-	0,3	-	-
Numero medio di contratti part-time	Top management	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Middle management	-	-	0,5	-	0,3	1,7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Staff	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
<b>Totale</b>		<b>24,8</b>	<b>55,1</b>	<b>293,3</b>	<b>24,6</b>	<b>89,1</b>	<b>269,4</b>	<b>25,4</b>	<b>57</b>	<b>269,5</b>	<b>28</b>	<b>104,9</b>	<b>244,2</b>	<b>24,1</b>	<b>266</b>	<b>38,5</b>	<b>24,2</b>	<b>245,2</b>	<b>88,7</b>

<sup>2</sup> La media dei contratti è stata calcolata sulla base dei giorni in cui ciascun dipendente è stato effettivamente impiegato, la cui somma è stata riproporzionata per 365 giorni.

Portogallo - Numero medio di contratti a tempo indeterminato, a tempo determinato e part-time		2021						2020						2019					
		Donne			Uomini			Donne			Uomini			Donne			Uomini		
		≤29	30-50	≥50	≤29	30-50	≥50	≤29	30-50	≥50	≤29	30-50	≥50	≤29	30-50	≥50	≤29	30-50	≥50
		Numero medio di contratti a tempo indeterminato	Top management	-	1,8	-	-	7,8	-	-	1	-	-	7,9	-	-	1,2	-	-
	Middle management	1	9,6	4,4	0,8	3,8	1	1	12,2	4	0,5	9,4	1	0,3	10,4	0,6	1,6	9,5	-
	Staff	0,3	39,8	3,2	1,6	13,9	7,4	2,4	39,8	3	2,3	18,4	6	4	37,1	6,8	2,1	21,2	7,8
Numero medio di contratti a tempo determinato	Top management	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Middle management	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Staff	-	3,2	-	-	3,1	-	-	1,2	-	-	0,2	-	-	3,3	-	-	-	-
Numero medio di contratti part-time	Top management	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Middle management	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Staff	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Totale</b>		<b>1,3</b>	<b>54,3</b>	<b>7,6</b>	<b>2,4</b>	<b>28,6</b>	<b>8,4</b>	<b>3,4</b>	<b>54,2</b>	<b>7</b>	<b>2,8</b>	<b>35,9</b>	<b>7</b>	<b>4,3</b>	<b>51,9</b>	<b>7,4</b>	<b>3,7</b>	<b>36,3</b>	<b>7,8</b>

Cipro - Numero medio di contratti a tempo indeterminato, a tempo determinato e part-time		2021						2020						2019					
		Donne			Uomini			Donne			Uomini			Donne			Uomini		
		≤29	30-50	≥50	≤29	30-50	≥50	≤29	30-50	≥50	≤29	30-50	≥50	≤29	30-50	≥50	≤29	30-50	≥50
		Numero medio di contratti a tempo indeterminato	Top management	-	-	1	-	2	-	-	1	-	-	2	-	-	1	-	-
	Middle management	3	42	3	-	32	9	4	37	2	-	38	9	2	37	3	-	33	9
	Staff	39	93	7	11	56	4	52	105	9	28	48	2	32	124	10	16	55	4
Numero medio di contratti a tempo determinato	Top management	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Middle management	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Staff	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Numero medio di contratti part-time	Top management	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Middle management	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Staff	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Totale</b>		<b>42</b>	<b>135</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>90</b>	<b>13</b>	<b>56</b>	<b>143</b>	<b>11</b>	<b>28</b>	<b>88</b>	<b>11</b>	<b>34</b>	<b>162</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>90</b>	<b>13</b>



### 2.1.2 Gestione della disabilità e accessibilità

**Altamira offre le medesime opportunità in fase di assunzione e di sviluppo della carriera senza alcuna distinzione, ivi compresa la condizione di disabilità.**

L'attenzione alle condizioni delle persone con disabilità è testimoniata dalla presenza di numerose misure e iniziative volte a garantire l'accessibilità universale delle strutture e abbattere le barriere e gli ostacoli - fisici e non - in ogni ambiente lavorativo. Tra le misure e le iniziative adottate si citano:

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

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

- Fondazione Integra, per l'attuazione di iniziative di supporto agli esclusi e ai disabili, affinché le loro condizioni di vita possano migliorare con l'ingresso nel mondo del lavoro;
- Fondazione Alares, per la promozione e l'inclusione nel mondo del lavoro dei disabili e delle persone in condizioni di difficoltà o a rischio di esclusione sociale;
- la presenza, nella sede principale di Altamira in Spagna, ma anche presso le sedi centrali in Portogallo e Cipro, di misure di accessibilità, come:
  - mezzi pubblici disponibili nelle vicinanze degli uffici;
  - posti auto destinati ai disabili, siano essi dipendenti o visitatori;
  - accesso agli edifici a livello strada, con porte di ingresso e hall adeguate;
  - possibilità di spostamenti agevoli sia in verticale che in orizzontale all'interno degli edifici, attraverso ascensori e ampi corridoi.

Dipendenti con disabilità (n.)	2021	2020	2019
Spagna	2	3	3
Portogallo	1	-	-
Cipro	1	1	3
<b>Totale</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>

### 2.1.3 Formazione e programmi di assistenza alla transizione

Altamira offre ai propri dipendenti adeguati piani per sviluppare in modo continuativo le competenze. Le attività di formazione sono numerose e variegate e riguardano: formazione tecnica, soft skills, competenze linguistiche e formazione obbligatoria.

doValue Portugal in particolare ha avviato un programma di sviluppo delle competenze dei dipendenti del front-office con una formazione dedicata e workshop tematici. Inoltre, nell'ambito del Talent Program attivato, i vincitori beneficeranno di corsi post-laurea pagati (parzialmente o totalmente) da doValue. A Cipro, infine, è disponibile una piattaforma online per la formazione e lo sviluppo personale dei dipendenti. I corsi di formazione, organizzati dall'Azienda, si focalizzano sullo sviluppo di competenze tecniche e soft skill.

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

## 2.1.4 Licenziamenti

Nel corso del 2021 si sono registrati 65 licenziamenti, a fronte dei 33 del 2020, suddivisi tra Spagna (49), Portogallo (12) e Cipro (4).

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

Licenziamenti (n.)		2021		2020		2019	
		Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Spagna	Top Management	2	5	1	7	-	7
	Middle Management	7	8	4	5	7	4
	Staff	11	16	8	3	10	12
Portogallo	Top Management	-	1	-	-	-	-
	Middle Management	-	-	1	-	-	1
	Staff	6	6	1	2	-	-
Cipro	Top Management	-	-	-	-	-	-
	Middle Management	-	-	-	-	-	-
	Staff	3	1	-	1	2	1
<b>Totale</b>		<b>29</b>	<b>37</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>25</b>

Licenziamenti (n.)		2021		2020		2019	
		Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Spagna	<=29	1	-	-	-	-	-
	30-50	12	12	11	9	14	7
	>=50	7	17	2	6	3	16
Portogallo	<=29	-	-	-	-	-	-
	30-50	5	5	2	2	-	1
	>=50	1	1	-	-	-	-
Cipro	<=29	-	-	-	-	-	-
	30-50	3	1	-	1	2	1
	>=50	-	-	-	-	-	-
<b>Totale</b>		<b>29</b>	<b>36</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>25</b>





Licenziamenti (n.)	2021		2020	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Spagna	20	29	13	15
Portogallo	6	6	2	2
Cipro	3	1	-	1

Licenziamenti (n.)	2021			2020		
	Top Management	Middle Management	Staff	Top Management	Middle Management	Staff
Spagna	7	15	27	8	9	11
Portogallo	1	-	11	-	1	3
Cipro	-	-	4	-	-	1

Licenziamenti (n.)	2021			2020		
	<=29 anni	30-50	>=50	<=29 anni	30-50	>=50
Spagna	1	24	24	-	20	8
Portogallo	-	10	2	-	4	-
Cipro	-	4	-	-	1	-

## 2.1.5 Retribuzione

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

Retribuzione media annua dei dipendenti (salario base + retribuzione variabile) (€)	2021			2020		
	Donne	Uomini	Divario salariale %	Donne	Uomini	Divario salariale %
Spagna	48.115	65.549	25,5	48.115	65.549	26,6%
Portogallo	36.138	49.987	27,7	27.827	40.967	32,1%
Cipro	32.511	45.058	27,8	30.304	38.760	21,8%

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

Retribuzione media annua dei dipendenti (salario base + retribuzione variabile) (€)	2021			2020		
	Top Management	Middle Management	Staff	Top Management	Middle management	Staff
Spagna	148.446	59.604	39.406	148.701	59.266	39.739
Portogallo	100.000	46.981	28.462	99.778	47.981	28.423
Cipro	365.170	62.436	29.533	261.683	49.172	24.900

Retribuzione media annua dei dipendenti (salario base + retribuzione variabile) (€)	2021			2020		
	<=29 anni	30-50	>=50	<=29 anni	30-50	>=50
Spagna	37.457	54.763	75.429	38.056	54.895	75.310
Portogallo	36.200	41.648	39.626	36.812	39.367	37.649
Cipro	21.625	38.315	51.498	20.804	35.380	54.591



Divario salariale rispetto al salario base e alla remunerazione (%)		2021		2020	
		Salario base	Remunerazione	Salario base	Remunerazione
Spagna	Top Management	20%	23%	23%	26%
	Middle Management	7%	6%	6%	5%
	Staff	15%	15%	15%	16%
Portogallo	Top Management	-35%	-44%	-6%	-1%
	Middle Management	14%	11%	19%	15%
	Staff	23%	22%	18%	16%
Cipro	Top Management	22%	17%	22%	27%
	Middle Management	6%	9%	9%	11%
	Staff	7%	8%	4%	-3%

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

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

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

Retribuzione media del Top Management (€)	2021	
	Donne	Uomini
Spagna	122.496	158.599
Portogallo	113.324	86.900
Cipro	322.423	386.520

Nel 2021, in Spagna, la retribuzione totale annua della persona più pagata all'interno dell'organizzazione è stata 13 volte superiore alla retribuzione media annua totale della forza lavoro. In Portogallo e a Cipro questo tasso si attesta rispettivamente a 3,9 e 13,8.

Tasso della retribuzione totale annua	2021	2020	2019
Spagna	13	10,2	6,4
Portogallo	3,9	5,0	2,6
Cipro	13,8	12,1	11,9

Rispetto al 2020, la retribuzione totale annua della persona più pagata all'interno dell'organizzazione è rimasta invariata in Spagna, è diminuita del 14% in Portogallo ed è aumentata del 33% a Cipro. Il valore mediano della retribuzione totale annua di tutti i dipendenti (ad esclusione dell'individuo con la retribuzione più alta) ha subito dal 2020 al 2021 una riduzione del 22% in Spagna, mentre ha registrato un aumento del 9% e 17% rispettivamente in Portogallo e Cipro.

Per quanto riguarda i **piani pensionistici**, in Portogallo alcuni dipendenti (provenienti dalla società Oitante) hanno diritto a un fondo pensione con contributo fisso (che proviene in parte da Altamira - e può variare dal 4,5% all'1,5% a seconda dell'anzianità del dipendente - e in parte dal dipendente per l'1,5%) che viene meno nel momento della risoluzione del contratto di lavoro, mentre in Spagna e a Cipro non è invece prevista l'applicazione di piani pensionistici a benefici definiti. Tuttavia, i dipendenti di Altamira Cyprus hanno accesso ad un "Provident Fund" in cui è possibile versare un importo compreso tra il 3% e il 10% del proprio stipendio e Altamira contribuisce al fondo previdenziale per un totale del 7% o 9% del salario di ciascun dipendente.

## 2.1.6 Contrattazione collettiva e libertà di associazione

**In Spagna, Altamira applica la legislazione vigente in materia di libertà di associazione e di contrattazione collettiva per tutte le sue attività lavorative, senza eccezioni.** Nessuna attività e nessun fornitore risultano pertanto a rischio di violazione della libertà di associazione e di contrattazione collettiva.

L'accordo collettivo denominato "Oficinas y despachos de Madrid" è in vigore da cinque anni e alla sua scadenza sarà revisionato dalle organizzazioni sindacali e dai rappresentanti dei lavoratori.

In Portogallo, la normativa locale (Codice del lavoro) prevede il diritto di creare un comitato dei lavoratori all'interno della Società, di difendere i propri interessi e di esercitare i diritti previsti dalla Costituzione e dalla legge. Sebbene non vi siano accordi collettivi applicabili, alcuni lavoratori appartengono ai sindacati, con cui sono effettuati incontri periodici.

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



## 2.1.7 Congedo parentale

Nel corso del 2021, in Spagna hanno usufruito del congedo parentale 56 dipendenti<sup>9</sup>, mentre in Portogallo e Cipro i congedi si sono attestati a rispettivamente a 9 e 34.

Spagna	2021			2020			2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	28	28	56	17	20	37	18	18	36
di cui									
numero di dipendenti tornati al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del congedo parentale	27	27	54	17	18	35	16	16	32
numero di dipendenti ancora in congedo parentale alla data indicata	6	4	10	5	6	11	3	3	6
Numero totale di dipendenti che sono tornati al lavoro dopo aver usufruito del congedo parentale e che sono ancora dipendenti dell'organizzazione nei 12 mesi successivi al rientro	26	25	51	16	14	30	7	9	16

<sup>9</sup> Il numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale nel corso dell'anno potrebbe non coincidere con il numero dei dipendenti che sono rientrati al lavoro nel corso del medesimo anno né con la somma di questi ultimi più il numero dei dipendenti ancora in congedo alla fine del periodo di rendicontazione, in quanto in alcuni casi il congedo potrebbe essere stato avviato e concluso in due diversi esercizi di rendicontazione.

Portogallo	2021			2020			2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	7	2	9	3	5	8	7	3	10
di cui									
numero di dipendenti tornati al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del congedo parentale	3	2	5	2	5	7	7	3	10
numero di dipendenti ancora in congedo parentale alla data indicata	4	-	4	1	-	1	2	-	2
Numero totale di dipendenti che sono tornati al lavoro dopo aver usufruito del congedo parentale e che sono ancora dipendenti dell'organizzazione nei 12 mesi successivi al rientro	2	1	3	5	2	7	1	-	1

Cipro	2021			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	34	-	34	40	1	41
di cui						
numero di dipendenti tornati al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del congedo parentale	34	-	34	40	1	41
numero di dipendenti ancora in congedo parentale alla data indicata	-	-	-	-	-	-
Numero totale di dipendenti che sono tornati al lavoro dopo aver usufruito del congedo parentale e che sono ancora dipendenti dell'organizzazione nei 12 mesi successivi al rientro	1	-	1	38	1	39



Spagna	2021			2020			2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Tasso di rientro al lavoro (%)	96	96	96	129	142	135	100	100	100
Tasso di retention (%)	89	93	91	88	100	94	25	113	60

Portogallo	2021			2020			2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Tasso di rientro al lavoro (%)	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Tasso di retention (%)	20	100	60	67	71	70	100	-	50

Cipro	2021			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Tasso di rientro al lavoro (%)	100	100	100	100	100	100
Tasso di retention (%)	0	2,5	1,25	N/A	N/A	N/A

## 2.1.8 Disconnessione e protezione dei dati personali dei dipendenti

Tra le iniziative che Altamira mette in atto per migliorare la qualità della vita dei propri dipendenti vi è il diritto alla disconnessione, facilitata attraverso la ricerca di misure adeguate, strumenti e soluzioni informatiche a supporto di modalità efficienti di lavoro.

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

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

- orario di lavoro flessibile;
- possibilità di lavorare in smart working durante il periodo di pandemia e di restrizioni conseguenti;
- armonizzazione dei congedi retribuiti stipulati nei diversi accordi di contrattazione collettiva in essere in Spagna, attraverso la negoziazione di condizioni migliori con il rappresentante legale dei dipendenti;
- mensa aziendale, servizio medico e di fisioterapia per i dipendenti della sede principale della società spagnola;
- estensione del congedo di paternità a cinque settimane in Spagna;
- Wellness Company Plan in Spagna e a Cipro, con iniziative per il benessere fisico, mentale e lavorativo dei dipendenti, ridimensionate e ripensate a causa della situazione di emergenza sanitaria;
- Servizio Gympass per consentire ai dipendenti di usufruire dell'ingresso all'interno di 1.900 centri sportivi in Spagna, iniziativa convertita a servizi online durante il periodo di pandemia;
- realizzazione di attività in Spagna volte a favorire il benessere emotivo tramite i programmi Family Plan, Aflora Plan e Talent School;

- piano di remunerazione flessibile: assicurazione sanitaria privata, asili nido, formazione e trasporti;
- scontistiche su prodotti bancari del Banco Santander, cliniche sanitarie, centri sportivi e attività culturali e ricreative.

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

## 2.1.9 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro

La tutela della salute e della sicurezza, anche nel 2021, è risultata tra le priorità di Altamira a causa della situazione pandemica in atto, sebbene sia da tenere in considerazione che nello svolgimento ordinario del business non vi sono lavoratori o luoghi di lavoro coinvolti in attività che hanno un'alta incidenza o rischi di infortuni o malattie specifiche.

Il presidio della salute e della sicurezza in Spagna prevede la presenza di un Comitato per la salute e la sicurezza, composto da otto membri permanenti (quattro membri del sindacato – "Delegados de Prevención" - e quattro membri dell'organizzazione). Il Comitato, che rappresenta la totalità dei lavoratori e dei luoghi di lavoro, si riunisce con cadenza almeno trimestrale. Le misure preventive approvate e le decisioni adottate da parte del Comitato sono comunicate ai dipendenti attraverso l'intranet ed e-mail aziendali. Come per l'anno precedente, il Comitato naturalmente si è occupato anche della gestione dell'emergenza sanitaria, deliberando sui protocolli Covid-19.

Anche la società cipriota ha creato un proprio Comitato, secondo quanto richiesto dalla legge P.I. 134/97, che si riunisce con cadenza trimestrale. Il Comitato, i cui membri sono nominati tra i dipendenti, collabora con il Dipartimento Risorse Umane per la risoluzione di eventuali problematiche e l'implementazione di misure volte a prevenire qualsiasi tema in ambito H&S.

Gli aspetti di salute e sicurezza non sono oggetto di accordi formali con i sindacati per nessuna delle società di Altamira. Tuttavia, in Spagna dal 2016 è stato istituito un **Prevent Plan** in accordo con i sindacati, al cui interno sono trattati argomenti di carattere ordinario, come la valutazione delle condizioni psicosociali dei dipendenti, e straordinarie, quali le misure preventive per il rischio epidemiologico rese necessarie dall'emergenza pandemica.





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

<b>Spagna</b>	<b>2021</b>			<b>2020</b>		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Ore di assenza	16.736	11.216	27.952	10.664	8.192	18.856
Indice di gravità	0,1	-	0,06	0,05	0,02	

<b>Portogallo</b>	<b>2021</b>			<b>2020</b>		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Ore di assenza	7.064	2.092	9.156	10.924	3.359	14.283
Indice di gravità	-	-	-	-	-	-

<b>Cipro</b>	<b>2021</b>			<b>2020</b>		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Ore di assenza	9.749	1.465	11.214	6.293	1.605	7.898
Indice di gravità	-	-	-	-	-	-

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

L'attenzione per la salute e la sicurezza dei dipendenti in Spagna e Portogallo si è declinata nella definizione di specifiche misure a tutela della salute e della sicurezza dei dipendenti, tra cui la possibilità di effettuare visite mediche, l'estensione del test PSA ai dipendenti over 50, l'erogazione di corsi di primo soccorso e la possibilità di acquisto dei test antigenici rapidi Covid-19 presso la sede di Altamira. In Portogallo ai dipendenti è stata data la possibilità di vaccinarsi contro l'influenza stagionale ed è stata avviata una campagna per la diagnosi del glaucoma.

Per garantire la salute e la sicurezza dei dipendenti Altamira Spagna ha previsto delle misure per la gestione dell'emergenza sanitaria, quali il telelavoro e una riduzione del 50% dell'occupazione nei luoghi di lavoro così da rispettare il distanziamento sociale previsto dalla legge.

## 3

# Questioni sociali e sviluppo sostenibile

## 3.1 Sostegno alle associazioni e patrocini

Altamira ritiene essenziale coinvolgere attivamente le comunità in cui opera e per tale motivo **ha stipulato accordi con fondazioni e associazioni, anche come leva di employer branding verso i propri dipendenti**. Coerentemente con quanto rendicontato nel precedente esercizio, si riportano di seguito i principali interlocutori:

- Fondazione Adecco, il cui obiettivo è quello di creare un modello che ponga le persone al centro e ne riconosca la dignità attraverso il lavoro;
- Fondazione Alares, focalizzata sul miglioramento della qualità della vita delle persone e la promozione della competitività aziendale e istituzionale;
- Fondazione Integra, che aiuta le persone socialmente escluse e disabili a riprendere il controllo della propria vita attraverso l'inclusione nel mercato del lavoro;
- Fondazione Carlos III University, dedicata al supporto delle persone in situazioni di difficoltà economiche e con un buon rendimento accademico mediante l'erogazione di borse di studio;
- Fondazione MasHumano, che mira a guidare la trasformazione culturale nelle aziende e nella società enfatizzando il valore delle persone, affinché possano raggiungere il massimo sviluppo personale, familiare e professionale;
- Asociación para la Racionalización de los Horarios Españoles, finalizzata alla definizione di un orario di lavoro razionalizzato;
- Asociación Española de Ejecutivos y Consejeros, che mette a disposizione un codice di buone prassi per la gestione dei talenti e il miglioramento della competitività in Azienda;
- Asociación de Promotores Inmobiliarios de Madrid, che difende gli interessi dei professionisti del real estate;
- Asociación de Promotores Constructores de España,

che rappresenta gli interessi del settore dello sviluppo e dell'edilizia;

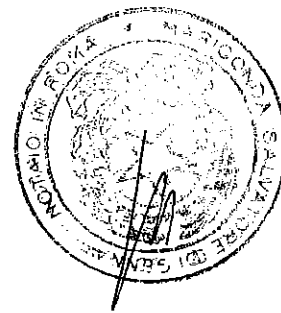
- International Facility Management Association, organizzazione internazionale la cui missione è dare risalto e promuovere il ruolo del facility management;
- Instituto de Auditores Internos de España, che ha l'obiettivo di migliorare e proteggere il valore delle organizzazioni che forniscono garanzie obiettive, consulenza e conoscenza basata sul rischio.

L'impegno di Altamira a favore della comunità è ancor più significativo se si considera che la natura del business della Società e i Paesi in cui hanno sede le sue attività non hanno impatti negativi attuali o potenziali sulle comunità locali. La Società non rileva pertanto la necessità di effettuare valutazioni di impatto sugli effetti delle sue operazioni sulla comunità locale. Per lo stesso motivo, Altamira non effettua investimenti infrastrutturali e non finanzia servizi per la comunità.

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

In relazione alla partecipazione e al coinvolgimento di Altamira nella comunità attraverso il supporto alle fondazioni e alle associazioni precedentemente presentate, in Spagna **nel corso del 2021 sono stati devoluti contributi di diverse tipologie:**

- per quanto riguarda il rispetto delle misure eccezionali contenute nell'articolo 42.1 del Decreto Regio Legislativo 1/2013 del 29 novembre che ha approvato la legge rivista sui diritti e l'inclusione sociale delle persone con disabilità, Altamira ha destinato i fondi di seguito riepilogati:
  - Fondazione Adecco: €63.604,47;
  - Fondazione Integra: €19.362,10;
  - Fondazione Alares: €19.362,10;



- borse di studio per studenti con limitate risorse economiche e un ottimo curriculum di studi:
  - Carlos III University Foundation: €6.000;
- donazioni e contributi a supporto dell'equilibrio tra vita privata e lavoro:
  - MásHumano Foundation: €6.500;
  - Asociación para la Racionalización de los Horarios Españoles: €210;
- contributi alle associazioni di settore:
  - Asociación de Promotores Inmobiliarios de Madrid: €4.196;
  - Asociación de Promotores Constructores de España: €5.039,99;
  - Asociación para el progreso de la Dirección: €2.136;
  - International Facility Management Association: €423,50;
  - Instituto de Auditores Internos de España: €1.645.

## 3.2 Valutazione dei fornitori

Le attività svolte dai principali fornitori dell'organizzazione includono:

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

In Portogallo e a Cipro, i rapporti con le associazioni e la comunità imprenditoriale sono principalmente gestiti attraverso le banche Oitante e Cyprus Cooperative Bank LTD. Nel corso del 2021, non si registrano per Cipro contributi ad organizzazioni senza scopo di lucro, mentre doValue Portugal ha devoluto €5.150 a organizzazioni senza scopo di lucro che hanno già un track-record in Portogallo.

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

- assicurarsi che le spese siano approvate dal responsabile o da una persona autorizzata e sia disponibile la documentazione a supporto;
- informarsi sul motivo per cui eventuali spese non preventivamente approvate siano state effettuate nel periodo di riferimento;
- verificare i pagamenti già effettuati all'organizzazione o alla fondazione ricevente;
- ottenere le evidenze necessarie per procedere ai pagamenti/contributi quali, ad esempio, l'accordo stipulato con la fondazione/organizzazione ricevente.

In considerazione della natura finanziaria delle attività svolte e appaltate a terzi e dei paesi in cui opera, Altamira seleziona i fornitori sulla base di criteri oggettivi e tecnici e non ravvisa la necessità di effettuare valutazioni formali in relazione alle pratiche di lavoro e al rispetto dei diritti umani, né effettua valutazioni degli impatti sociali in quanto non ritenuti significativi.

I requisiti di natura ambientale nella selezione dei fornitori vengono stabiliti tenendo conto della dimensione del progetto o del servizio richiesto (> €75.000). Viene richiesta al fornitore l'adesione ad una politica ambientale o la Certificazione ISO 14001 secondo il principio *comply or explain*.

I fornitori dell'organizzazione non risultano inoltre a rischio di violazione dei diritti umani e non si ritiene vi possano essere operazioni che possano mettere a repentaglio la loro libertà di associazione e di contrattazione collettiva.

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

Su base settimanale, Altamira tiene riunioni interne volte a valutare lo sviluppo e le prestazioni dei servizi erogati dai fornitori esterni nelle diverse attività.

### 3.3 Salute e sicurezza dei clienti

La salute e la sicurezza dei clienti costituiscono un aspetto significativo per Altamira, nonostante la sua attività non presenti un rischio materiale in relazione agli effetti attuali e potenziali sulla salute e sicurezza dei clienti.

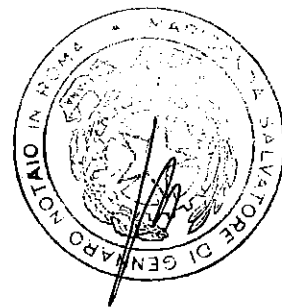
I principali aspetti legati alla sicurezza dei clienti sono legati a due aree: il trattamento dei dati personali o sensibili e la loro circolazione; la gestione delle attività di real estate. Per quanto riguarda il primo aspetto, **l'organizzazione si impegna per una piena e costante conformità alla legislazione sulla protezione dei dati**, come dimostrano – a titolo di esempio - le clausole inserite nei contratti con i fornitori e i clienti e la presenza di disclaimer sui siti web corporate. Con riferimento al secondo aspetto, attraverso i fornitori incaricati della conservazione del patrimonio immobiliare, Altamira assicura l'esecuzione di lavori di manutenzione preventiva degli immobili per garantire l'assenza di rischi per i terzi che potrebbero risiedere o lavorare in essi, ed effettua visite periodiche con cadenza almeno annuale per verificare il corretto svolgimento dei piani di manutenzione.

Considerate la natura e le caratteristiche delle proprie attività, Altamira non effettua ulteriori analisi dell'impatto sulla salute e la sicurezza dei clienti rispetto ai servizi offerti, se non negli ambiti sopra descritti. Di conseguenza, non si rilevano nel 2021 casi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e la sicurezza dei clienti rispetto ai servizi erogati.

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

Il sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro di Altamira Cipro per i dipendenti, clienti e di terzi, si basa sulla metodologia nota come Plan-Do-Check-Act (PDCA). PDCA può essere descritto brevemente come segue:

- **Plan (politica e organizzazione):** definizione di una dichiarazione/politica per fissare la gestione della salute e la sicurezza come impegno primario a tutti i livelli. All'interno dell'organizzazione viene creato un quadro di ruoli e responsabilità per la salute e la sicurezza, dal Top Management a tutto il personale;
- **Do (pianificazione e attuazione):** al centro di questa idea c'è il concetto di valutazione dei rischi e l'identificazione e l'implementazione di sistemi di lavoro sicuri e misure di protezione;
- **Check (valutazione e audit):** monitorare e misurare i processi rispetto alla politica OHS, agli obiettivi, ai requisiti legali e di altro tipo, e riferire i risultati (misurazione delle prestazioni, indagine sugli incidenti e audit);
- **Act (azione di miglioramento):** eventuali carenze identificate dal processo di revisione devono essere corrette quanto prima apportando gli adeguamenti necessari alla politica, all'organizzazione e alle modalità di attuazione.



### 3.3.1 Customer Service

Altamira ha un servizio clienti che si occupa di risolvere eventuali incidenti e reclami notificati dai clienti. Nel 2021 sono pervenute le seguenti richieste, gestite mediante i vari sistemi attivi a tal fine e spesso gestiti operativamente dalla Rete esterna:

<b>Portfolio – Spagna 2021</b>	<b>In lavorazione</b>	<b>Totale</b>
Call Center + Portal Web1	-	12.311
Sareb Responde2	-	12.582
SRAC:	-	2.985
SRAC BS	-	1.713
SRAC Sareb	-	819
SRAC BBVA Anfora3	-	181
SRAC BS Atlas4	-	217
SRAC Redes Sociales	-	55
<b>Totale</b>	-	<b>27.878</b>

<b>Portfolio – Portogallo 2021</b>	<b>In lavorazione</b>	<b>Totale</b>
Oitante	1	25
Profile	-	2
Guincho	-	1
Gaia	-	1
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>29</b>

<b>Portfolio – Cipro 2021</b>	<b>In lavorazione</b>	<b>Totale</b>
<b>Totale</b>	<b>2</b>	<b>34</b>

### 3.4 Informazioni fiscali

Paese	2021			2020			2019		
	Profitti ottenuti	Imposte sul reddito della società	Contributi pubblici	Profitti ottenuti	Imposte sul reddito della società	Contributi pubblici	Profitti ottenuti	Imposte sul reddito della società	Contributi pubblici
Spagna	-1.600.000,00	0	0	-13.594.848,93	0	0	-41.575.190,95	-15.514.535,13	9.000,00
Portogallo	-3.281.407,72	-26.388,28	4.198,00	-884.724,46	-232.163,53	1.578,04	2.445.911,35	570.233,22	N/A
Cipro	9.210.631	1.036.200	N/A	11.523.483	1.296.400	N/A	17.229.619,39	2.347.088,48	N/A

Nel 2021, all'entity Portugal sono stati riconosciuti crediti d'imposta relativi a crediti tributari attribuibili a perdite portate a nuovo per € 700.275, classificati come attività per imposte anticipate. Sono stati inoltre riconosciuti sussidi per € 4.198 relativi a programmi di tirocinio a titolo di rimborso parziale da parte del Governo per gli stipendi pagati dall'Azienda a favore dei tirocini.





# 4

## Ambiente

### 4.1 Protezione dell'ambiente

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

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

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

I fornitori interessati sono chiamati a sviluppare un piano di manutenzione personalizzato specifico per ciascun bene e le sue strutture. In particolare, il piano di manutenzione personalizzato prevede l'analisi e la gestione dei rischi per persone e terzi, la conservazio-

ne del valore dell'attività e la verifica di compliance dei beni con le normative applicabili, in particolare quelle il cui inadempimento potrebbe comportare sanzioni, e la sua predisposizione è sempre avviata attraverso una visita ispettiva. I piani di manutenzione sono finalizzati e consegnati al Cliente unitamente a una valutazione economica di eventuali azioni correttive necessarie per rendere l'immobile abitabile o in condizioni adeguate all'utilizzo o alla vendita.

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

Come già accennato in altra sede, almeno una volta all'anno, sono effettuate visite ispettive di verifica degli immobili sulla base di quanto delineato nel piano di manutenzione.

Inoltre, Altamira ancora non effettua ulteriori valutazioni delle implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità legati al cambiamento climatico; in ragione degli sviluppi normativi in merito, e in particolar modo della rinnovata sensibilità manifestata dal regolatore comunitario, non si esclude in futuro di avviare approfondimenti volti a valutare l'opportunità di estendere le analisi in ambito rischi e impatti di climate change.

## 4.2 Utilizzo sostenibile delle risorse

### 4.2.1 Utilizzo di materiali

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

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

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

### 4.4.2. Consumi idrici

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

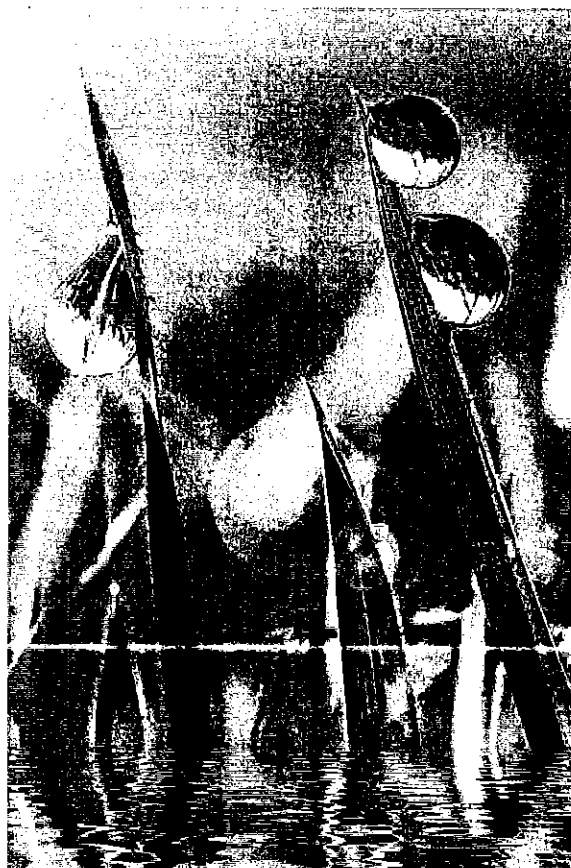
Nel corso del 2021 i consumi idrici ammontano a 1.493,13 litri di acqua acquistata dalla rete, a fronte dei 1.448,49 litri del 2020. Altamira non effettua prelievi idrici né utilizza acque provenienti da riciclo o da riuso. Oltretutto, le attività dell'organizzazione non hanno impatti su bacini idrici e relativi habitat e gli scarichi idrici possono essere considerati non materiali.

Il consumo di **acqua** è stato stimato a partire dal prezzo medio al m<sup>3</sup> per la regione di Madrid (€ 1,91 per m<sup>3</sup> per il 2021) e include i soli uffici per cui è possibile accedere alla voce di costo dei consumi idrici: tutti gli uffici di Altamira Spagna sono infatti in affitto e in molti casi i consumi idrici risultano inclusi all'interno del canone mensile che Altamira paga ai proprietari degli edifici.

## 4.3 Protezione della biodiversità

Altamira non gestisce beni immobili che comportano rischi di impatti sulla biodiversità. Tuttavia, anche nel 2021 nell'ambito dello svolgimento delle attività del business e del suo impegno per l'ambiente, la Società ha adottato le misure necessarie alla manutenzione e alla conservazione dei beni e collabora con autorità amministrative e ambientali, come Seprona, per risolvere potenziali situazioni di rischio, conflitti o processi giudiziari ereditati da precedenti proprietari.

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





## 5



## Rispetto dei diritti umani

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

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

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

- Forced Labor Convention, 1930;
- Freedom of Association and Protection of the Right to Organize Convention, 1948;

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

Infine, si segnala che non vi è stata nel corso del 2021 formazione sui diritti umani destinata al personale addetto alla sicurezza, in quanto questa categoria di lavoratori non è presente all'interno dell'organizzazione.

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

Informazioni richieste dalla legge 11/2018 sulle informazioni non finanziarie e sulla diversità	Corrispondenza con Disclosure GRI	Indicatori richiesti dalla legge 11/2018	Numero di pagina	Note	Esclusioni di perimetro
<b>MODELLO DI BUSINESS</b>					
Breve descrizione del modello di business del gruppo, incluso ambiente di business, organizzazione e struttura, mercati in cui opera, obiettivi e strategie e principali fattori e tendenze che possono influenzare la sua evoluzione futura	GRI 102-2 Attività, marchi, prodotti e servizi (2016) GRI 102-3 Luogo della sede principale (2016) GRI 102-4 Luogo delle attività (2016) GRI 102-6 Mercati serviti (2016) GRI 102-7 Dimensione dell'organizzazione (2016)	-	Pagg. 148-149		
<b>QUESTIONI SOCIALI E RELATIVE AL PERSONALE</b>					
<b>Occupazione</b>					
Media annuale dei contratti a tempo indeterminato, determinato e part-time per genere, età e categoria professionale	-	Media annuale dei contratti a tempo indeterminato, determinato e part-time per genere, età e categoria professionale	Pagg. 151-152		
Retribuzione media e sua evoluzione per genere, età e categoria professionale	GRI 405-2 Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini (2016) GRI 102-38 Tasso della retribuzione totale annua (2016) GRI 102-39 Percentuale di aumento del tasso della retribuzione totale annua (2016)	-	Pagg. 156-158		
Divario salariale, retribuzione a parità di livello o media dell'organizzazione	-	Divario salariale Retribuzione media annua dei dipendenti (salario base + retribuzione variabile)	Pag. 156		



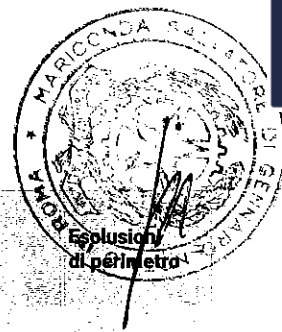
Informazioni richieste dalla legge 11/2018 sulle informazioni non finanziarie e sulla diversità	Corrispondenza con Disclosure GRI	Indicatori richiesti dalla legge 11/2018	Numero di pagina	Note
<b>Occupazione</b>				
Retribuzione media per consiglieri e dirigenti, includendo la retribuzione variabile, indennità, contributi previdenziali a lungo termine e qualsiasi altra retribuzione percepita suddivisa per genere	GRI 201-3 Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento (2016)	Retribuzione media per consiglieri e dirigenti	Pag. 157	Le informazioni sulla remunerazione degli amministratori per il 2021 sono presentate nei prospetti consolidati annuali di Altamira Asset Management Holdings, S.L.
Politiche di disconnessione lavorativa	GRI 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti (2016)	-	Pag. 162	
Numero di licenziamenti per genere, età e categoria professionale	-	Numero di licenziamenti per genere, età e categoria professionale	Pagg. 154-155	
Dipendenti con disabilità	GRI 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti (2016)	Numero di dipendenti con disabilità	Pag. 153	
<b>Organizzazione del lavoro</b>				
Organizzazione dell'orario di lavoro	-	Misure per incoraggiare la disconnessione	Pag. 162	
Misure destinate a facilitare la conciliazione e a incoraggiare la co-genitorialità	GRI 401-3 Congedo parentale (2016)	-	Pag. 159-161	
<b>Salute e sicurezza</b>				
Condizioni di salute e sicurezza sul luogo di lavoro	-	Ore di assenza e indice di gravità degli infortuni per genere	Pag. 162-163	
<b>Relazioni sociali</b>				
Organizzazione del dialogo sociale, inclusi i procedimenti per informare e consultare il personale e negoziare con i lavoratori	GRI 407-1 Libertà di associazione e contrattazione collettiva (2016) GRI 403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro (2018)	-	Pag. 158, 162	
Equilibrio dei contratti collettivi, con particolare riferimento al tema della salute e sicurezza sul luogo di lavoro	GRI 403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro (2018)	-	Pag. 162	

Informazioni richieste dalla legge 11/2018 sulle informazioni non finanziarie e sulla diversità	Corrispondenza con Disclosures GRI	Indicatori richiesti dalla legge 11/2018	Numero di pagina	Note	Esclusioni di perimetro
<b>Formazione</b>					
Politiche implementate nel campo della formazione	GRI 404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione (2016)	-	Pag. 153		
<b>Pari opportunità</b>					
Accessibilità universale delle persone con disabilità	GRI 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti (2016)	-	Pag. 153		
Misure adottate per promuovere l'occupazione	GRI 404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione (2016)	-	Pag. 153		
Misure adottate per l'integrazione e accessibilità universale delle persone con disabilità	GRI 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti (2016)	-	Pag. 153		
<b>LOTTA CONTRO LA CORRUZIONE</b>					
Controllo dei contributi a fondazioni ed enti senza scopo di lucro	GRI 102-13 Adesione ad associazioni (2016)	-	Pagg. 164-165		
<b>SOCIETÀ E SVILUPPO SOSTENIBILE</b>					
<b>Impegno della società per lo sviluppo sostenibile</b>					
Impatto delle attività della società sull'occupazione e sullo sviluppo locale	GRI 203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati (2016) GRI 203-2 Impatti economici indiretti significativi (2016) GRI 413-1 Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo (2016) GRI 413-2 Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali (2016)	-	Pagg. 164-165		
Impatto delle attività della società sulle popolazioni locali e sul territorio	GRI 203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati (2016) GRI 203-2 Impatti economici indiretti significativi (2016) GRI 413-1 Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo (2016) GRI 413-2 Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali (2016)	-	Pagg. 164-165		



Informazioni richieste dalla legge 11/2018 sulle informazioni non finanziarie e sulla diversità	Corrispondenza con Disclosure GRI	Indicatori richiesti dalla legge 11/2018	Numero di pagina	Note
<b>Impegno della società per lo sviluppo sostenibile</b>				
Azioni di associazione e patrocinio	GRI 102-13 Adesione ad associazioni (2016) GRI 102-12 Iniziative esterne (2016)		Pagg. 164-165	
<b>Subfornitori e fornitori</b>				
Inclusione nelle politiche di approvvigionamento di questioni sociali, pari opportunità, di genere e ambientali	GRI 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti (2016)		Pag. 165	
Considerazione della responsabilità sociale e ambientale nelle relazioni con fornitori e subfornitori	GRI 308-2 Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese (2016) GRI 414-2 Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese (2016)		Pag. 165	
Sistema di supervisione e audit e relativi risultati	GRI 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti (2016) GRI 308-2 Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese (2016) GRI 414-2 Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese (2016)		Pag. 165	
<b>Consumatori</b>				
Misure per la salute e sicurezza dei consumatori	GRI 416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi e sulla sicurezza di prodotti e servizi (2016) GRI 416-2 Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi (2016) GRI 417-1 Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi (2016)		Pagg. 166-167	
Sistema di gestione reclami, reclami ricevuti e risoluzioni	GRI 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti (2016)		Pagg. 166-167	
<b>Informazioni fiscali</b>				
Sovvenzioni pubbliche ricevute	GRI 201-4 Assistenza finanziaria ricevuta dal governo (2016)		Pag. 168	c)


Informazioni richieste dalla legge 11/2018 sulle informazioni non finanziarie e sulla diversità	Corrispondenza con Disclosures GRI	Indicatori richiesti dalla legge 11/2018	Numero di pagina	Note	Esclusioni di perimetro
<b>AMBIENTE</b>					
Descrizione delle politiche applicate	GRI 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti (2016)		Pag. 169		Le informazioni relative alle LEs portoghesi e cipriote non risultano materiali sia in riferimento al criterio dimensionale che in virtù del business caratteristico.
Principali rischi	GRI 102-15 Impatti chiave, rischi e opportunità (2016) GRI 102-11 Principio di precauzione (2016)		Pag. 169		Le informazioni relative alle LEs portoghesi e cipriote non risultano materiali sia in riferimento al criterio dimensionale che in virtù del business caratteristico.
<b>Gestione ambientale</b>					
Procedimento di valutazione o certificazione ambientale		Procedimento di valutazione o certificazione ambientale	Pag. 169		Le informazioni relative alle LEs portoghesi e cipriote non risultano materiali sia in riferimento al criterio dimensionale che in virtù del business caratteristico.
Risorse dedicate alla prevenzione dei rischi ambientali	GRI 201-2 Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico (2016)			Altamira e le sue controllate non sono in possesso di assicurazioni ambientali o personale dedicato alla prevenzione dei rischi ambientali. Oltre a ciò, non vi è un controllo specifico sulle risorse economiche dedicate al miglioramento degli edifici per aumentarne l'efficienza poiché di proprietà di terzi. Altamira realizza azioni volte alla riduzione dei consumi, ma non sono attività sistematiche	
Applicazione del principio di precauzione, importo degli accantonamenti a garanzia dei rischi ambientali	GRI 102-11 Principio di precauzione (2016)		Pag. 169		



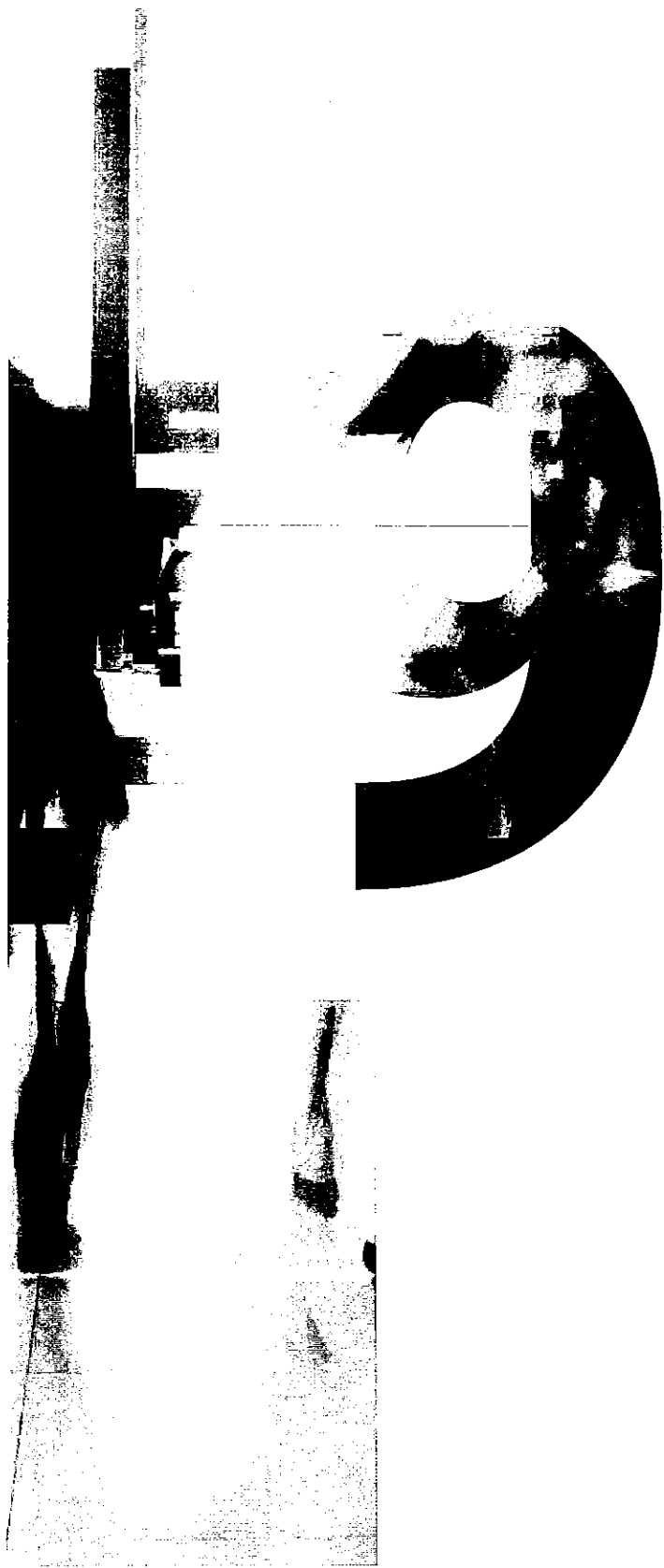
Informazioni richieste dalla legge 11/2018 sulle informazioni non finanziarie e sulla diversità	Corrispondenza con Disclosures GRI	Indicatori richiesti dalla legge 11/2018	Numero di pagina	Note	Esclusioni di perimetro
<b>Economia circolare, prevenzione e gestione dei rifiuti</b>					
Misure di prevenzione, riciclo, riutilizzo e altre forme di recupero e smaltimento dei rifiuti	GRI 301-2 Materiali utilizzati che provengono da riciclo (2016) GRI 301-3 Prodotti recuperati o rigenerati e relativi materiali di imballaggio (2016)	-	Pag. 170		Le informazioni relative alle LEs portoghesi e cipriote non risultano materiali sia in riferimento al criterio dimensionale che in virtù del business caratteristico.
Azioni per combattere lo spreco alimentare	-	-	Non applicabile. La mensa di cui si avvale Altamira in Spagna è gestita da terzi e le sue strutture sono condivise con altre aziende. Altamira non ha il controllo sulla gestione degli sprechi alimentari.		
<b>Uso sostenibile delle risorse</b>					
Consumo di acqua e approvvigionamento idrico in conformità con le limitazioni locali	GRI 303-1 Prelievo d'acqua per fonte (2016) GRI 303-2 Risorse idriche impattate significativamente da prelievi idrici (2016) GRI 303-3 Acqua riciclata e riutilizzata (2016) GRI 306-1 Scarico idrico per qualità e destinazione (2016) GRI 306-5 Bacini idrici interessati da scarichi idrici e/o ruscellamento (2016)	-	Pag. 170		Le informazioni relative alle LEs portoghesi e cipriote non risultano materiali sia in riferimento al criterio dimensionale che in virtù del business caratteristico.
<b>Cambiamento climatico</b>					
Misure adottate per l'adattamento al cambiamento climatico, incluse quelle per contrastare l'inquinamento acustico e luminoso	GRI 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti (2016) GRI 102-15 Impatti chiave, rischi e opportunità (2016) GRI 305-6 Emissioni di sostanze dannose per ozono (2016) GRI 305-7 Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative (2016)	Misure e iniziative adottate per la riduzione delle emissioni GHG	-	In ragione del tipo di attività svolte da Altamira, la società non prevede misure specifiche per la prevenzione, riduzione o mitigazione dell'inquinamento acustico e luminoso, trattandosi di temi non rilevanti per la società.	

Informazioni richieste dalla legge 11/2018 sulle informazioni non finanziarie e sulla diversità	Corrispondenza con Disclosures GRI	Indicatori richiesti dalla legge 11/2018	Numero di pagina	Note	Esclusioni di perimetro
<b>Protezione della biodiversità</b>					
Misure adottate per preservare o restaurare la biodiversità	GRI 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti (2016)	-	Pag. 170		Le informazioni relative alle LEs portoghesi e cipriote non risultano materiali sia in riferimento al criterio dimensionale che in virtù del business caratteristico.
Impatti causati dalle attività o operazioni in aree protette	GRI 304-2 Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità (2016) GRI 304-3 Habitat protetti o ripristinati (2016)	-	Pag. 170		
<b>DIRITTI UMANI</b>					
Descrizione delle politiche applicate	GRI 410-1 Personale addetto alla sicurezza formato sulle politiche o procedure riguardanti i diritti umani (2016)	-	Pag. 171		
Applicazione di procedure di due diligence in materia di diritti umani	GRI 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti (2016)	-	Pag. 171		
Prevenzione dei rischi di violazione dei diritti umani ed eventuali misure per mitigare, gestire e risolvere possibili abusi commessi	GRI 412-1 Attività che sono state oggetto di verifiche in merito al rispetto dei diritti umani o valutazioni d'impatto (2016) GRI 410-1 Personale addetto alla sicurezza formato sulle politiche o procedure riguardanti i diritti umani (2016) GRI 412-3 Accordi di investimento e contratti significativi che includono clausole relative ai diritti umani o che sono stati sottoposti a una valutazione in materia di diritti umani (2016)	-	Pag. 171		



Informazioni richieste dalla legge 11/2018 sulle informazioni non finanziarie e sulla diversità	Corrispondenza con Disclosure GRI	Indicatori richiesti dalla legge 11/2018	Numero di pagina	Note	Esclusioni di perimetro
Denunce per casi di violazione dei diritti umani	<p>GRI 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti (2016)</p> <p>GRI 102-17 Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche (2016)</p> <p>GRI 411-1 Episodi di violazione dei diritti dei popoli indigeni (2016)</p> <p>GRI 419-1 Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica (2016)</p>	-	Pag. 171		
Promozione e applicazione delle disposizioni delle convenzioni fondamentali dell'ILO in relazione al rispetto della libertà di associazione e del diritto di negoziazione collettiva	<p>GRI 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti (2016)</p>	-	Pag. 171		
Eliminazione del lavoro forzato	<p>GRI 409-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio (2016)</p>	-	Pag. 171		
Abolizione del lavoro minorile	<p>GRI 408-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile (2016)</p>	-	Pag. 171		





APPENDICE –  
INFORMATIVA  
AI SENSI DELLA  
TASSONOMIA EU

## 1

# Introduzione alla Tassonomia Europea

La Tassonomia Europea (di seguito anche Tassonomia) è un sistema di classificazione finalizzato all'individuazione delle attività economiche sostenibili da un punto di vista ambientale, introdotta dal **Regolamento UE 852/2020 ed in vigore dal 1° gennaio 2022**. Nasce con l'obiettivo di incrementare lo sviluppo degli investimenti sostenibili e di favorire il raggiungimento degli obiettivi stabiliti dell'European Green Deal. Lo scopo della Tassonomia è quello di garantire l'affidabilità, la coerenza e la comparabilità dei dati relativamente alle attività economiche sostenibili, per proteggere gli investitori privati dal *greenwashing*, aiutare le aziende nella transizione sostenibile, mitigare la frammentazione del mercato e colmare il divario degli investimenti sostenibili.

Il Regolamento UE 852/2020 (di seguito anche Regolamento) ha stabilito **6 obiettivi** volti a identificare le attività economiche sostenibili da un punto di vista ambientale: mitigazione del cambiamento climatico, adattamento al cambiamento climatico, uso sostenibile e protezione delle risorse idriche e marine, transizione verso un'economia circolare, prevenzione e controllo dell'inquinamento, protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi.

**Nel corso del 2021, sono stati pubblicati gli atti delegati** relativi agli obiettivi di **mitigazione e adattamento al cambiamento climatico**, contenenti i criteri di vaglio tecnico per poter definire un'attività *eligible* (di seguito anche ammissibile) e *aligned* (allineata) ai sensi della Tassonomia Europea.

Con riferimento alla distinzione di cui sopra, la Commissione ha stabilito due deadline distinte per gli obblighi di disclosure delle imprese non finanziarie, in virtù della complessità della nuova disclosure.

**Nel corso del 2022**, con riferimento al FY 2021, le imprese soggette agli obblighi di pubblicazione della Dichiarazione non finanziaria ai sensi del D.Lgs 254/2016 **dovranno comunicare la quota di attività ammissibili** in termini di fatturato, spesa in conto capitale ed eventualmente spesa operativa e le relative informazioni qualitative a supporto. Tali informazioni sono contenute all'interno di questo capitolo.

Un'attività viene dichiarata ammissibile ai sensi della Tassonomia se coerenti con le definizioni delle attività presentate negli atti delegati sugli obiettivi del cambiamento climatico.

**Nel corso del 2023, l'obbligo di rendicontazione riguarderà il modo in cui tali attività ammissibili saranno allineate alla Tassonomia in termini di fatturato, spesa in conto capitale e spesa operativa.** Un'attività economica è considerata allineata ai sensi della Tassonomia, quando:

- contribuisce in modo sostanziale a uno o più degli obiettivi ambientali di cui all'art. 9 del regolamento;
- rispetta il principio del *"do no significant harm"* (DNSH), cioè di non ledere nessuno dei rimanenti obiettivi;
- rispetta i requisiti minimi di salvaguardia (procedure adottate dalle imprese per garantire il rispetto delle linee guida OCSE per le imprese multinazionali e dei Principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani, inclusi i principi e i diritti stabiliti dalle convenzioni fondamentali individuate nella dichiarazione ILO sui principi e i diritti fondamentali del lavoro e dalla Carta internazionale dei Diritti dell'uomo);
- è conforme ai *technical Screening criteria* stabiliti dalla Commissione, che definiscono le condizioni di performance necessarie a garantire il contributo sostanziale a uno dei sei obiettivi ambientali.

# 2



## I principali risultati

Nella seguente sezione è presentata, in linea con le richieste normative, la quota del **fatturato** del Gruppo e delle spese in conto capitale (**Capex**) per il periodo di riferimento 2021, che sono associate alle attività economiche ammissibili alla Tassonomia relative ai primi due obiettivi ambientali (mitigazione del cambiamento climatico e adattamento al cambiamento climatico) in conformità all'Art. 10 (2) dell'Atto delegato Articolo 8 relativo al regolamento sulla Tassonomia.

A differenza degli indicatori relativi al fatturato e alle spese in conto capitale, per l'individuazione delle Opex<sup>1</sup> ammissibili non è richiesta l'analisi della totalità delle spese operative del Gruppo, bensì esclusivamente quella relativa ad alcune specifiche voci (costi diretti non capitalizzati riferiti a R&S, misure di ristrutturazione del building, locazione a breve termine, manutenzione e riparazione e qualsiasi qualsiasi altra spesa diretta relativa a operazioni di manutenzione quotidiana dei beni di immobili, impianti e attrezzature da parte dell'impresa o di terzi esternalizzati che sono necessari per garantire il funzionamento continuo ed efficace dei beni stessi).

L'analisi effettuata ha evidenziato una non immediata rin-

tracciabilità tra la contabilità del Gruppo e le voci indicate dalla normativa, dovuto in particolare alla specificità del business del Gruppo che non prevede significativi costi di manutenzione e riparazione.

In linea con quanto previsto per la disclosure di allineamento al punto 1.1.3.1 dell'Annex I - Atto Delegato sull'Art. 8, per l'esercizio 2021, il Gruppo ha deciso di non presentare la quota di Opex ammissibili, per evitare l'utilizzo di stime o proxy volte alla rappresentazione di un indicatore non materiale per il Gruppo.

In vista della disclosure 2022, con l'entrata in vigore dei template obbligatori, il Gruppo intende implementare un processo volto all'individuazione puntuale delle informazioni necessarie.

Le attività economiche individuate come *eligible* sono quelle relative alle attività di data processing svolte dalla società controllata doData, nonché alla quota parte di quelle connesse al management di asset real estate all'interno della gestione integrata NPL che il Gruppo offre nei diversi mercati in cui opera.

<b>Proporzione di attività economiche ammissibili e non ammissibili alla Tassonomia in termini di fatturato e CapEx.</b>	<b>Totale K€</b>	<b>Proporzione di attività ammissibili ai sensi della Tassonomia (Taxonomy-eligible) (%)</b>	<b>Proporzione di attività non ammissibili ai sensi della Tassonomia (Taxonomy non-eligible) (%)</b>
Fatturato	572.051	11,12	88,88
Spese in conto capitale (CapEx)	29.640	0,97	99,03

Si specifica che la quota di Capex considerata eligible, risulta minoritaria poiché la parte rilevante dei Capex 2021 di Gruppo è di competenza di Società Controllate le cui attività sono risultate non-eligible.

<sup>1</sup> La question 12 – EC FAQs del 02.02.2022 chiarisce che la categoria OpEx è strettamente legata ai costi di manutenzione e riparazione esplicitamente elencati nella definizione OpEx, nella sezione 1.1.3.1 dell'Annex I.

# 3

## Il processo per determinare l'eligibility

Il perimetro del Gruppo doValue soggetto ai requisiti del Regolamento UE 2020/852 coincide con il perimetro di consolidamento. Per l'anno 2021, risulta così composto:

- doValue S.p.A.;
- doValue Greece Real Estate Services;
- Altamira Asset Management S.A.;
- doNext S.p.A., ex già Italfondriario;
- doValue Greece;
- Adsolum;
- doData S.r.l.;
- doValue Cyprus;
- Altamira Asset Management Cyprus Limited;
- doValue Portugal;
- Zarco STC.

Per l'identificazione delle attività ammissibili ai sensi della Tassonomia sono state analizzate le attività svolte dal Gruppo con l'obiettivo di determinare quali di queste potessero essere considerate *eligible*, ovvero ricomprese tra le attività descritte negli allegati (Allegati I e II) agli atti dele-

gati del Regolamento, a prescindere dal fatto che tali attività soddisfino o meno i criteri di vaglio tecnico, non arrechino danno significativo agli altri obiettivi ambientali (DNSH) e rispettino le soglie minime di salvaguardia, come stabilito dagli atti delegati stessi (tale verifica, relativa all'effettivo "allineamento" con i requisiti della Tassonomia, è prevista a partire dal prossimo anno rendicontazione).

Dalle analisi effettuate tramite comparazione delle attività economiche svolte dalle singole società del Gruppo con le attività mappate dagli Atti Delegati relativi agli obiettivi di Climate Change, si riportano le seguenti società del Gruppo che svolgono attività economiche *eligible*:

- doData S.r.l: "8.1 Data processing, hosting and related activities";
- doValue Greece Real Estate Services, Altamira Asset Management S.A., Altamira Asset Management Cyprus Limited, Adsolum<sup>2</sup> e doValue Portugal: "7.2 Renovation of existing buildings", "7.7 Acquisition and ownership of buildings".

### Attività ammissibili ai sensi della Tassonomia Europea

Attività	Descrizione	Codici NACE	Mitigazione del cambiamento climatico	Adattamento al cambiamento climatico
7.2. Ristrutturazione di edifici esistenti	"Opere edilizie e di ingegneria civile o loro preparazione"	F41, F43	✓	✓
7.7. Acquisto e proprietà di edifici	"Acquisto di immobili ed esercizio della proprietà su tali immobili"	L68	✓	✓
8.1. Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	"Memorizzazione, manipolazione, gestione, movimento, controllo, visualizzazione, commutazione, interscambio, trasmissione o elaborazione di dati attraverso i centri di dati compreso l'edge computing"	J63.11	✓	✓

<sup>2</sup> In quanto costituita a Novembre 2021 non sono presenti capex o revenue per l'esercizio di rendicontazione.



Si sottolinea che le attività che non sono emerse come Taxonomy eligible – e che costituiscono pertanto la % “Taxonomy non-eligible” - risultano al momento non contemplate tra i settori oggetto di analisi dalla Tassonomia UE ma potrebbero rientrare all’interno degli ulteriori 4 obiettivi ambientali previsti dal Regolamento e attualmente in via di normazione.

#### INDICATORI E ACCOUNTING POLICY

Per il periodo di rendicontazione 2021, gli indicatori (eligible turnover, eligible CapEx) devono essere resi noti in relazione alle attività economiche ammissibili e non ammissibili (Art. 10 (2) dell’Atto delegato). Tali indicatori sono stati determinati considerando i requisiti normativi e le indicazioni fornite dalla Commissione Europea.

#### ELIGIBLE TURNOVER

La percentuale del fatturato è stata calcolata, sulla base di dati puntuali, come il fatturato netto derivante da prodotti o servizi associati ad attività economiche eligible (al numeratore), diviso per il fatturato netto totale consolidato (denominatore).

Con riferimento alle attività della società doData, sono stati estratti i dati relativi al totale del fatturato registrato nel 2021, essendo la principale attività economica della società riconducibile all’attività eligible **8.1. Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse.**

Con riferimento alle attività real estate sono state considerate eligible solo le attività strettamente connesse al management degli asset immobiliari (e.g. gestione e compravendita degli immobili, definizione di interventi di riqualificazione e subappalto), gestiti dal Gruppo per conto dei Clienti all’interno dei servizi integrati offerti in ambito NPL.

Per ulteriori dettagli sulle politiche contabili relative al fatturato netto consolidato, cfr. la Sezione Politiche contabili, “Parte relativa alle principali voci di bilancio” – “Riconoscimento dei ricavi” del documento “Relazioni e Bilancio Consolidato 2021”. Per il calcolo dell’indicatore sono stati selezionati i ricavi delle operazioni, derivabili dai prospetti di bilancio del Gruppo doValue.

Per individuare i ricavi eligible e quindi elaborare il relativo indicatore è stato attivato un processo di analisi delle singole voci utilizzate per la contabilità del Gruppo, selezionate con il massimo livello di granularità possibile.

Laddove il livello di granularità disponibile non fosse risultato sufficiente per le analisi, è stato fatto ricorso ad approssimazioni, seppur attraverso un approccio conservativo e prudenziale.

#### ELIGIBLE CAPEX

La percentuale di spesa in conto capitale presentata è stata calcolata come il rapporto tra le spese in conto capitale associate ad attività eligible e il totale delle CapEx del Gruppo, come specificato ai punti 1.1.2.1.e 1.1.2.2 dell’Atto delegato sull’Articolo 8 (Annex I).

In linea con le richieste normative, il denominatore include gli incrementi alle immobilizzazioni materiali e immateriali dell’esercizio 2021, considerati prima dell’ammortamento e di qualsiasi ri-misurazione.

Per ulteriori dettagli sulle politiche contabili del Gruppo relative ai Capex, cfr. la Sezione Politiche contabili, paragrafo “Parte relativa alle principali voci di bilancio” – “Attività immateriali” e “Immobili, impianti e macchinari” del documento “Relazioni e Bilancio Consolidato 2021”.

Il numeratore comprende la quota di investimenti relativi alle attività eligible del Gruppo: Investimenti relativi a beni o processi che sono stati associati ad attività economiche eligible (“categoria a” Sezione. 1.2.1 (a), dell’Annex I dell’Atto delegato Art. 8).

Per l’individuazione dei Capex ammissibili è stato necessario effettuare un processo di analisi che ha avuto ad oggetto la riconciliazione tra gli investimenti del Gruppo e le attività individuate come eligible.

Le metodologie di calcolo e analisi sono strettamente connesse alla granularità e natura delle voci contabili: in assenza di dati puntuali sono state adottate “assumption”, mantenendo un approccio conservativo e prudenziale.







---

## **RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE**



Building a better  
working world

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

tel. +39 045 8312611  
fax. +39 045 8312550  
ey.com

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

Al Consiglio di Amministrazione di  
doValue S.p.A.

Al sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di doValue S.p.A. e sue controllate (di seguito il "Gruppo", oppure il "Gruppo doValue") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 17 marzo 2022 (di seguito "DNF"). L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo "Informativa ai sensi della Tassonomia EU" della DNF, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

### Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e al "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards") da essi individuato come standard di rendicontazione.

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

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

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

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

EY S.p.A.  
Sede Legale: Via Corona, 13 - 20123 Milano  
Sede Direzione: Via Lombarda, 31 - 36107 Verona  
Capitale Sociale Euro 2.525.000,00 i.r.  
Iscritta alla D.G. del Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Milano (Milano) - Numero Lodi  
Codice fiscale e numero di iscrizione 00454000504 - numero R.C.A. di Milano 026756 - P.IVA 07091030330  
Iscritta al Registro delle Revisioni Legali al n. 70545 - Pubblicità della C.C. Giurid. 13 - IV Serie Speciale del 17/2/1985  
Società di tipo Speciale delle società di revisione  
Codice di appartenenza al 2 dicembre 1985 al n. 0701397

Amministratore Unico: Edoardo Vignati



Building a better  
working world

## 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

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

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



Building a better  
working world

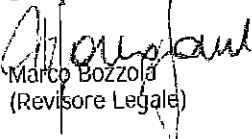
5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.
- In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione, nonché limitate verifiche documentali con il personale di doValue S.p.A., al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.
- Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:
- a livello di gruppo:
    - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
    - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
  - per le società doValue S.p.A., Altamira Asset Management S.A. e doValue Greece Loans and Credits Claim Management S.A. che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato verifiche nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

### Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo doValue relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards. Le nostre conclusioni sulla Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria del Gruppo doValue non si estendono alle informazioni contenute nel paragrafo "Informativa ai sensi della Tassonomia EU" della stessa, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

Verona, 6 aprile 2022

LY S.p.A.

  
Marco Bozzola  
(Revisore Legale)

F.ti: Giovanni CASTELLANETA  
Salvatore MARICONDA, Notaio

Il sistema di governance,  
l'ascolto, il dialogo con i nostri  
Stakeholder, l'attenzione  
alle persone e all'ambiente  
continueranno ad essere  
gli elementi strategici  
alla base della crescita  
Sostenibile del Gruppo.

**doValue**

**doValue**