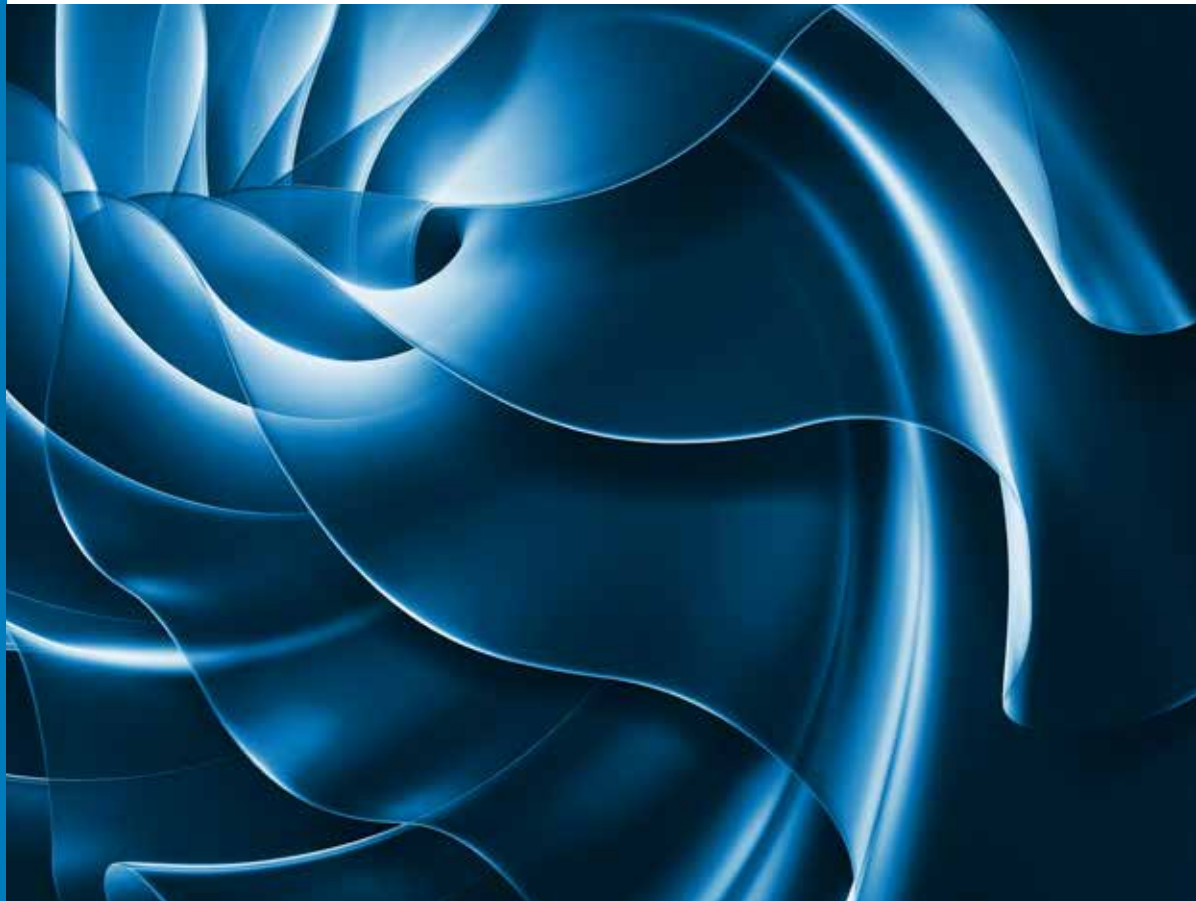


doValue

LA SOSTENIBILITÀ PER IL GRUPPO DOVALUE

DICHIARAZIONE CONSOLIDATA
NON FINANZIARIA 2022

SINTESI



Leading the evolution of the servicing industry

Contribuiamo a mantenere l'equilibrio del sistema economico, favorendo l'inclusione finanziaria.

L'erogazione del credito è uno dei motori principali della crescita e dello sviluppo economico. Permette di intraprendere progetti imprenditoriali che creano innovazione ed occupazione e di avviare progetti personali legati a tappe fondamentali della vita di ognuno di noi.

La gestione dei crediti deteriorati è un'attività fondamentale che stimola la crescita economica, favorisce un'allocazione più efficiente ed equa delle risorse all'interno della società e permette ai clienti debitori di essere nuovamente inclusi nel sistema economico-finanziario.

Con più di 20 anni di esperienza e circa €120 miliardi di asset in gestione, il Gruppo doValue è il principale operatore in Sud Europa nella gestione di portafogli di credito e di immobili derivanti da crediti deteriorati.

Messaggio del CEO agli Stakeholder

È con piacere che vi presentiamo oggi la nostra sesta Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria.

“Contribuire a mantenere l'equilibrio del sistema economico e favorire l'inclusione finanziaria” è il nostro Purpose ovvero la ragion d'essere del Gruppo doValue.

In linea con il Purpose, attraverso un approccio orientato alla sostenibilità, doValue favorisce l'inclusione finanziaria permettendo il reinserimento dei clienti debitori all'interno del sistema economico e finanziario.

La Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2022 riflette le scelte strategiche definite nel Piano Industriale 2022-2024 di doValue, approvato dal Consiglio di Amministrazione e presentato alla comunità finanziaria a gennaio 2022: guidare l'evoluzione del settore del servicing attraverso investimenti in tecnologia, rafforzando le relazioni strategiche con i propri clienti ed operando nel rispetto dei principi ESG, mantenendo i più alti livelli di etica e integrità.

Nel 2022 abbiamo sviluppato ulteriormente il dialogo con i nostri Stakeholder per rafforzare la relazione di fiducia costruita nel corso degli anni, ampliando le categorie di interlocutori coinvolti nell'aggiornamento dell'analisi di Materialità per identificare le priorità ambientali, sociali e di governance (ESG) più rilevanti per il Gruppo. Quest'anno, nell'ambito dell'attività di Stakeholder Engagement sono stati coinvolti: Consiglio di Amministrazione, Top Management, Azionisti, Clienti, Dipendenti, Rete Esterna e Fornitori.

L'attenzione verso le tematiche ambientali, sociali e di governance è stata confermata dal raggiungimento di tutti i target dell'anno di rendicontazione (2022) del Piano di Sostenibilità 2021-2023. Tra i target 2022, con riferimento al pilastro del Piano di Sostenibilità, Operare Responsabilmente, doValue ha ottenuto la Certificazione UNI ISO 37001:16. L'ottenimento del primo standard internazionale relativo ai sistemi di gestione Anticorruzione testimonia la costante attenzione e l'impegno di doValue nel prevenire ogni forma di corruzione e rappresenta un importante traguardo nell'ambito della strategia ESG di Gruppo.

Per promuovere un modello di gestione di business caratterizzato da integrità, rispetto ed onestà verso tutti gli Stakeholder abbiamo inoltre definito i principi della Carta dei Valori ed aggiornato il Codice Deontologico della Rete Esterna.

doValue considera fondamentale diffondere e rafforzare una cultura dell'inclusione e non discriminazione: nell'ambito del pilastro del Piano di Sostenibilità, Attenzione alle Persone, abbiamo promosso attività dedicate alla valorizzazione delle diversità e campagne di sensibilizzazione ed educazione in tema D&I.

doValue ha inoltre continuato a investire sulla formazione delle proprie persone, promuovendo lo sviluppo delle competenze personali e professionali grazie a percorsi formativi in linea con le esigenze del business. Nel corso del 2022 sono state erogate circa 78.000 ore di formazione rispetto alle 70.000 dello scorso anno: la valorizzazione e lo sviluppo professionale sono elementi alla base della crescita del Gruppo.

Nonostante l'impatto limitato delle proprie attività di business sull'ambiente, doValue si impegna costantemente per minimizzare gli effetti generati dall'attività d'impresa attraverso l'adozione di politiche orientate alla riduzione del consumo di materiali e alla gestione delle risorse naturali e dei rifiuti; con il conseguimento del target 2022 relativo al pilastro del Piano di Sostenibilità, Attenzione all'ambiente, il 100% della carta acquistata dal Gruppo è certificata FSC, PEFC o Ecolabel.

Il raggiungimento di tutti i target 2022 definiti nel Piano di Sostenibilità conferma l'impegno di doValue per contribuire al conseguimento dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs, Sustainable Development Goals) individuati dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

Il percorso di crescita sostenibile del Gruppo è inoltre confermato dagli ottimi rating assegnati da parte delle Agenzie di Rating ESG; a luglio 2022 Sustainalytics ha migliorato l'ESG Risk Rating della Società da “Medium Risk” a “Low Risk”, in linea con la continua traiettoria di miglioramento sin dal primo rating assegnato ad ottobre 2020.

Con la presente Dichiarazione, doValue ha rafforzato la propria disclosure in ambito Risk Management anche attraverso l'avvio di un percorso di integrazione dei rischi ambientali nel reporting non finanziario, seguendo gli aggiornamenti della Commissione Europea e dei legislatori nazionali dei paesi in cui opera.

I principali indicatori economico finanziari mostrano risultati importanti su tutti i fronti per il 2022, in particolare: abbiamo registrato ricavi lordi pari a €558 milioni ed un EBITDA ex NRIs pari a €202 milioni.

doValue continuerà il proprio cammino per la costruzione di un modello di sviluppo sostenibile che coniughi una solida gestione economico-finanziaria con le tematiche ESG, attraverso il coinvolgimento e il costante dialogo con i propri Stakeholder.

Andrea Mangoni
CEO doValue S.p.A.



VALORE DEL GRUPPO

€120 miliardi
Gross Book Value - Portafoglio gestito



€558 milioni
Ricavi lordi

VALORE PER I DIPENDENTI

99%
Contratti a tempo indeterminato

78.000
Numero di ore di formazione erogate



~ 3.000
Numero di dipendenti

58% donne - 42% uomini
Forte equilibrio di genere

VALORE SOCIALE

Save the Children
AISM
Luiss Business School
@xia Financial Literacy Program



UN Global Compact
Fondazione Adecco
Fondazione Integra
Fondazione Alares

VALORE AMBIENTALE

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

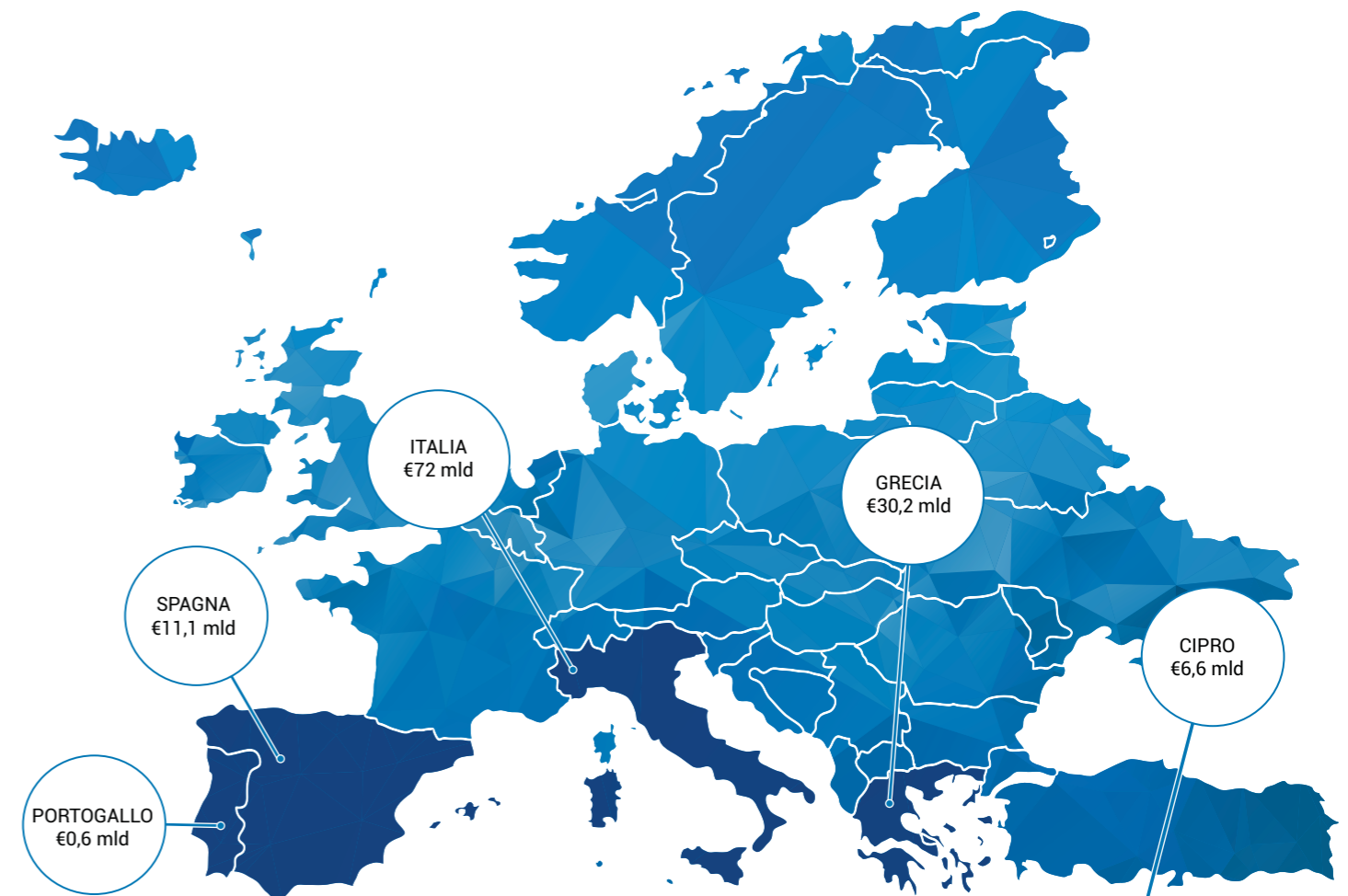


8.640 mq
Aree boschive create nel Parco del
Ticino, in Italia, grazie al Progetto
Zero Impact® Web

4.320 kg di CO₂
Compensate grazie al Progetto
Zero Impact® Web

83%
Energia rinnovabile sul totale
di energia consumata

Asset in gestione (Gross Book Value) per Paese



IL GRUPPO DOVALUE

1

L'impegno del Gruppo alla stabilità e sostenibilità del sistema finanziario è confermato dai Servicer ed ESG Rating assegnati dalle principali agenzie internazionali.

Servicer Leader in Sud Europa

doValue è il principale operatore in Sud Europa nella gestione di portafogli di credito e di immobili derivanti da crediti deteriorati.

PURPOSE

Nel 2022 abbiamo definito il purpose del Gruppo: contribuire a mantenere l'equilibrio del sistema economico, favorendo l'inclusione finanziaria.

VISION

Guidare l'evoluzione del settore del servicing attraverso investimenti in tecnologia, rafforzando le relazioni strategiche con i clienti ed ampliando il mercato di riferimento.

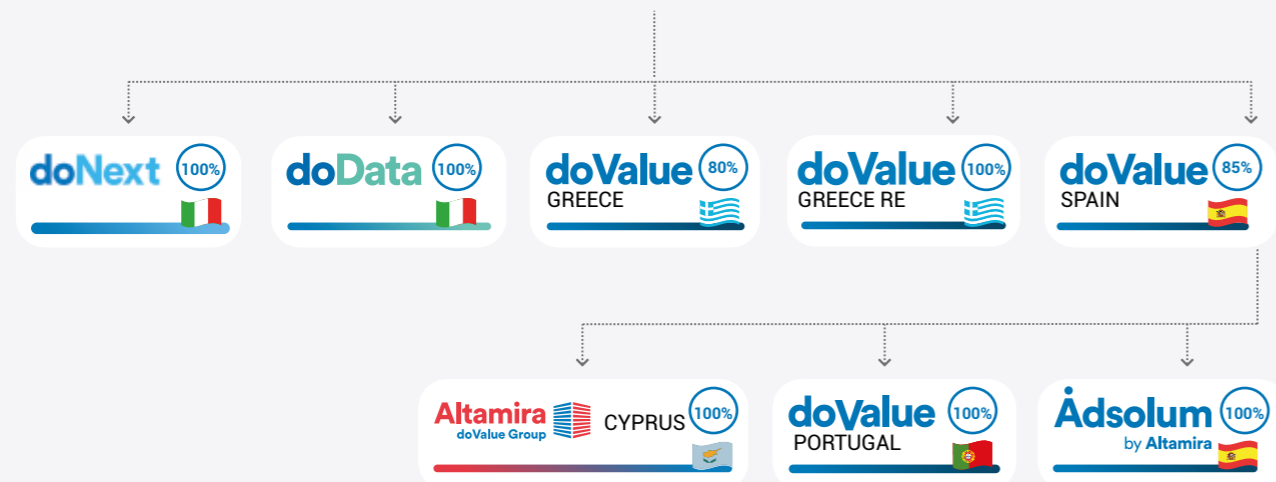
MISSION

Fornire servizi best in class nella gestione dei portafogli di credito e degli asset immobiliari adottando un approccio distintivo, professionale, conciliativo ed etico con i clienti debitori.

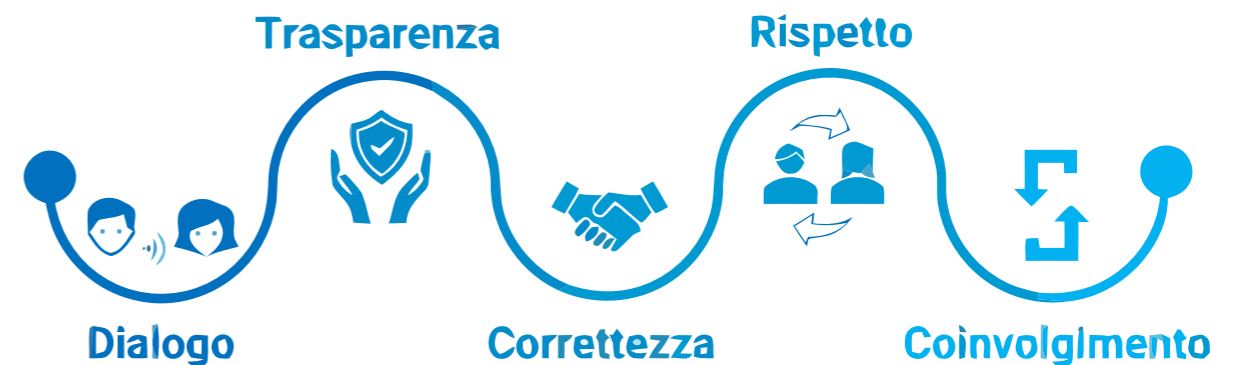
IL RUOLO DEL GRUPPO NELLO SVILUPPO SOSTENIBILE DEL SISTEMA FINANZIARIO

Il Gruppo si impegna a contribuire allo sviluppo sostenibile del sistema finanziario sulla base dei principi di trasparenza, indipendenza e integrità verso tutti gli Stakeholder, oltre che attraverso l'adozione di comportamenti professionali ed etici.

doValue



Nel 2022 doValue ha definito i principi della Carta dei Valori in coerenza con il Piano di Sostenibilità, per contribuire attivamente a un futuro più inclusivo e sostenibile.



VALORE SOSTENIBILE



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

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**.

IL PERCORSO DI CRESCITA SOSTENIBILE



ESG RATING

Il **percorso di crescita sostenibile del Gruppo** è confermato dagli **ESG rating** assegnati dalle principali agenzie internazionali; **nel 2022 Sustainalytics** ha migliorato l'ESG Risk Rating da "Medium Risk" a "Low Risk", **in linea con la continua traiettoria di miglioramento sin dal primo rating assegnato ad ottobre 2020**.

Tale riconoscimento ricevuto **conferma il forte e costante impegno di doValue nell'adottare elevati standard di qualità e nell'agire in modo responsabile per favorire la creazione di valore sostenibile nel medio-lungo termine nell'interesse di tutti gli Stakeholder**.

Il framework ESG di doValue è attualmente valutato anche da MSCI ESG Ratings (valutazione AA).

Operare Responsabilmente, Attenzione alle Persone e Attenzione all'Ambiente: sono i pilastri del Piano Sostenibilità 2021-2023 su cui doValue continua ad impegnarsi per contribuire attivamente a un futuro più inclusivo e sostenibile.

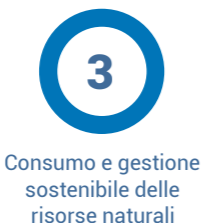
Il Piano di Sostenibilità 2021-2023 rappresenta una tappa fondamentale del percorso di crescita sostenibile avviato dal Gruppo per integrare le tematiche ESG nella strategia di business di doValue e generare valore sostenibile di lungo termine per tutti i suoi Stakeholder: azionisti, investitori, dipendenti, clienti, fornitori, Rete Esterna e comunità locali.

IL NOSTRO CONTRIBUTO AGLI SDGs

3 Pilastri



3 Temi



Sustainable Development Goals

- 8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA**
8.10 Rafforzare la capacità delle istituzioni finanziarie nazionali per incoraggiare e ampliare l'accesso ai servizi bancari, assicurativi e finanziari per tutti
- 4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ**
4.4 Entro il 2030, aumentare sostanzialmente il numero di giovani e adulti che abbiano le competenze necessarie, incluse le competenze tecniche e professionali, per l'occupazione, per lavori dignitosi e per la capacità imprenditoriale
- 10 RISORSE LE DISUGUAGLIANZE**
10.2 Entro il 2030, potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, status economico o altro
- 7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE**
7.2 Entro il 2030, aumentare notevolmente la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale
- 12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI**
12.2 Entro il 2030, raggiungere la gestione sostenibile e l'uso efficiente delle risorse naturali

Target raggiunti 2021-2022

Obiettivi	Target	SDGs
OPERARE RESPONSABILMENTE		
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. Ottenimento della certificazione ISO 37001 per doValue S.p.A. e mantenimento della certificazione negli anni successivi.	
Consolidare i sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni e assicurare il massimo rispetto della privacy	100% dei dipendenti che hanno ricevuto formazione in tema di Cyber Security.	
Integrare gli obiettivi ESG nella strategia di business	Inclusione dell'Employee Engagement come variabile dell'MBO per Manager con Responsabilità strategiche.	
Continuare a garantire un servizio di qualità, professionale e trasparente	Implementazione a livello di Gruppo di un modello di misurazione della soddisfazione dei clienti secondo la metodologia Net Promoter Score (NPS) entro il 2022.	
ATTENZIONE ALLE PERSONE		
Promuovere lo sviluppo professionale e personale di dipendenti e collaboratori	Promozione di piani di formazione annuali riguardanti sia le soft che le hard skill allineati alle esigenze aziendali e dei singoli contesti locali. Integrazione dei valori di doValue all'interno del modello di valutazione delle performance.	
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. Lancio di programmi e attività specifiche volti al rafforzamento della cultura dell'inclusione e alla valorizzazione delle diversità. Lancio di una campagna di sensibilizzazione ed educazione in tema D&I a livello di Gruppo.	
Favorire la continuità aziendale	Mappatura globale delle figure chiave e definizione di un piano di successione entro il 2022.	
Promuovere la soddisfazione, la salute e il benessere di dipendenti e collaboratori	Partecipazione alla People Engagement Survey sempre superiore al 70%. 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.	
Valorizzare e supportare le comunità dei territori di riferimento	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.	
ATTENZIONE ALL'AMBIENTE		
Ridurre i consumi energetici e promuovere l'utilizzo di energia rinnovabile a favore della lotta al cambiamento climatico	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).	
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.	

Stakeholder Engagement

Nel 2022 abbiamo sviluppato ulteriormente il dialogo con i nostri Stakeholder per rafforzare la relazione di fiducia costruita nel corso degli anni per identificare le priorità ambientali, sociali e di governance (ESG) più rilevanti per il Gruppo.

Quest'anno, nell'ambito dell'attività di Stakeholder Engagement sono stati coinvolti:



L'analisi di materialità 2022 riflette l'impegno crescente del Gruppo nell'ascolto e nel dialogo diretto con una pluralità di categorie di Stakeholder.

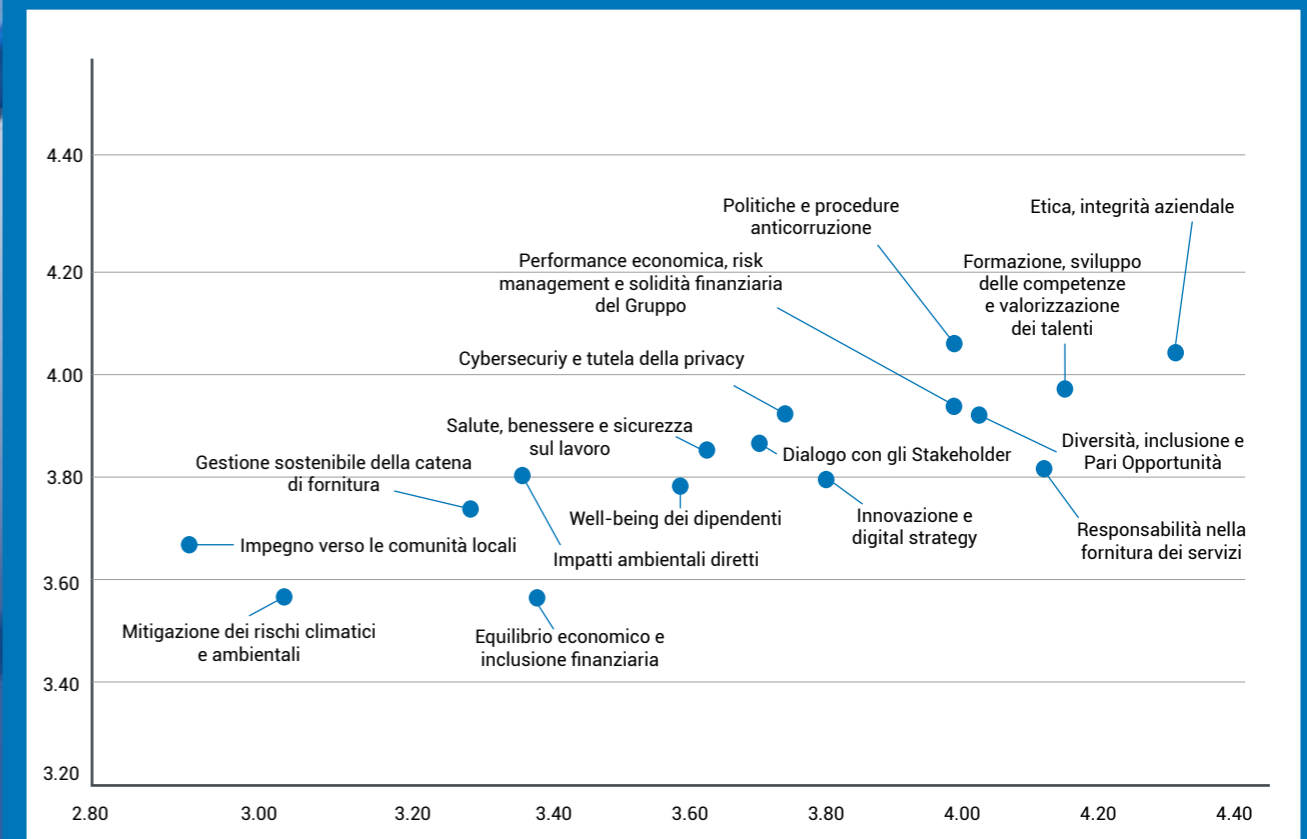
L'ANALISI DI MATERIALITÀ

L'ampliamento delle categorie di Stakeholder coinvolti nel processo di identificazione dei temi materiali ha consentito l'aggiornamento dell'analisi di materialità.

I temi che registrano un aumento della rilevanza:

- Etica e integrità aziendale
- Diversità, inclusione e pari opportunità
- Formazione, sviluppo delle competenze e valorizzazione dei talenti
- Performance economica, risk management e solidità finanziaria del Gruppo

AMPLIATI I TEMI MATERIALI DA 13 A 16



LA GOVERNANCE DEL GRUPPO DOVALUE

3

Per assicurare che le attività di business siano condotte in conformità alla normativa vigente e ai più alti standard etici e morali, 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.

I nostri Stakeholder

Lo sviluppo e il mantenimento di un dialogo costante e costruttivo ispira l'operato e la strategia di Stakeholder engagement della Società.



- Il Gruppo riconosce il valore delle persone che con impegno contribuiscono allo sviluppo delle attività del Gruppo e alla creazione di valore nel medio e lungo termine. doValue basa le proprie relazioni sui valori della correttezza, trasparenza e reciproco rispetto.
- Il dialogo con azionisti e investitori del Gruppo è improntato ai principi di trasparenza, tempestività e completezza delle informazioni.
- Anche nella 3 edizione della Customer Satisfaction Survey doValue ha inserito il Net Promoter Score quale KPI, per misurare il livello di soddisfazione dei Clienti e garantire un attento monitoraggio dei servizi offerti.
- Il Gruppo adotta una gestione sostenibile della catena di fornitura e include nella selezione dei fornitori indicatori di tipo ambientale e sociale, nonché di sicurezza.

Una Governance Sostenibile

Il sistema di corporate governance di doValue 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.

Nel 2022 è stata istituita la Funzione Enterprise Risk Management la cui mission è garantire una gestione integrata dei rischi in tutto il Gruppo.

Categorie di rischio identificate:

Rischi esterni

Rischi strategici

Rischi finanziari

Rischi operativi, legali e reputazionali/ESG

**VALORE PER I
DIPENDENTI**

4



doValue e le sue persone

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

Il Gruppo investe nella loro crescita attraverso politiche e percorsi volti alla valorizzazione e allo sviluppo delle professionalità.



3.007

dipendenti



99%

contratti a tempo
indeterminato



58%

quota delle donne
in Azienda

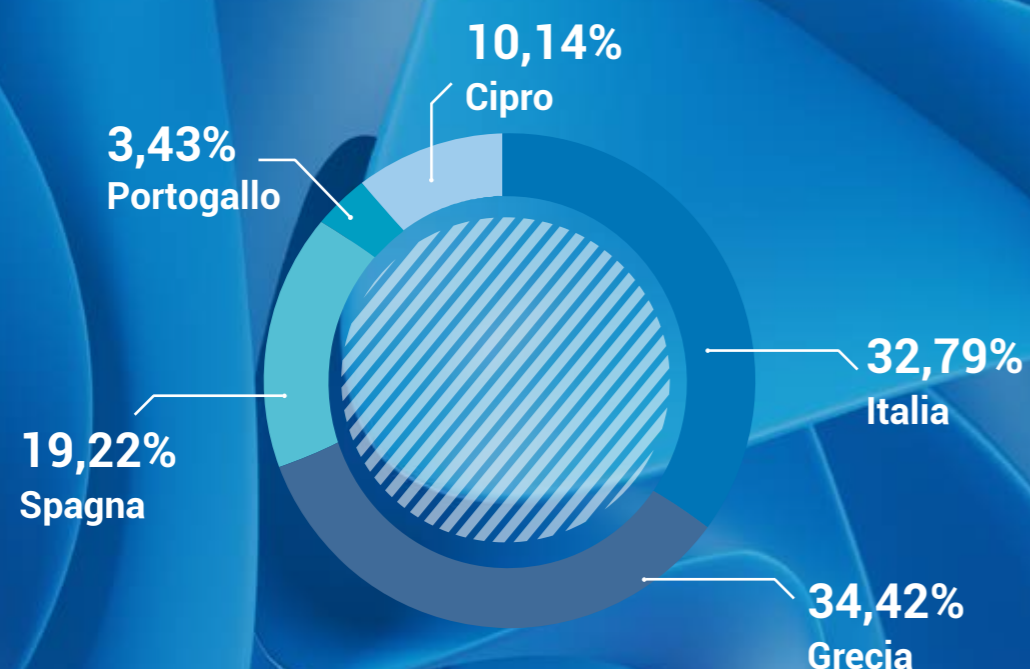


42%

quota degli uomini
in Azienda

FORTE EQUILIBRIO DI GENERE

Dipendenti per Paese al 31 dicembre 2022



I BENEFIT PER I DIPENDENTI

Il Gruppo si impegna a creare condizioni lavorative che promuovano il benessere ed il giusto equilibrio tra vita privata e lavoro (work-life balance).

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

- Orario flessibile
- Orario stagionale o settimana corta
- Part time
- Telelavoro
- Smart working
- Banca ore
- Giorni feriali extra
- Abbonamenti/contributi palestra
- Congedo extra

Nel 2022 gli investimenti nelle attività di welfare previste dal Gruppo sono stati pari a oltre €6 mln.

La formazione e lo sviluppo professionale sono driver strategici per valorizzare le competenze dei dipendenti e garantire innovazione e crescita sostenibile.

La diversità, l'inclusione e il rispetto dei diritti umani sono elementi fondamentali della cultura aziendale e della strategia ESG di doValue.

78.000 ore
di formazione erogate dal Gruppo

PERCORSI DI FORMAZIONE

People Strategy

Talent Plan

Annual Training Program

doValue si impegna a promuovere il valore di ogni persona e a creare un ambiente di lavoro che sia rispettoso, collaborativo ed inclusivo.

Diversity & Inclusion Council

Equal Opportunity Plan

Equality Committee

Harassment Prevention Protocol

LA RESPONSABILITÀ DI BUSINESS

5

Trasparenza, correttezza e responsabilità nell'erogazione dei servizi

Il Gruppo doValue mira a creare un rapporto solido e duraturo nel tempo con i propri clienti e impronta le relazioni secondo i **principi di eticità, legalità, correttezza, trasparenza e reciproco rispetto.**

PRIVACY E CYBERSECURITY

La tutela dei dati e delle informazioni è una priorità del modello di Governance di doValue.

Il Gruppo adotta tutte le misure necessarie per minimizzare i rischi collegati ai servizi offerti, identificando i migliori standard di sicurezza sui propri sistemi e implementando gli opportuni strumenti di protezione della struttura tecnologica di supporto e di contrasto alle frodi di tipo informatico.

INIZIATIVE VOLTE A GENERARE VALORE SOCIALE

doValue supporta lo sviluppo sociale del territorio e delle comunità in cui opera attraverso iniziative che coinvolgono gli Stakeholder e che contribuiscono a generare valore sostenibile di lungo termine.

PARTECIPAZIONE AD ASSOCIAZIONI E FONDAZIONI

STANDARD QUALITATIVI E DI CONDOTTA DELLA RETE ESTERNA

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**, della nuova **Carta dei Valori** e del **Codice Deontologico della Rete Esterna.**

- Save the Children
- AISM - Associazione Italiana Sclerosi Multipla
- K.E.Φ.I Association of Cancer Patients
- ELEPAP (Rehabilitation for the Disabled)
- Social Cooperative Organization "Look the Stars"
- Associazione Friends dell'Ospedale di Aretaieio
- Fondazione Adecco
- Fondazione Alares
- Fondazione Integra
- Fondazione Vivir Sin Barreras
- Fondazione Carlos III University
- Fondazione MasHumano
- Asociación para la Racionalización de los Horarios Españoles
- Asociación Española de Ejecutivos y Consejeros
- Asociación de Promotores Constructores de España
- International Facility Management Association
- Instituto de Auditores Internos de España
- Clúster de la edificación
- Asociación Española para la Calidad
- Asociación Nacional de Entidades de Gestión de Cobro
- Asociación de Espacios Inmobiliarios

VALORE AMBIENTALE

6

Pur operando in un settore con un impatto ambientale limitato, doValue vuole contribuire ad una crescita sostenibile nel rispetto e valorizzazione dell'ambiente.

Il nostro impegno per l'ambiente

doValue si impegna costantemente per minimizzare gli effetti generati proprie attività di business attraverso l'adozione di politiche orientate alla riduzione del consumo di materiali e alla gestione delle risorse naturali e dei rifiuti, sensibilizzando i propri Stakeholder verso comportamenti responsabili.



Consumi di energia

Abbiamo efficientato i consumi di energia migliorando la nostra sostenibilità energetica.

83%

quota energia rinnovabile su energia acquistata



Uso di materiali

Diffondiamo pratiche virtuose tra i nostri Stakeholder per ridurre i consumi e promuovere un uso responsabile dei materiali.

27.094kg

materiali rinnovabili utilizzati circa 85% dei materiali totali



Gestione e smaltimento dei rifiuti

Ci impegniamo per ridurre l'impatto ambientale delle nostre attività, promuovere una corretta gestione dei rifiuti e comportamenti responsabili in materia di differenziazione.

78.420kg

rifiuti prodotti tutti destinati a riciclo o recupero

1.903kg

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

85%

dei materiali utilizzati proviene da processi o fonti rinnovabili

8.640mq

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

83%

energia rinnovabile sul totale di energia elettrica acquistata

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.



La Sostenibilità è uno dei cinque pilastri del Piano Industriale 2022-2024 di doValue.

Il Gruppo continua ad integrare i temi ESG nella propria strategia di business e ad agire in modo responsabile per favorire la creazione di valore sostenibile nel medio-lungo termine nell'interesse di tutti gli Stakeholder.



doValue

Leading the evolution of the servicing industry