

An aerial photograph of a large, deep blue lake with ripples on its surface. On the right side, a paved road with yellow lane markings curves through a dense green forest. A single white car is visible on the road. The overall scene is bright and clear, suggesting a sunny day.

# Piano di Sostenibilità 2021-2023

**doValue**

# Sostenibilità economica

La gestione dei crediti deteriorati rappresenta un settore nel quale si concentrano professionalità specialistiche in grado di supportare gli Investitori e le Banche nel gestire il delicato rapporto con i propri clienti. Un'attività che richiede competenze specifiche e professionali integrate, un approccio personalizzato, ma anche strumenti e processi standardizzati.

Con la più ampia expertise diversificata nel sud del Mediterraneo, acquisita nel corso di solide collaborazioni con le principali Banche e Investitori internazionali, il **Gruppo doValue** sviluppa soluzioni sostenibili per il sistema finanziario.

Vantiamo un modello operativo di eccellenza, un ottimo track record per l'intero ciclo di vita del credito e i massimi Servicer Rating tra quelli assegnati agli operatori italiani del settore. Il framework ESG di **doValue** è valutato da MSCI con Rating AA, da Sustainalytics con una valutazione a "rischio medio" e da Vigeo Eiris con una valutazione a "rischio limitato".





## Sostenibilità sociale

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.

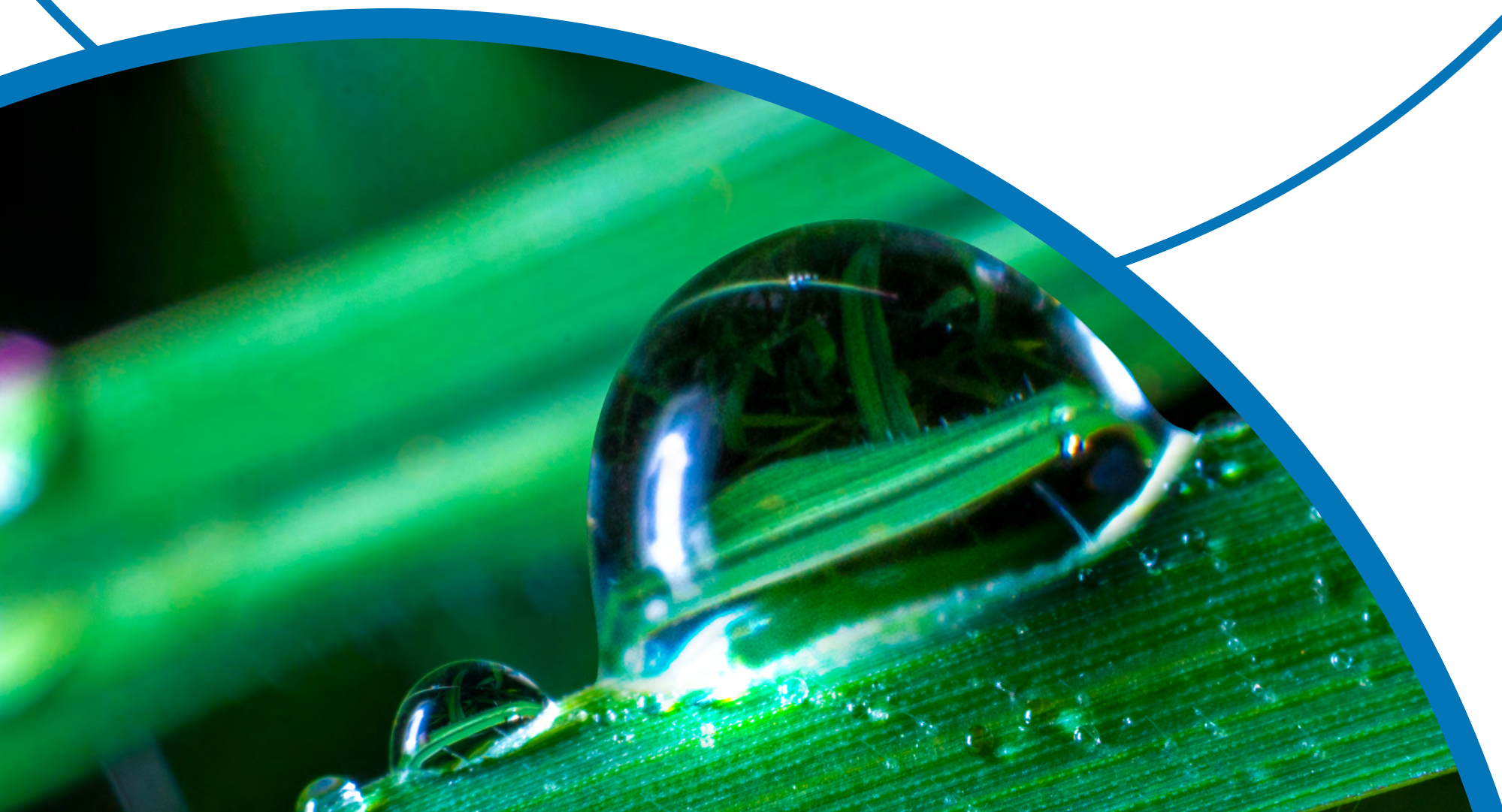
La soddisfazione delle esigenze dei propri clienti costituisce per **doValue** un obiettivo prioritario al fine di creare un solido rapporto ispirato ai criteri di onestà, cortesia, trasparenza e collaborazione.

Con oltre 20 anni di esperienza e circa 3.200 risorse specialistiche, **doValue** persegue il raggiungimento di un accordo stragiudiziale con il cliente debitore per evitare le vie giudiziarie, più onerose e più lunghe nei tempi di definizione. Questa soluzione consente ai creditori di evitare lunghe e complesse procedure di recupero (oltre che di salvaguardare la relazione con i propri clienti) e ai clienti debitori di definire, attraverso piani di rientro sostenibili, le modalità di risoluzione del debito.

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.



La Rete Esterna del **Gruppo 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.



# Un percorso di crescita sostenibile iniziato nel 2016

Da sempre a supporto della crescita del sistema socio-economico dei Paesi in cui opera, il Gruppo ha intrapreso un percorso per integrare la Sostenibilità nella propria strategia di business, nella direzione definita dai 17 SDGs - Sustainable Development Goals (obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite) volto a generare valore sostenibile di lungo termine per tutti i suoi Stakeholder: azionisti, investitori, dipendenti, clienti e comunità.

La Sostenibilità economica, sociale e di governance ha caratterizzato la crescita internazionale del nostro Gruppo e la costruzione di una cultura condivisa con tutti gli Stakeholder.

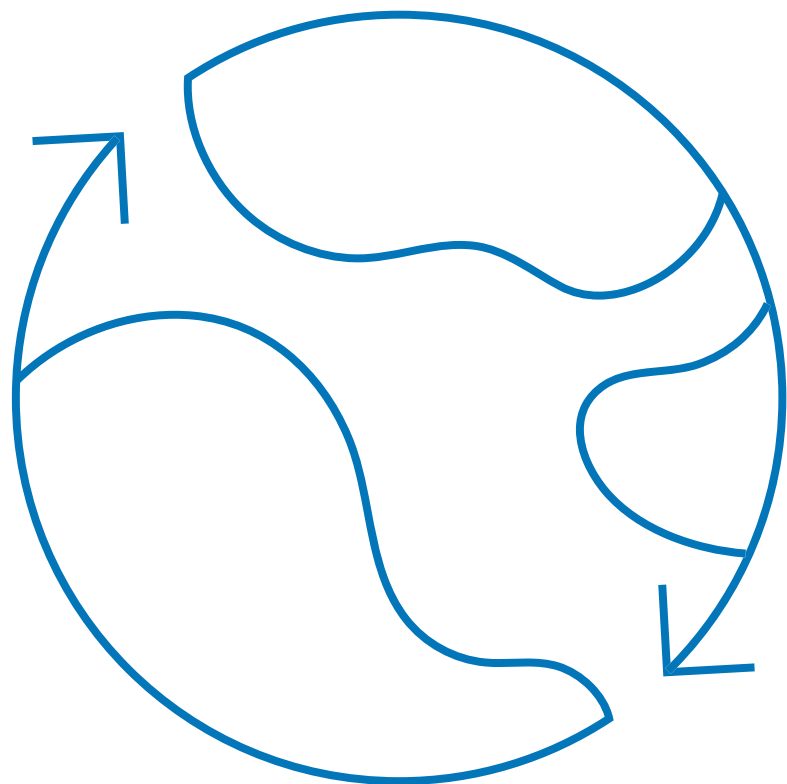


# Il dialogo con i nostri Stakeholder

Il Gruppo investe nei territori in cui opera e mantiene un dialogo continuo e costruttivo con le proprie persone, asset principale per lo svolgimento delle attività quotidiane sulla base dei principi di trasparenza, indipendenza e integrità.

La loro valorizzazione e lo sviluppo della loro professionalità sono alla base della crescita internazionale.

Abbiamo rafforzato l'integrazione manageriale e culturale: diversità, inclusione e coesione sono elementi fondamentali del nostro sistema valoriale e driver strategici per garantire l'innovazione e la modernizzazione aziendale e contribuire alla transizione verso un'economia sostenibile.



Lavoriamo con Clienti e Partner che condividono i nostri valori veri e propri pilastri della cultura aziendale di **doValue** e comunichiamo ogni anno i risultati raggiunti insieme ai nostri Stakeholder nella Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria.

Il Gruppo ha definito un Piano triennale e una Politica di Sostenibilità che si concretizzano in progetti e iniziative a beneficio del territorio, della comunità e dell'ambiente.

# Il percorso di crescita sostenibile

**2017**

Con la pubblicazione della Prima Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria (DNF) si avvia il percorso di Sostenibilità e disclosure delle informazioni di carattere non finanziario.

**2018**

Implementate le linee operative per la redazione della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria in una Policy dedicata che stabilisce la governance del processo di redazione del documento.

**2019**

La terza DNF da reporting di compliance normativa assume carattere strategico nel monitoraggio dei rischi non finanziari e delle opportunità ed integra Altamira Asset Management S.A., con le sue controllate in Portogallo, Cipro e Grecia. Communication & Sustainability diventa Owner della redazione del documento.

**2020**

Nella quarta DNF il perimetro di rendicontazione il perimetro si estende ed include anche **doValue** Greece. Avviato un percorso di dialogo costante con le principali Agenzie di Rating ESG: MSCI, Sustainalytics e Vigeo Eiris che ha visto un miglioramento del posizionamento Sostenibile.

**2021**

Il Gruppo incrementa il dialogo attivo e l'ascolto con i propri Stakeholder mediante molteplici canali - elementi necessari per definire le proprie strategie di business e creare valore condiviso nel lungo periodo. Definiti il Piano e la Politica di Sostenibilità.



# Un percorso condiviso

Il Piano di Sostenibilità 2021-2023 è il risultato di un percorso che ha coinvolto il Management e diverse funzioni di tutte le società del Gruppo, attraverso il quale sono stati identificati i macro-obiettivi, ambiti di azione, target e KPI.

Un percorso condiviso e approvato dal Comitato Rischi e dal CdA di **doValue** a dicembre 2021.



## ANALISI

Svolte attività di **Stakeholder Engagement** e di analisi di materialità per la redazione della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria che, insieme alla valutazione delle **aspettative degli investitori istituzionali** e dei parametri delle Agenzie di Rating ESG, hanno consentito l'identificazione delle aree di Sostenibilità rilevanti per **doValue**.

## PILASTRI

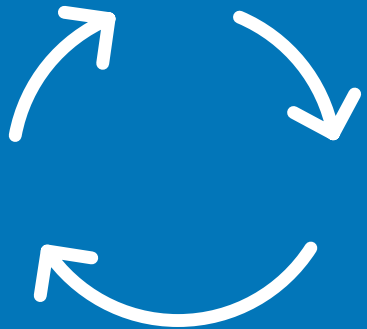
Per integrare la Sostenibilità nella propria strategia aziendale e nelle attività quotidiane sono stati definiti i **Pilastri di Sostenibilità** ovvero le aree su cui **doValue** si impegna.

## TARGET

**Identificati i macro-obiettivi, ambiti di azione, target qualitativi e quantitativi e KPI** a medio e lungo e termine.

## MONITORAGGIO

Identificate le funzioni Owner che **monitoreranno periodicamente il raggiungimento degli obiettivi**, con la supervisione della funzione Communication & Sustainability.



# I Pilastri del Piano di Sostenibilità

Il Piano di Sostenibilità 2021-2023 esprime il *commitment* del **Gruppo doValue** nel processo di integrazione della Sostenibilità nella vita dell'Azienda.

Il Piano di Sostenibilità si declina su tre Pilastri:



## 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 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 in riferimento all'utilizzo degli edifici, ai materiali utilizzati e alla mobilità delle sue persone. Inoltre **doValue** promuove tra dipendenti, collaboratori e fornitori la diffusione di una cultura orientata alla sostenibilità ambientale.





# Il nostro contributo agli SDGs

## 3 Pilastri



**OPERARE  
RESPONSABILMENTE**



**ATTENZIONE  
ALLE PERSONE**



**ATTENZIONE  
ALL'AMBIENTE**

## 3 Temi

**1**

Governance e  
integrità del business

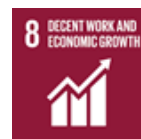
**2**

Formazione ed  
inclusione sociale

**3**

Consumo e gestione  
sostenibile delle  
risorse naturali

## Sustainable Development Goals



8.10 Rafforzare la capacità delle istituzioni finanziarie nazionali per incoraggiare e ampliare l'accesso ai servizi bancari, assicurativi e finanziari per tutti



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



10.2 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



7.2 Entro il 2030, aumentare notevolmente la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale



12.2 Entro il 2030, raggiungere la gestione sostenibile e l'uso efficiente delle risorse naturali



# I nostri **OBIETTIVI**



# 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**

- Ottenimento della certificazione ISO 37001 entro il 2022 per **doValue S.p.A.** e mantenimento della certificazione negli anni successivi
- Implementazione di un framework anticorruzione di gruppo entro il 2021
- 75% dei dipendenti che hanno ricevuto formazione in tema di Codice Etico, anticorruzione entro il 2023

**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 entro dicembre 2022
- 75% dei dipendenti che hanno ricevuto formazione in tema di Privacy entro il 2023



# Obiettivi

# Target

# SDGs

## Operare responsabilmente

**Integrare gli obiettivi ESG nella strategia di business**

- Inclusione dell'Employee Engagement come variabile dell'MBO per tutti i dirigenti che godono di una remunerazione variabile entro il 2021

**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

**Promuovere la sostenibilità lungo la catena di fornitura**

- 100% dei fornitori in Italia, Spagna e Grecia valutati secondo criteri di sostenibilità entro il 2023

## 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 entro il 2022



## Obiettivi

## Target

## SDGs

### Attenzione alle persone

#### 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
- 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

#### 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%
- 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

#### 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 entro il 2022





# Obiettivi

# Target

# SDGs

## Attenzione all'ambiente

Ridurre i consumi energetici e promuovere l'utilizzo di energia rinnovabile a favore della lotta al cambiamento climatico

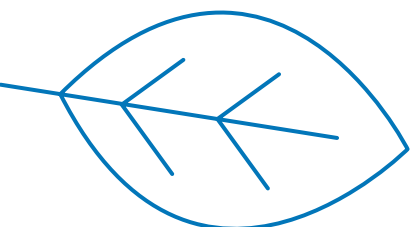
- Acquisto di energia elettrica 100% rinnovabile certificata entro il 2023, riducendo le relative emissioni di Scope 2 (metodo market-based)
- Adozione di soluzioni per aumentare l'efficienza energetica delle Sedi

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



An aerial photograph showing a large, deep blue lake on the left, a winding asphalt road on the right, and a dense green forest between them. A small white car is visible on the road. The text 'doValue' is overlaid in white on the lake.

**doValue**