Allegato "E" all'atto n. 29871/13735

doValue

Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria D.Lgs. 254/2016

Al 31 dicembre 2023

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/192G9
T. 800 44 33 94 – F. +39 045 8764431 – Codice Fiscale n. 00390840239 e Partita IVA n° 02659940239 – Capitale Sociale € 41.280.000 interamente versato.
Mail: infodvl@dovalue.it - dovalue.pec@actaliscertymail.it - Sito web: www.dovalue.it



INDICE

MESSAGGIO DEL CEO AGLI STAKEHOLDER 5

1 IL GRUPPO DOVALUE 8
- 1.1 DOVALUE: UNA STORIA DI CRESCITA E DIVERSIFICAZIONE
- 1.2 LO SVILUPPO DI UN SISTEMA FINANZIARIO SOSTENIBILE: PURPOSE, VISION, MISSION E STRATEGY DEL GRUPPO
- 1.3 MODELLO OPERATIVO E CREAZIONE DI VALORE
- 1.4 FORMA LEGALE E AZIONARIATO

2 VALORE SOSTENIBILE 20
- 2.1 LA STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ
- 2.2. L'ANALISI DI MATERIALITÀ
- 2.3. IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER
- 2.4. TRAIETTORIE EVOLUTIVE E VISIONE PROSPETTICA

3 LA GOVERNANCE DEL GRUPPO DOVALUE 36
- 3.1 ETICA ED INTEGRITÀ AZIENDALE
- 3.2 IL GOVERNO E LA GESTIONE DEI RISCHI

4 VALORE PER I DIPENDENTI 66
- 4.1 DOVALUE E LE SUE PERSONE
- 4.2 TUTELA DELLA DIVERSITÀ E RISPETTO DEI DIRITTI UMANI
- 4.3 FORMAZIONE, SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEI TALENTI
- 4.4 WELL-BEING DEI DIPENDENTI
- 4.5 RELAZIONI INDUSTRIALI E RAPPORTI CON I SINDACATI
- 4.6 SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO

5 LA RESPONSABILITA' DI BUSINESS DEL GRUPPO DOVALUE 100
- 5.1 TRASPARENZA, CORRETTEZZA E RESPONSABILITÀ NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI
- 5.2 PRIVACY, SICUREZZA DEI DATI E INNOVAZIONE DIGITALE
- 5.3 MONITORAGGIO DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI
- 5.4 LA GESTIONE SOSTENIBILE DELLA CATENA DI FORNITURA
- 5.5 VALORE ECONOMICO GENERATO, DISTRIBUITO E TRATTENUTO
- 5.6 DOVALUE E IL TERRITORIO: LA STRATEGIA DI GRUPPO E LE INIZIATIVE LOCALI

6 VALORE AMBIENTALE 122
- 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

NOTA METODOLOGICA 134

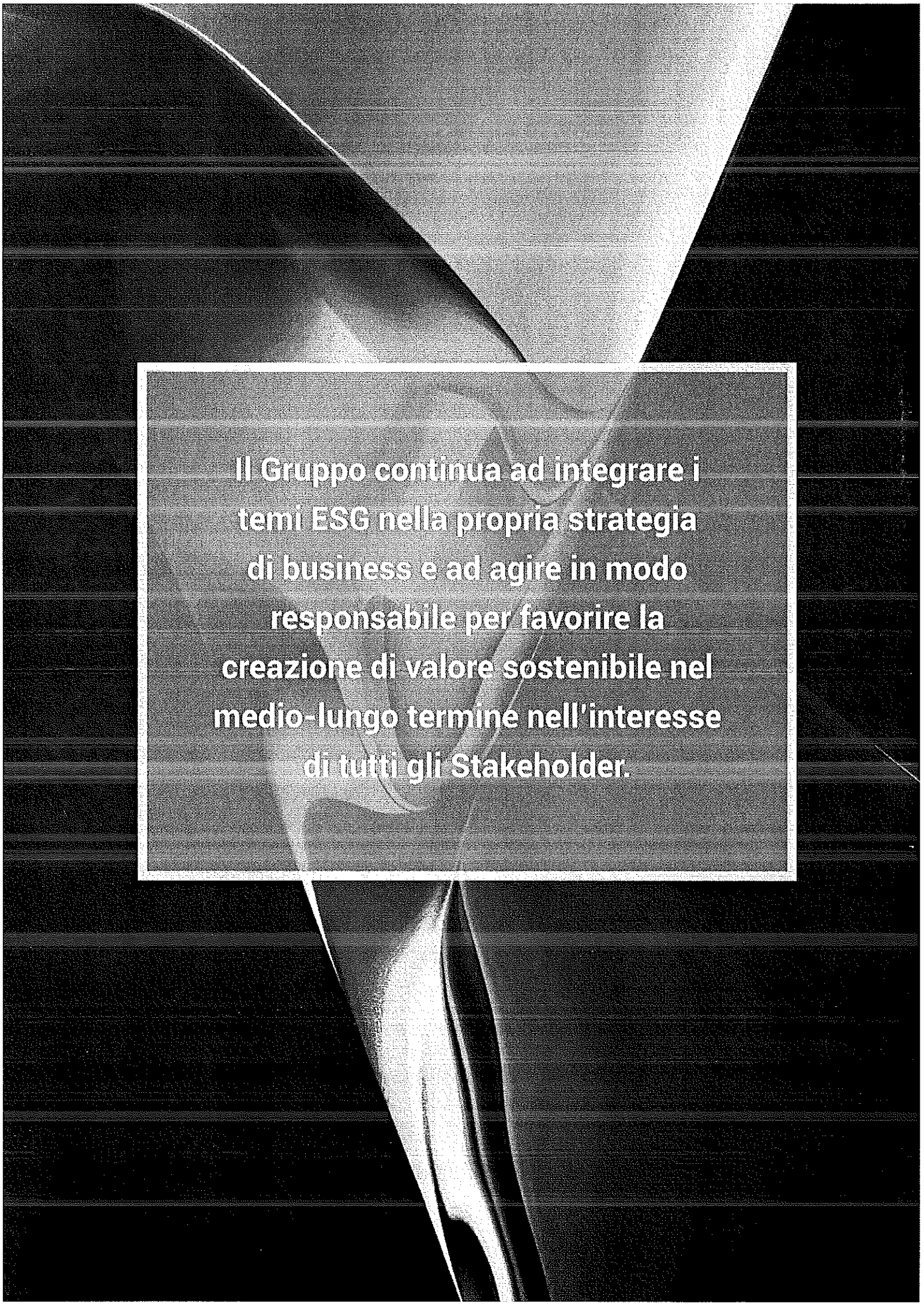
INDICE DEI CONTENUTI GRI 138

7 APPENDICE - REQUISITI AGGIUNTIVI PREVISTI DALLA LEGGE SPAGNOLA 11/2018 DEL 28 DICEMBRE, CHE MODIFICA IL CÓDIGO DE COMERCIO SPAGNOLO 148
- 1 DOVALUE SPAIN E SOCIETÀ CONTROLLATE
- 2 PERSONALE
- 3 QUESTIONI SOCIALI E SVILUPPO SOSTENIBILE
- 4 AMBIENTE

8 INDICE DEI CONTENUTI AGGIUNTIVI PREVISTI DALLA LEY 11/2018 164

9 APPENDICE – INFORMATIVA AI SENSI DELLA TASSONOMIA EU 172

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE 184


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.

Messaggio del CEO agli Stakeholder

Cari Stakeholder,

vi presentiamo la settima Dichiarazione Consolidata non Finanziaria che evidenzia come il Gruppo, in un anno impegnativo per il settore della gestione dei crediti non-performing, caratterizzato da un contesto di mercato con ridotti volumi di nuovo business e pressioni sulle collection, abbia dimostrato la sua resilienza ottenendo 11 miliardi di euro di nuovo GBV nel 2023, continuando il percorso di integrazione dei principi ESG nei processi aziendali e di business.

Le best practice di doValue sono state riconosciute dalle principali Agenzie di Rating ESG: MSCI, Sustainalytics e Moody's hanno innalzato le loro valutazioni del Gruppo che si pone anche quest'anno tra le aziende leader nella Sostenibilità. L'impegno delle persone e la fiducia degli Stakeholder con cui il Gruppo continua a sviluppare una relazione basata sul dialogo costante e proattivo, sono i protagonisti di questo percorso di successo.

Il raggiungimento degli obiettivi del Piano di Sostenibilità 2021-2023 conferma l'impegno concreto nel voler contribuire attivamente a un futuro più inclusivo e sostenibile, in linea con gli SDGs - Sustainable Development Goals - dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

Nel 2023 doValue ha aderito all'UN Global Compact per supportare la promozione nell'agire quotidiano dei 10 principi dalle Nazioni Unite, coerentemente con gli SDGs - Sustainable Development Goals - e gli orientamenti espressi dal Codice Etico e dalla Carta dei Valori del Gruppo, nonché dalla Policy D&I emanata nel corso dell'anno.

Consapevoli della responsabilità sociale della nostra attività, nell'interesse della collettività ed in linea con il Purpose, ci impegniamo a favorire l'inclusione finanziaria attraverso lo sviluppo di nuovi servizi come, ad esempio, il "Re-performing" che consente il rientro dei debitori in bonis attraverso la creazione di piani di rimborso flessibili e adattati alla situazione patrimoniale del cliente-debitore.

In continuità con i progetti avviati negli anni precedenti, nel corso del 2023 abbiamo proseguito l'attività volta a rafforzare il Sistema di Controllo Interno e normativo, concludendo l'aggiornamento dei Modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001 e del Codice Etico del Gruppo.

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 l'aggiornamento della Policy Anticorruzione, conforme allo standard ISO 37001 al fine di recepire le evoluzioni del sistema.

Anche in ambito ambientale, Il Gruppo continua ad impegnarsi per ridurre l'impatto generato dalle proprie attività d'impresa attraverso l'adozione di politiche orientate al miglioramento dei consumi di materiali e di gestione delle risorse naturali e dei rifiuti. I risultati raggiunti sono stati confermati dal riconoscimento di doValue tra le prime 50 "Aziende più attente al clima" del Corriere Della Sera, per il rapporto tra le emissioni di CO_2 e fatturato.

doValue proseguirà il proprio percorso di Sostenibilità con impegno e responsabilità, secondo le linee strategiche del Business Plan 2024-26 che sarà presentato il 21 marzo 2024 nel Capital Markets Day, per incontrare le aspettative degli Stakeholder e per contribuire allo sviluppo di un'economia più sostenibile.

Manuela Franchi
CEO doValue S.p.A.



Highlights 2023

VALORE DEL GRUPPO

€116 miliardi
Gross Book Value - Portafoglio gestito

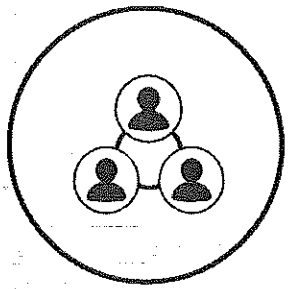


€485,7 milioni
Ricavi lordi

VALORE PER I DIPENDENTI

99%
Contratti a tempo indeterminato

60.500
Numero di ore di formazione erogate

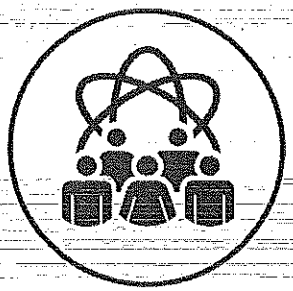


2.862
Numero di dipendenti

58% donne - 42% uomini
Forte equilibrio di genere

VALORE SOCIALE

AISM
Luiss Business School
Università Bocconi
@xia Financial Literacy Program

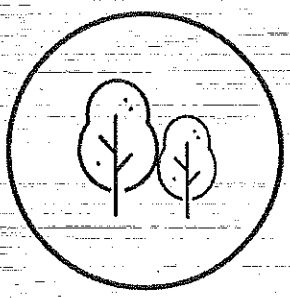


UN Global Compact
Fondazione Adecco
Fondazione Integra

VALORE AMBIENTALE

4.825 mq
Foreste tutelate in Madagascar grazie al Progetto Zero Impact® Web

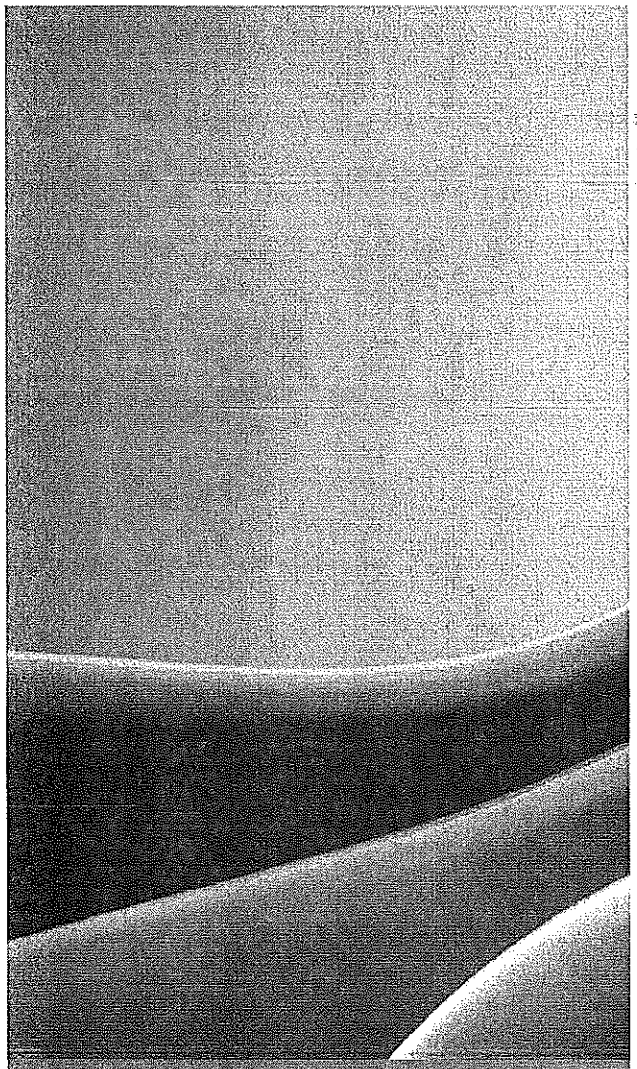
93%
dei materiali utilizzati proviene da processi o fonti rinnovabili

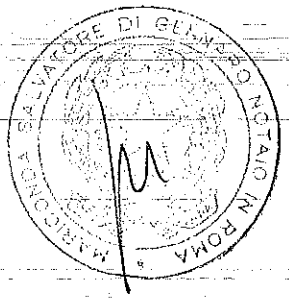


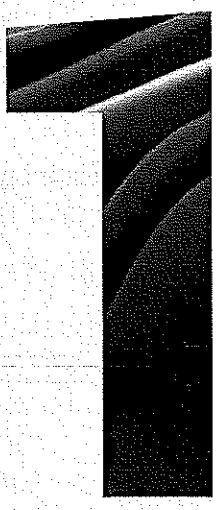
6.480 kg di CO_2
Compensate grazie al Progetto Zero Impact® Web

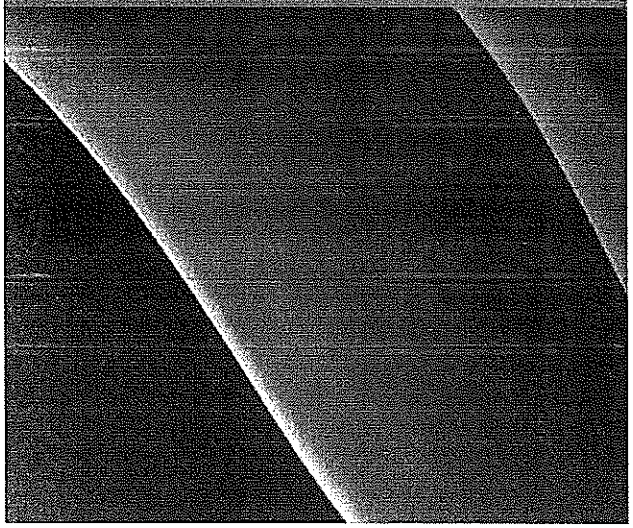
80%
Energia rinnovabile sul totale di energia consumata

IL GRUPPO DOVALUE

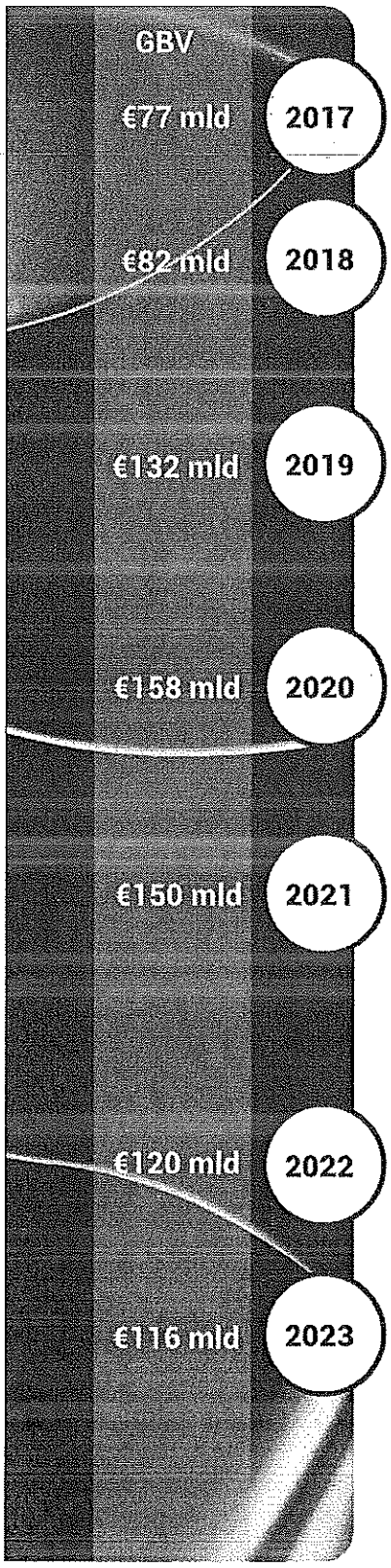








1.1 doValue: una storia di crescita e diversificazione



2017

Quotazione di doBank su Borsa Italiana (ora Euronext Milan)

2018

doBank entra nel mercato greco del servicing e annuncia l'acquisizione di Altamira Asset Management, attiva in Spagna, Portogallo e Cipro

2019

doBank rinuncia alla licenza bancaria e prende il nome di doValue, perfeziona l'acquisizione di Altamira (oggi doValue Spain) e diventa leader di mercato in Sud Europa

doValue annuncia l'acquisizione del servicer greco FPS Loans and Credits Claim management

2020

doValue perfeziona l'acquisizione di FPS (oggi doValue Greece) e diventa leader di mercato in Grecia

doValue completa l'emissione del suo primo prestito obbligazionario

2021

doValue sottoscrive un accordo per l'investimento in una partecipazione di circa il 10% nella società fintech brasiliana Quero Quitar

doValue completa l'emissione del suo secondo prestito obbligazionario

doValue acquisisce una partecipazione di circa il 15% nella società irlandese proptech Bidx1

2022

doValue ammessa nel segmento STAR di Euronext Milan

Scadenza del contratto con Sareb e off-boarding del portafoglio da €21 mld

2023

doValue completa l'acquisizione di Team 4 in Spagna per potenziare la propria business unit PMI

Onboarding di successo per il portafoglio Sky a Cipro

Manuela Franchi nominata nuovo Amministratore Delegato

doValue riceve l'upgrade da MSCI ESG Research e Moody's Analytics. Rispettivamente da "AA" a Leader "AAA" e da "Limited" a "Robust"

LA COMPOSIZIONE DEL GRUPPO

Con più di 20 anni di esperienza e circa €116 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.

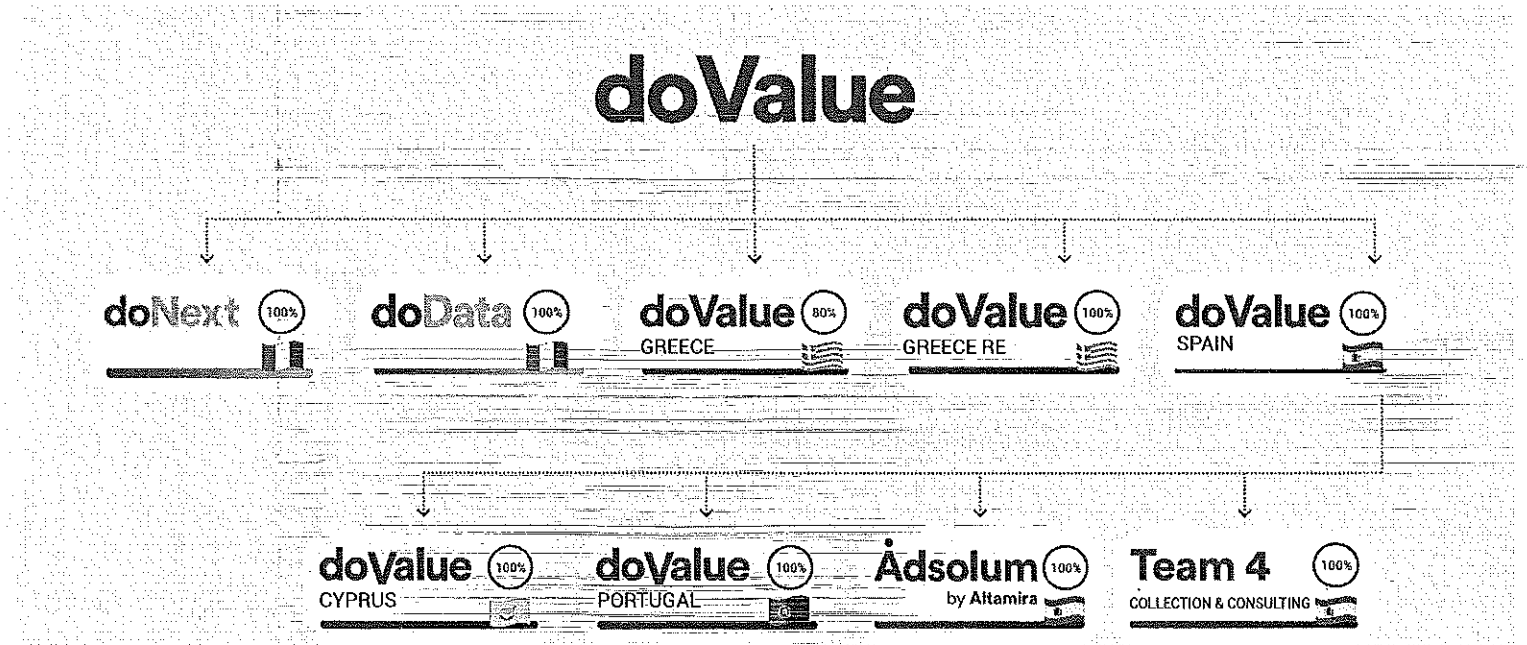
Il Gruppo doValue offre ai propri clienti, sia banche che investitori, servizi di gestione di portafogli di crediti in sofferenza (non-performing loans, NPL), crediti con inadempienze probabili (unlikely to pay, UTP), crediti scaduti (early arrears) e crediti in-bonis (performing loans). Il Gruppo doValue è inoltre attivo nella gestione e sviluppo di asset immobiliari derivanti dall'attività di gestione di crediti deteriorati (Real Estate Owned, REO).

In aggiunta, il Gruppo doValue offre un'ampia gamma di servizi ancillari (servizi di master legal, servizi di due diligence, servizi di gestione di dati e attività di master servicing).

Le azioni del Gruppo doValue sono quotate su Euronext Milan dal 2017. doValue è stata inoltre ammessa al segmento STAR di Euronext Milan nel 2022.

Nel grafico seguente è esposta la composizione del Gruppo al 31 dicembre 2023 che riflette il percorso di crescita e di diversificazione realizzato in più di 20 anni di attività, attraverso uno sviluppo organico e per linee esterne. Il grafico riflette inoltre il re-branding effettuato da Altamira Asset Management completato a febbraio 2023 e che ha visto il proprio nome cambiare da Altamira Asset Management S.A. in doValue Spain Servicing S.A. (di seguito anche "doValue Spain").

Ulteriori informazioni in merito alla composizione del Gruppo sono consultabili nella Relazione Finanziaria Annuale Consolidata 2023.



1.2 Lo sviluppo di un sistema finanziario sostenibile: Purpose, Vision, Mission e Strategy del Gruppo

Il Gruppo doValue svolge un ruolo fondamentale nello sviluppo sostenibile del sistema finanziario in quanto contribuisce a mantenere l'equilibrio del sistema economico, favorendo l'inclusione finanziaria.

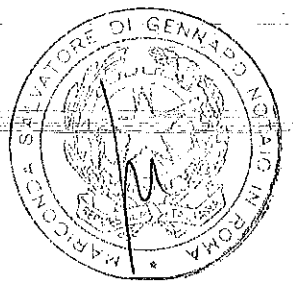
La gestione dei crediti deteriorati è un'attività fondamentale che stimola la crescita economica, favorisce un'allocazione più efficiente ed equa delle risorse all'interno della società e permette ai clienti debitori di essere nuovamente inclusi nel sistema economico-finanziario. A supporto della crescita del sistema economico dei Paesi in cui opera, 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.
Nell'interesse della collettività, doValue ricerca soluzioni volte a prediligere l'accordo stragiudiziale con il cliente debitore, per evitare le vie giudiziarie, lunghe ed onerose, consentendogli così di tornare a svolgere un ruolo economicamente attivo.

doValue fornisce servizi best in class nella gestione dei portafogli di credito e degli asset immobiliari ai suoi clienti con l'obiettivo di supportarli nei loro obiettivi di recupero di valore. D'altra parte, i clienti salvaguardano la relazione con i debitori, soddisfano le proprie esigenze attraverso la migliore strategia di recupero individuata da doValue per garantire elevati standard di soddisfazione, monitorando con continuità i livelli di servizio qualitativi previsti contrattualmente.

Nel settore immobiliare e in particolare nell'ambito dei mutui ipotecari, la Sostenibilità gioca un ruolo chiave. Con l'obiettivo di riportare in bonis il cliente debitore, doValue ha sviluppato un nuovo servizio: il Re-performing Loans. Un Re-Performing Loan è un credito che, precedentemente classificato come Non Performing, torna in bonis perché il cliente debitore ha ripreso a rispettare un nuovo piano di pagamenti concordati. Questa strategia di gestione del credito prevede, in accordo con il creditore, una modifica delle condizioni del prestito al fine di renderle più sostenibili per il cliente debitore, tenendo conto della sua reale e attuale capacità di pagamento. Un'attenta analisi e un confronto con il cliente debitore consentono di comprendere la sua situazione patrimoniale e prevedere la creazione di piani di rimborso flessibili, l'adeguamento dei tassi di interesse e il ricalcolo delle rate, l'estensione della durata del prestito (con durate fin a 40 anni), così da facilitare il pagamento del debito senza compromettere la sostenibilità finanziaria del cliente. Tali soluzioni oltre a lasciare maggior spazio all'ascolto del cliente debitore e all'identificazione delle sue necessità, contribuiscono anche ad un più rapido reinserimento del cliente stesso nel circuito finanziario, garantendo un approccio, inclusivo esostenibile. Inoltre tale approccio aiuta a preservare il valore degli asset immobiliari per i debitori, consentendogli di mantenere il possesso delle loro proprietà e di evitare il rischio di perdite significative, ma tutela anche gli interessi dei creditori consentendo loro di classificare il credito come "re-performed", con un minore assorbimento di capitale.
In questo contesto è tuttavia importante prevenire il moral hazard da parte dei debitori: doValue incentiva a tal scopo comportamenti responsabili da parte dei debitori. Questa strategia sottolinea l'importanza di un equilibrio tra responsabilità e sostenibilità, agendo come catalizzatore per una ripresa economica sostenibile e duratura per tutti gli attori.

Nello svolgimento delle sue attività, doValue 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 dal 2020, il Gruppo si impegna a monitorare costantemente l'operato di Professionisti Esterni o Società di Recupero Crediti. L'attività prevede la somministrazione di un questionario ai debitori con cui la Rete Esterna ha avuto contatti, per misurare la qualità della gestione degli incarichi nonché il livello di affidabilità e coerenza comportamentale dei Network esterni (si veda il paragrafo seguente e il par. *5.4 La gestione sostenibile della catena di fornitura*).

La Carta dei Valori del Gruppo doValue

Il Gruppo doValue considera fondamentale sviluppare una relazione di fiducia con i propri Stakeholder, basata sul dialogo costante e proattivo, aspetto fondamentale per contribuire alla costruzione di un mercato del credito sostenibile.

Nel 2022 doValue ha definito i principi della Carta dei Valori ed aggiornato il Codice Deontologico della Rete Esterna in linea con gli elevati standard qualitativi stabiliti nel Codice Etico di Gruppo.

La **Carta dei Valori**, insieme al Codice Etico di Gruppo, integra il patrimonio valoriale di doValue e mira a promuovere un modello di gestione di business Il Gruppo doValue svolge un ruolo fondamentale: attraverso un approccio orientato alla sostenibilità contribuisce a mantenere l'equilibrio del sistema economico, favorendo l'inclusione finanziaria.

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. A supporto della crescita del sistema economico dei Paesi in cui opera, 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.

- **Dialogo**: fondamentale per costruire una relazione costruttiva, doValue attiva costantemente un dialogo continuo con gli Stakeholder con l'obiettivo di comprenderne le necessità ed intraprendere specifiche iniziative;
- **Trasparenza**: è il valore principale sul quale si fonda il rapporto di fiducia con gli Stakeholder e guida sia i comportamenti che la comunicazione;
- **Correttezza**: guida le attività e le relazioni professionali intraprese da doValue, a tutela degli Stakeholder del Gruppo, sulla base dei principi di onestà e integrità;
- **Rispetto**: doValue riconosce il valore dei propri interlocutori e per questo adotta comportamenti e azioni costruttive per arrivare a una soluzione sostenibile per i propri Stakeholder;
- **Coinvolgimento**: il costante confronto rafforza la catena del valore e della fiducia ed è fondamentale per rispondere alle esigenze dei propri Stakeholder e migliorare la qualità della relazione.

La Carta dei Valori, in coerenza con il Piano di Sostenibilità, rappresenta un ulteriore passo in avanti nel percorso avviato nel 2016 da doValue, per contribuire attivamente a un futuro più inclusivo e sostenibile in linea con gli obiettivi per lo sviluppo sostenibile SDGs dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

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

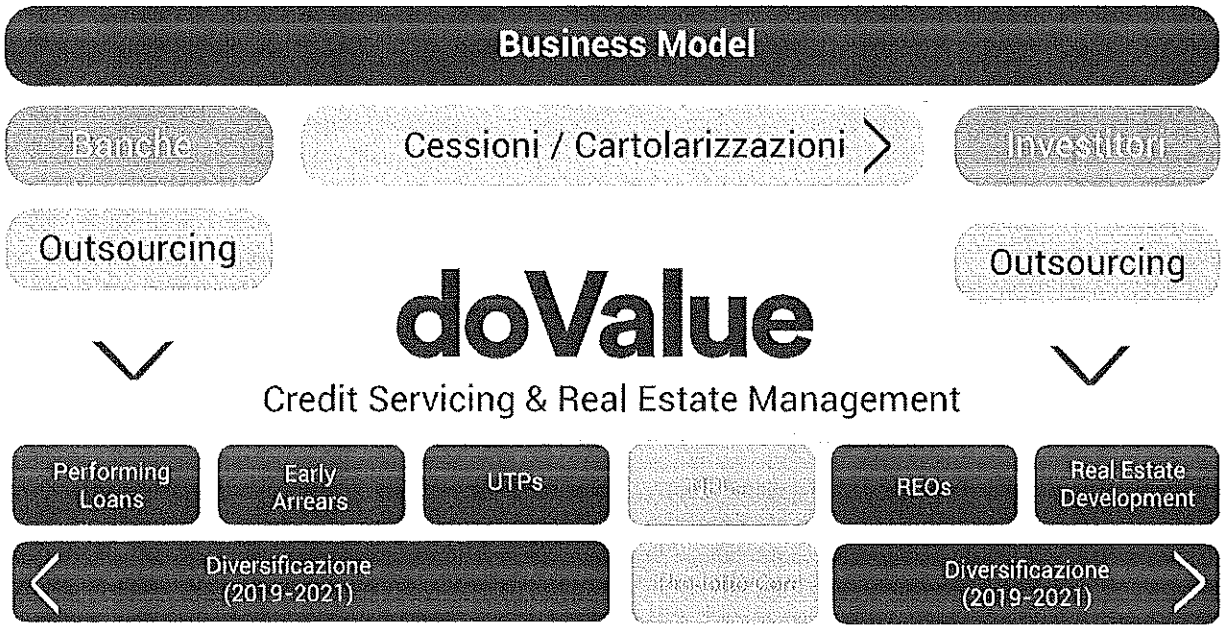
La Mission del Gruppo è fornire servizi best in class nella gestione dei portafogli di credito e degli asset immobiliari adottando un approccio sostenibile, distintivo, professionale, conciliativo ed etico con i clienti debitori.

Con un modello di gestione innovativo e sostenibile, doValue negli ultimi anni ha ulteriormente rafforzato la relazione di fiducia con i suoi Stakeholder, basata su un dialogo costante e proattivo, per identificare le priorità ambientali, sociali e di governance (ESG) più rilevanti per il Gruppo.

Con più di 20 anni di esperienza e circa €116 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.

doValue è presente con 2.862 dipendenti in cinque Paesi: Italia, Grecia, Spagna, Portogallo e Cipro.
A maggio 2022, il Gruppo doValue è stato ufficialmente ammesso alle negoziazioni delle proprie azioni ordinarie sul segmento Euronext STAR Milan del mercato Euronext Milan, segmento dedicato alle imprese con requisiti di eccellenza in termini di trasparenza, comunicazione, liquidità e corporate governance (requisiti già ampiamente soddisfatti da doValue).
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 gennaio 2024, Fitch Ratings ha confermato il rating "RSS1-/ CSS1-" e Standard & Poor's ha assegnato il rating "Strong" a febbraio 2022.

Il framework ESG di doValue è invece attualmente valutato da: MSCI ESG Ratings (con una valutazione di livello "AAA"), da Sustainalytics (con una valutazione a "rischio basso") e da Moody's (con valutazione "Robust"). Per maggiori informazioni si rimanda al paragrafo successivo.
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.
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.



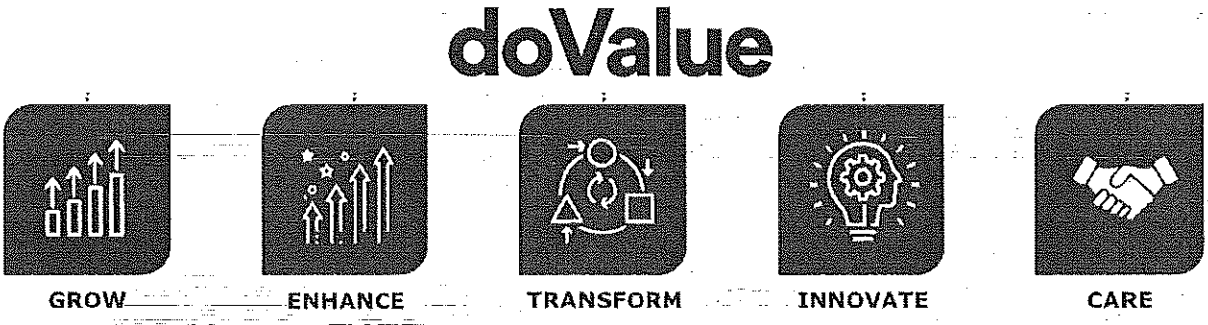
Il Gruppo vanta i più alti Servicer Rating del mercato a livello italiano assegnati dalle agenzie internazionali S&P e Fitch Ratings.

Punti di Forza

1	Capital light	▪ Nessuna acquisizione di portafogli di credito ▪ Fabbisogno di investimenti limitato (solo IT) ▪ Investimenti limitati in portafogli (co-investimenti)
2	Alta visibilità	▪ Contratti a lungo termine (10+anni) ▪ Ricavi ricorrenti e altamente prevedibili ▪ Commissione fissa + commissione variabile
3	Protezione	▪ Protezione in caso di vendita di portafogli da parte dei clienti ▪ Indennizzi contrattualizzati
4	Indipendenza	▪ Nessun conflitto di interesse strutturale con i clienti ▪ Capacità di collaborare con ogni banca/investitore
5	Diversificazione	▪ Diversificazione di clienti, prodotti e mercati ▪ Esposizione ai mercati post-COVID più interessanti
6	Alte barriere all'ingresso	▪ Dimensione, IT e dati ▪ Termination fees elevate ▪ Carenza di talenti specializzati
7	Resiliente attraverso i cicli economici	▪ Lo stock di NPE cresce durante le recessioni ▪ L'attività di recupero crediti accellera in periodi di ripresa economica

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 2022-2024 di doValue si basa su cinque pilastri strategici: Grow, Enhance, Transform, Innovate, Care.



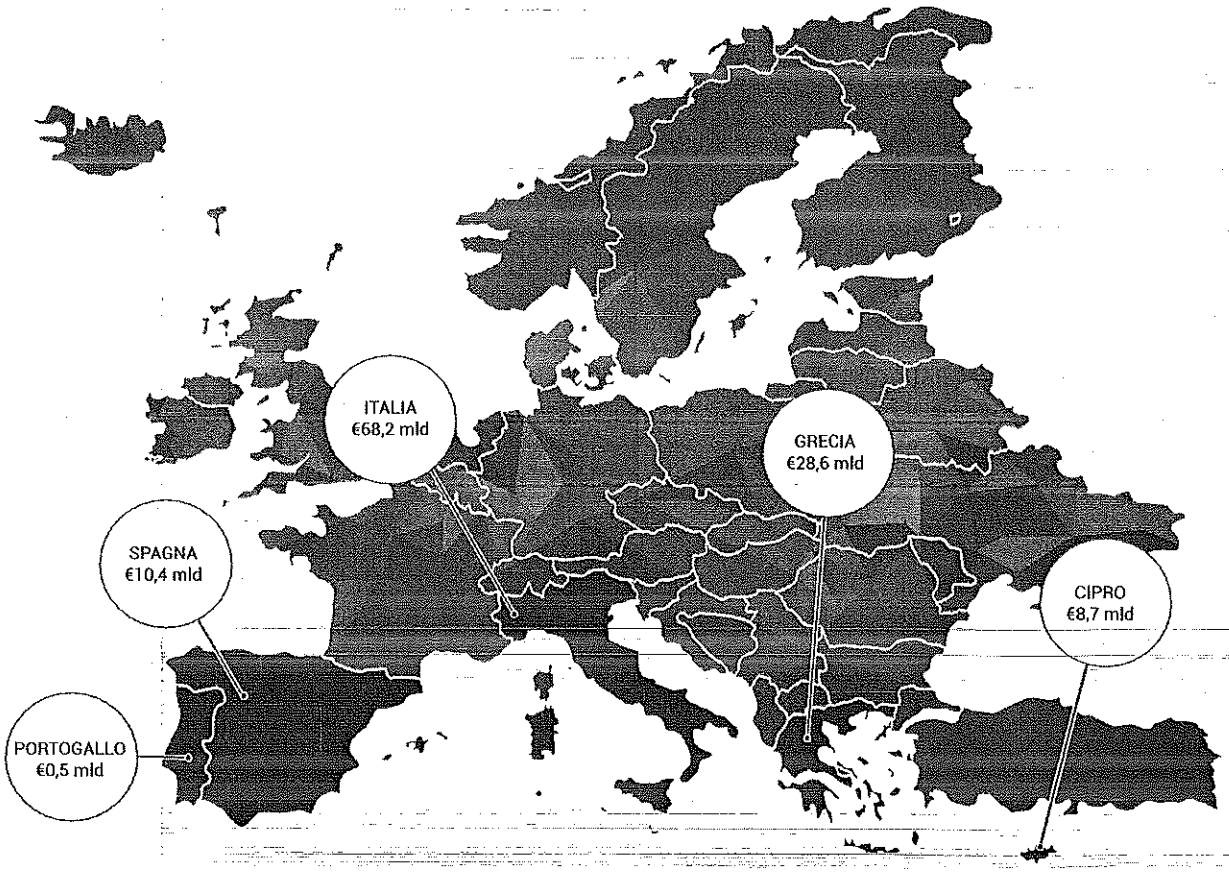
L'evoluzione strategica di doValue guiderà nei prossimi anni l'industria del credit servicing attraverso investimenti in tecnologia e rafforzamento di partnership strategiche e di lungo periodo con banche ed investitori in un mercato di riferimento più ampio.

Il livello di diversificazione raggiunto da doValue nel corso degli anni consente al Gruppo di operare attraverso l'intera catena del valore del credito. 13 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 2023 da 515 avvocati e 145 professionisti, con comprovata esperienza nei rispettivi settori di operatività, e circa 30 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.

1.3 Modello operativo e creazione di valore

La diversificazione per classe di attività, area geografica e tipologia di contratti, nonché gli accordi di flusso a termine e la natura a lungo termine dei contratti, aiutano a proteggere il Gruppo da eventuali flessioni che potrebbero interessare uno dei mercati principali.

La presenza in Europa: asset in gestione (Gross Book Value) per Paese



Il Gruppo doValue offre ai propri clienti, sia banche che investitori, servizi di gestione di portafogli di crediti in sofferenza (non-performing loans, NPL), crediti con inadempienze probabili (unlikely to pay, UTP), crediti scaduti (early arrears) e crediti in-bonis (performing loans). Il Gruppo doValue è inoltre attivo nella gestione e sviluppo di asset immobiliari derivanti dall'attività di gestione di crediti deteriorati (real estate owned, REO). 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, come gli incassi da crediti NPL o dalla vendita di beni immobiliari di proprietà dei clienti o dalla numerosità dei servizi immobiliari e di business information forniti.

Il Gruppo fornisce servizi 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 mediograndе 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: (1) Gestione delle garanzie immobiliari, ovvero attività di valorizzazione e vendita, diretta o attraverso intermediari, di beni immobili di proprietà dei clienti, originariamente posti a garanzia di prestiti bancari, (2) Sviluppo immobiliare, ovvero analisi, realizzazione e commercializzazione di progetti di sviluppo immobiliare aventi oggetto beni di proprietà dei clienti e (3) Property management, ovvero 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 "unlikelyto-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 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 di gestione di crediti performing o in arretrato inferiore ai 90 giorni, non ancora classificati come non-performing, per conto e su mandato di terzi Servizi ancillari;
- **Servizi ancillari di varia natura**, inclusi: (1) Due Diligence, ovvero servizi di raccolta e organizzazione dati in ambienti di data room, di consulenza per l'analisi e la valutazione dei crediti per la predisposizione di business plan riguardanti l'attività di Riscossione e Recupero, (2) Master Servicing e Strutturazione, ovvero servizi amministrativi, contabili, di cash management e reporting a supporto di veicoli di cartolarizzazione di crediti, servizi di strutturazione di operazioni di cartolarizzazione, oltre all'esercizio del ruolo di "soggetto incaricato" nell'ambito di operazioni di cartolarizzazione e (3) Master Legal, ovvero 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.

Il Gruppo continuerà a guidare l'evoluzione del settore del credit servicing con investimenti in tecnologia e rafforzando le partnership strategiche di lungo periodo con banche ed investitori in un mercato di riferimento più ampio per creare valore per tutti gli Stakeholder. La leadership del Gruppo e il suo impegno alla stabilità e sostenibilità del sistema finanziario, è confermato anche dai Servicer ed ESG Rating assegnati dalle principali agenzie internazionali.
doValue, in qualità di Special Servicer, ha ricevuto i seguenti giudizi di rating, confermati a gennaio 2024 "RSS1- / CSS1-" da Fitch Ratings e "Strong" da Standard & Poor's a febbraio 2022 che rappresentano i più elevati giudizi di Servicer Rating tra quelli assegnati agli operatori italiani del settore, attribuiti sin dal 2008 prima di ogni altro operatore del settore in Italia.
doNext, in qualità di Master Servicer, a febbraio 2022 ha ricevuto il giudizio di MS2+ da Fitch Ratings che rappresenta un indicatore di alte performance nella capacità complessiva di gestione del Servicing.
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 relativamente alle obbligazioni senior di doValue da €265,0 milioni e €300,0 milioni con scadenza, rispettivamente, nel 2025 e nel 2026. Il rating è stato confermato nel mese di giugno 2023 sia da Fitch, sia da Standard & Poor's, entrambe con outlook "Stabile".

In ambito ESG, ad ottobre 2023 Sustainalytics ha migliorato lo score del Gruppo, in linea con l'ESG Risk Rating da "Medium Risk" a "Low Risk", in linea con la continua traiettoria di miglioramento seguita dalla Società sin dal primo rating assegnato ad ottobre 2020.
A febbraio 2023 MSCI ESG Rating ha incrementato il rating da "AA" a "AAA" a conferma del 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.
doValue è attualmente valutata anche da Moody's che a luglio 2023 ha migliorato il rating ESG del Gruppo da "Limited" a "Robust".

Al 31 dicembre 2023 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 2023.

1.4 Forma legale e azionariato

Il capitale sociale di doValue è interamente composto da azioni ordinarie, negoziate al MTA, ora Euronext Milan, sul segmento Euronext STAR Milan.

Il capitale sociale di doValue al 31 dicembre 2023 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 al 31 dicembre 2023:

Soggetto detentore di partecipazione indiretta	Azionisti	Numero azioni	Quota Detenuta	N. Azioni complessivo	Quota complessiva detenuta
Softbank Group Corp.	AVIO S.a.r.l. (*)	20.040.000	25,05%	22.614.211	28.27%
	Altri investitori riconducibili a Softbank Group Corp. (*)	2.574,211	3,22%		
Bain Capital Credit Member, LLC	Sankaty European Investments S.a.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%
Schroders Plc	Schroder Investment Management Limited (****)	3.923.651	4,90%	3.923.651	4,90%
	Global Alpha Capital Management Ltd (*****)	3.861.053	4,83%	3.861.053	4,83%
	doValue (Azioni proprie)	1.494.630	1,87%	1.494.630	1,87
	Altri Azionisti	32.024.948	40,0%	32.024.948	40,0%
	TOTALE	80.000.000	100,00%	80.000.000	100,00%

(*) 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

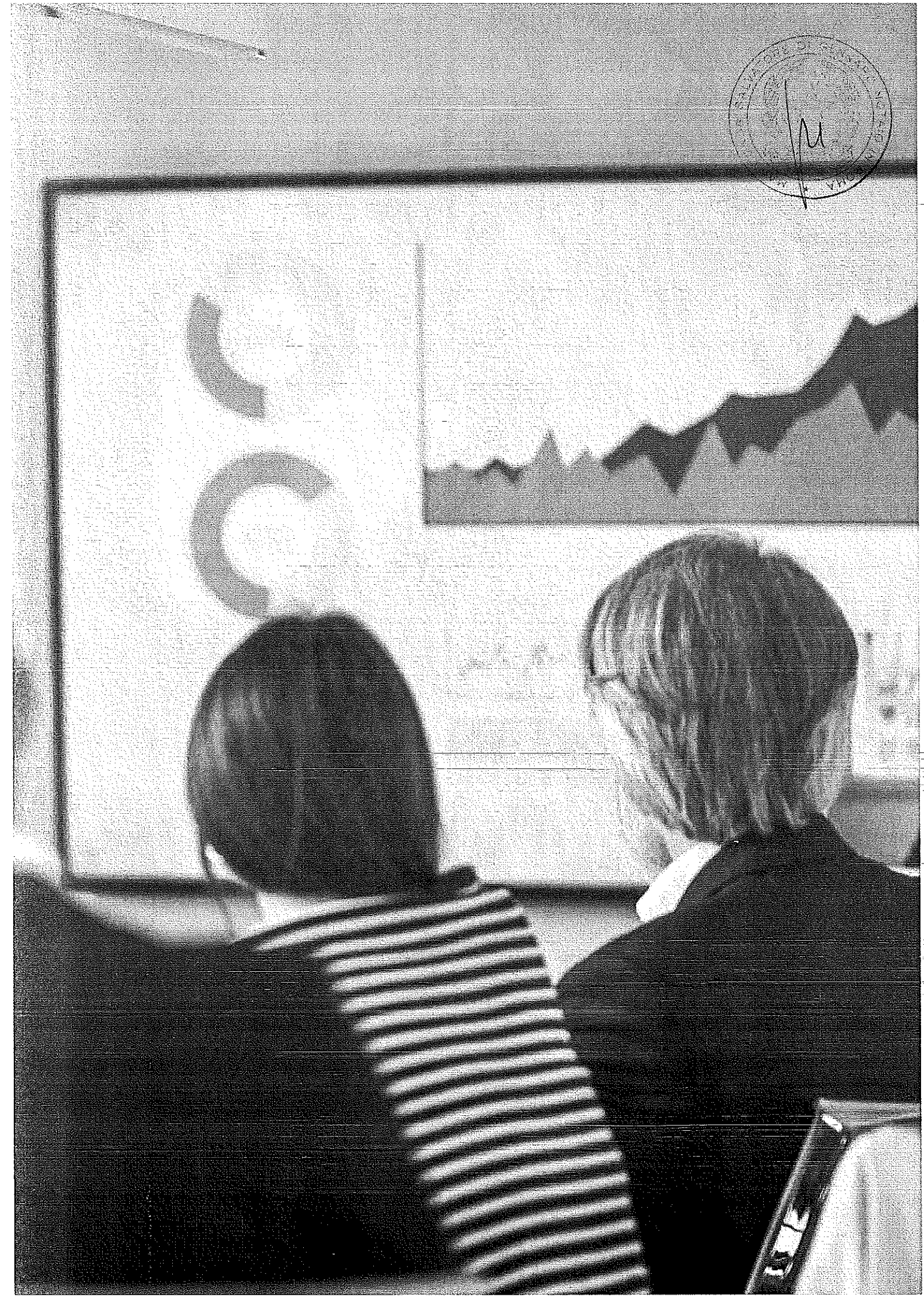
(***) Azionista titolare, come risultante dalla comunicazione Mod120A del 16 giugno 2021

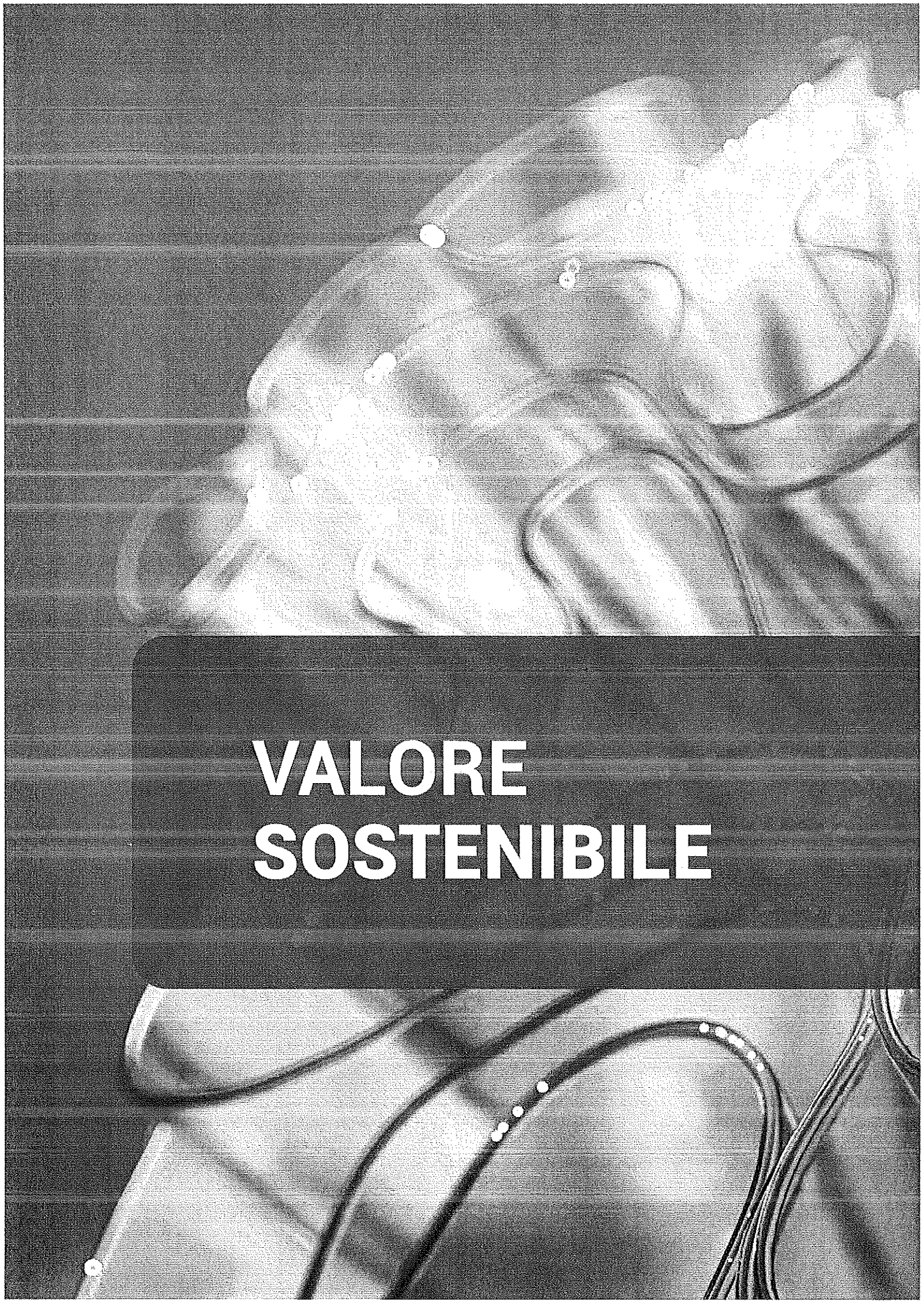
(****) Azionisti riconducibili a Schroders PLC, come risultante dalla comunicazione Mod. 120A del 7 novembre 2023

(*****) Azionista titolare, come risultante dalla comunicazione Mod120A del 9 giugno 2023

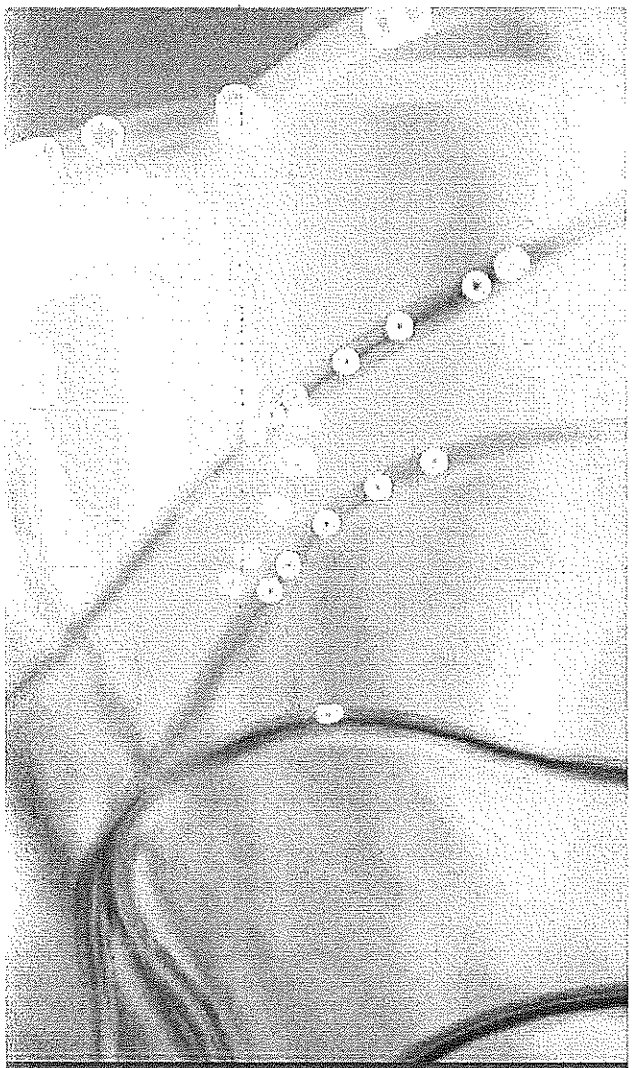
doValue non è soggetto ad attività di direzione e coordinamento ai sensi dell'art. 2497 e seguenti, del Cod. Civ.

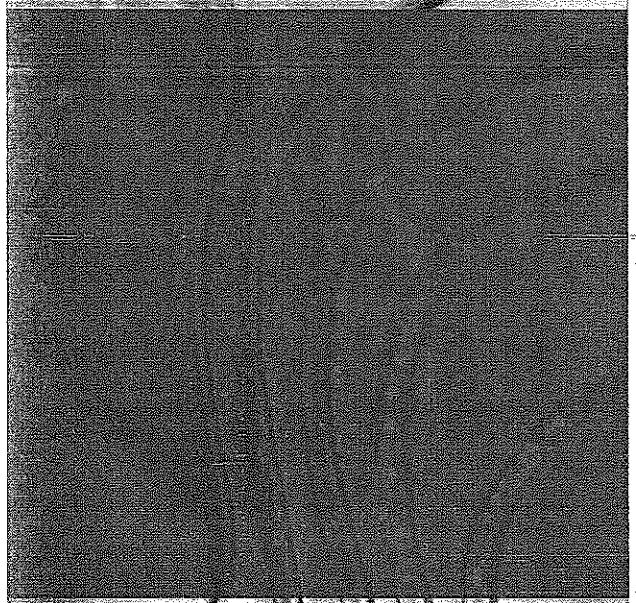
Pertanto, la determinazione degli indirizzi strategici e gestionali di doValue e, più in generale, l'intera attività della Società sono frutto di libera autodeterminazione degli organi sociali.

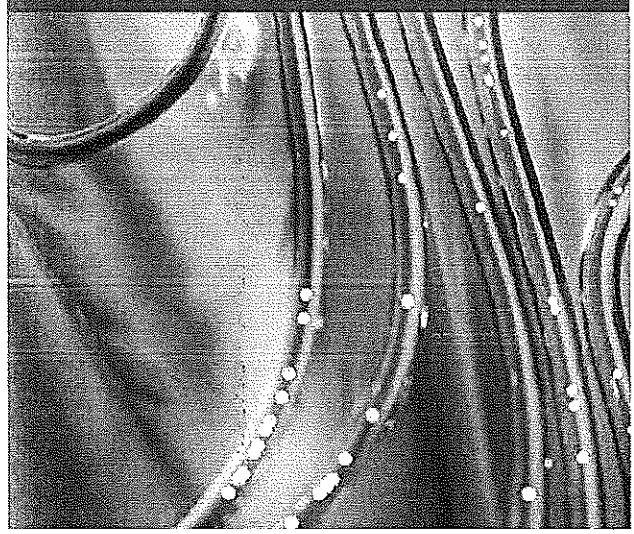


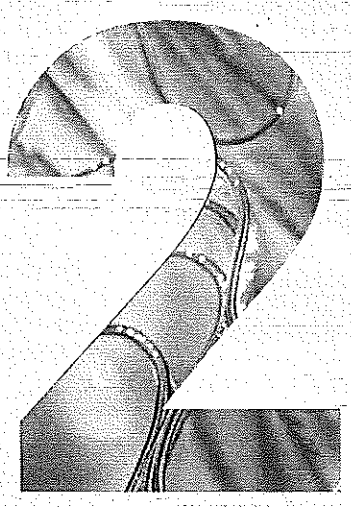


VALORE SOSTENIBILE









MARCONDA SALVATORE DI GENNARO NOTAIO IN ROMA

2.1 La strategia di sostenibilità

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.

Il Piano di Sostenibilità 2021-2023 rappresenta una tappa fondamentale di un percorso, avviato nel 2016, 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 PERCORSO DI CRESCITA SOSTENIBILE

2017 doValue pubblica la prima Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria (DCNF) e avvia il processo di integrazione della Sostenibilità nella strategia aziendale.

2018 doValue redige una Policy per la redazione Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria e definisce la governance del processo di redazione del documento.

2019 A seguito del processo di internazionalizzazione, doValue integra Altamira Asset Management S.A. (oggi doValue Spain) con le sue controllate in Portogallo e Cipro nel perimetro di rendicontazione.

2020 La quarta Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria include nel perimetro di rendicontazione doValue Greece. doValue avvia un dialogo costante con le principali Agenzie di Rating ESG: MSCI e Sustainalytics.

2021 doValue pubblica la Politica e il Piano di Sostenibilità 2021-2023. MSCI ESG Ratings incrementa il Rating ESG del Gruppo dal livello "A" al livello "AA".

2022 doValue amplia le categorie di Stakeholder coinvolte nelle attività di Engagement e raggiunge i target 2022 del Piano di Sostenibilità. Sustainalytics incrementa l'ESG Risk Rating da "Medium Risk" a "Low Risk". Viene definita la Carta dei Valori.

2023 Il raggiungimento dei 21 targets del Piano di Sostenibilità 2021-2023 conferma l'impegno del Gruppo per contribuire attivamente ad un futuro più inclusivo e sostenibile, in linea con gli obiettivi SDGs – Sustainable Development Goals – dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

La versione integrale del Piano di Sostenibilità e i targets raggiunti sono presenti sul sito del Gruppo doValue nella Sezione ESG.

I nuovi obiettivi di Sostenibilità saranno inseriti nel prossimo Business Plan 2024-26 che sarà presentato il 21 marzo 2024 nel Capital Markets Day.



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 Princìpi Guida relativi agli ambiti sociali e ambientali individuati come prioritari per 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 Princìpi Guida riportati all'interno della Policy, declinati rispetto ai tre pilastri su cui si fonda il Piano di Sostenibilità.

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.

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).

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 e 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 fine 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.

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

ESG Rating

A conferma dell'impegno del Gruppo nell'adozione delle migliori pratiche nell'interesse dei suoi Stakeholder, nell'ottobre 2023 doValue ha ottenuto un ESG Rating pari a 18,8 che ricade nella fascia "Low Risk" in linea con la scala di Sustainalytics e a fronte di ciò è stata valutata come società a "Basso rischio" con riferimento all'esposizione verso impatti finanziari rilevanti generati da fattori ESG. In linea con la continua traiettoria di miglioramento seguita dalla Società sin dal primo rating assegnato da Sustainalytics ad ottobre 2020.

Il riconoscimento ricevuto da Sustainalytics 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 valutato anche da MSCI ESG Ratings, che nel febbraio 2023 ha assegnato un rating "AAA", rispetto alla valutazione "AA" del 2022, riflettendo le prestazioni e il livello di crescita del Gruppo doValue.

doValue è attualmente valutata anche da Moody's che a luglio 2023 ha migliorato il rating ESG del Gruppo da "Limited" a "Robust".

2.2 L'Analisi di Materialità

Il concetto di tema materiale secondo i GRI Standards 2021

"[...] Il processo di determinazione dei temi materiali si basa sulla costante individuazione e valutazione degli impatti che l'azienda produce. L'individuazione e la valutazione costante degli impatti comportano il coinvolgimento dei principali Stakeholder ed esperti e sono svolte in modo indipendente dalla procedura di rendicontazione di sostenibilità. [...]"

L'analisi di materialità è un processo volto a valutare gli impatti economici, sociali e ambientali di un'azienda o di un'organizzazione e a identificare i temi prioritari per gli Stakeholder e per la strategia di sviluppo sostenibile.

L'analisi di materialità **costituisce la base per la definizione dei contenuti della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria**, evidenziando gli aspetti di maggiore interesse.

L'analisi di materialità del Gruppo

Alla luce del contesto attuale e dei numerosi cambiamenti regolatori in materia di sostenibilità[1], **il Gruppo doValue ha ritenuto per quest'anno non prioritario l'aggiornamento dell'analisi di materialità, considerato che le attività di business e la catena del valore del Gruppo non hanno subito variazioni significative tali da rendere necessario un aggiornamento dei temi materiali.** Tale decisione, approvata dal Comitato Rischi, Operazioni con Parti Correlate e Sostenibilità, riflette inoltre la volontà dell'organizzazione di fronteggiare e gestire i cambiamenti, inclusi quelli normativi e metodologici imminenti (CSRD, ESRS, doppia materialità), in maniera tempestiva, chiara e strutturata, con uno sguardo lungimirante e strategico, in linea con le attese dei suoi Stakeholder.

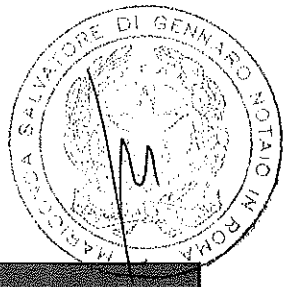
Nella tabella che segue è riportato **l'elenco dei temi materiali e degli impatti ad essi associati, in ordine di rilevanza**, suddivisi negli ambiti richiamati dal D.Lgs. 254/2016. Si evidenziano inoltre le interconnessioni con i 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030.



[1] Si rimanda al par. 2.4 Traiettorie evolutive e visione prospettica per maggiori dettagli.

Tema materiale	Descrizione tema	Descrizione impatti	Impatti SDGs	Ambiti di riferimento ex D.Lgs. 254/2016	Capitolo DNF 2023
Cybersecurity e tutela della privacy	Garantire una gestione professionale dei dati sensibili e personali, attraverso l'utilizzo di procedure, strumenti e tecnologie all'avanguardia.	Infrastruttura digitale vulnerabile, inefficace protezione dei dati sensibili dei clienti e maggiore esposizione a data breach. Allocazione di risorse per l'adozione o l'aggiornamento di sistemi strutturati di data loss prevention e per la formazione dei dipendenti in materia di cybersecurity al fine di ridurre l'esposizione al rischio di perdita di dati sensibili.	SDG 9	- Sociale - Personale	Privacy, sicurezza dei dati e innovazione digitale
Innovazione e digital strategy	Garantire la privacy dei clienti e sviluppare processi innovativi nell'erogazione dei servizi, per assicurare un efficace sistema di gestione della sicurezza informatica, un uso efficiente del patrimonio informativo e la tutela della sicurezza delle transazioni e della continuità aziendale.	Aumento degli investimenti in innovazione tecnologica e sviluppo di digital skill dei dipendenti con benefici tangibili in termini di efficienza organizzativa e soddisfazione della clientela. Mancato sviluppo delle competenze dei dipendenti relative ai nuovi strumenti digitali e conseguente depauperamento della produttività e del posizionamento competitivo del Gruppo.	SDG 9	- Sociale - Personale -Ambiente	Privacy, sicurezza dei dati e innovazione digitale Trasparenza, correttezza e responsabilità nell'erogazione dei servizi
Responsabilità nella fornitura dei servizi	Erogare i servizi secondo criteri di onestà, correttezza, trasparenza e collaborazione per il mantenimento di una relazione solida con i clienti e i partner, concorrendo alla stabilità del sistema creditizio.	Livelli di sicurezza inadeguati e inefficace supervisione degli outsourcer esterni, con conseguente compromissione della solidità del patrimonio informativo del Gruppo ed esposizione a rischi derivanti dall'uso improprio di informazioni privilegiate o dalla divulgazione di dati falsi e ingannevoli. Adozione di un regulatory framework interno a tutela della riservatezza e della confidenzialità delle informazioni e a salvaguardia della reputazione aziendale e delle asimmetrie informative sul mercato.	SDGs 8 - 9	- Sociale - Lotta alla corruzione attiva e passiva	Vision, mission, purpose e strategy Trasparenza, correttezza e responsabilità nell'erogazione dei servizi
Formazione e sviluppo delle competenze e valorizzazione dei talenti	Formazione, valorizzazione e sviluppo dei talenti attraverso lo svolgimento di attività e programmi dedicati al fine di accrescere le competenze professionali e favorire percorsi di sviluppo.	Adozione di un sistema strutturato di valutazione delle performance e di programmi di formazione personalizzati finalizzati alla valorizzazione e allo sviluppo delle competenze dei dipendenti. Inadeguata e non attenta gestione del capitale umano, perdita di talenti e aumento del turnover in uscita con effetti negativi anche sulla reputazione aziendale.	SDGs 4-8-10	- Personale	Formazione e sviluppo delle competenze Valorizzazione dei talenti Politiche di remunerazione

Tema materiale	Descrizione tema	Descrizione impatti	Impatti SDGs	Ambiti di riferimento ex D.Lgs. 254/2016	Capitolo DNF 2023
Politiche e procedure anticorruzione	Implementare attività volte a prevenire e monitorare la corruzione in ogni sua forma, promuovendo una continua attività di formazione e sensibilizzazione interna.	Mancata o carente adozione e implementazione di policy e/o procedure in materia di anticorruzione e lesione della reputazione aziendale con effetti duraturi e negativi su tutte le parti coinvolte. Diffusione di una solida cultura aziendale in materia di anticorruzione attraverso adeguate attività di comunicazione e formazione e conseguente incremento della consapevolezza degli stakeholder sul tema.	SDG 16	- Lotta alla corruzione attiva e passiva	Modello 231 e whistleblowing Politiche e procedure anti-corruzione Anticiriclaggio
Equilibrio economico e inclusione finanziaria	Concorrere alla tutela dell'equilibrio economico nel contesto operativo di riferimento, garantendo la gestione efficiente del recupero del credito, l'ascolto dei clienti debitori e la collaborazione con i propri Partner.	Mancata adozione di approcci concilianti e strategie risolutive orientate alla soddisfazione dei clienti che ostacola le azioni di recupero crediti influendo negativamente sul sistema creditizio bancario e sulle relazioni con gli investitori. Adozione di politiche e strategie improntate sui principi di etica, dialogo e trasparenza e sviluppo di attività di educazione finanziaria a tutela dell'inclusione finanziaria e della stabilità del sistema finanziario.	SDG 8	- Sociale	Lo sviluppo di un sistema finanziario sostenibile: Purpose, Vision,Mission e Strategy del Gruppo Il dialogo con gli stakeholder Monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti
Diversità, inclusione e pari opportunità	Favorire l'inclusione e valorizzare le diversità (di genere, di generazione e culture diverse) quali fattori di crescita e innovazione.	Integrazione dei principi di diversità, equità e inclusione nella cultura aziendale e implementazione di sistemi volti alla verifica del rispetto di pratiche non discriminatorie con riferimento alla determinazione dei salari, inclusi anche benefit, bonus e programmi di welfare. Adozione di presidi strutturati per la prevenzione e la gestione di episodi di discriminazione all'interno dell'organizzazione e la diffusione di una cultura inclusiva. Negligenza dell'Organizzazione nelle attività di promozione del rispetto dei valori di uguaglianza, diversità e inclusione in tutte le geografie in cui il Gruppo opera.	SDGs 5-10	- Personale	doValue e le sue Persone Tutela della diversità e rispetto dei diritti umani



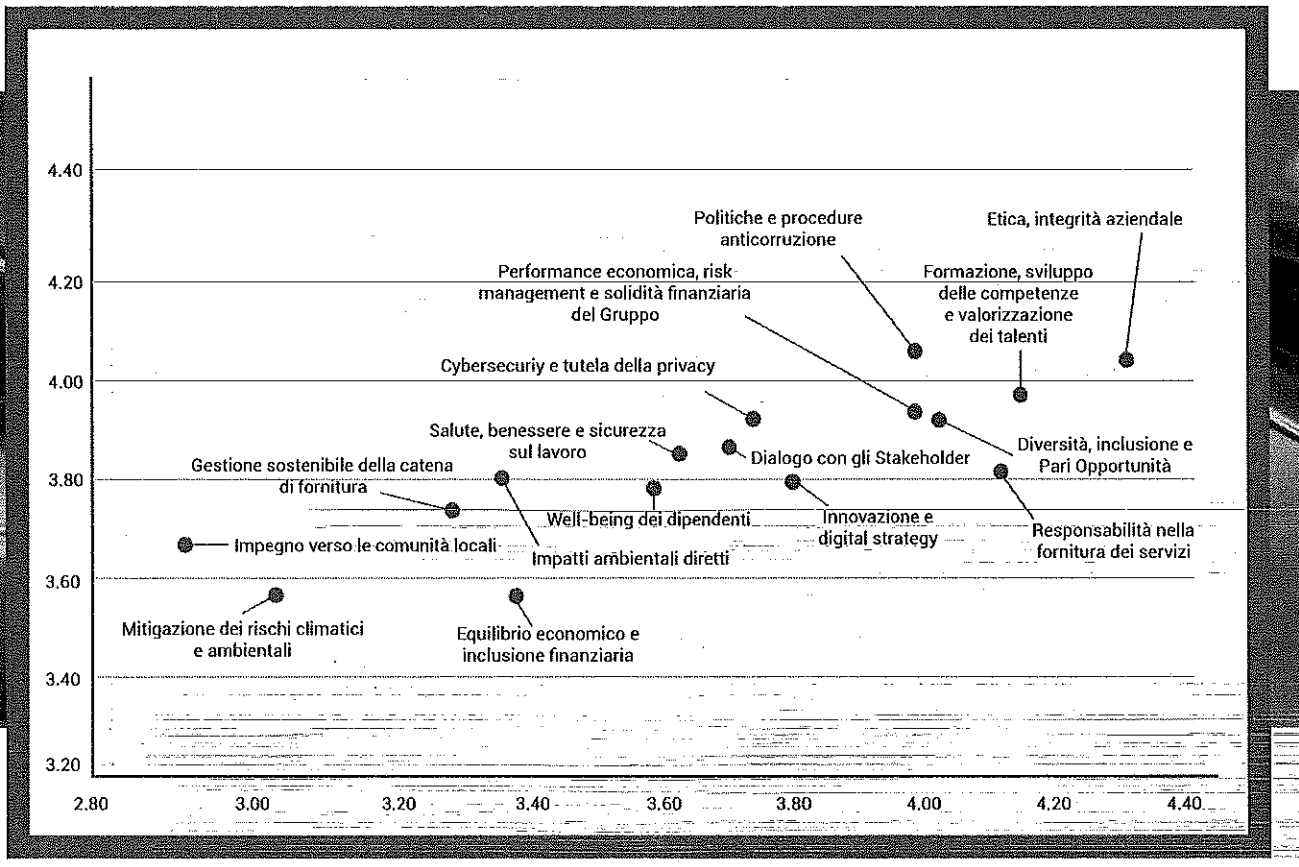
Tema materiale	Descrizione tema	Descrizione impatti	Impatti SDGs	Ambiti di riferimento ex D.Lgs. 254/2016	Capitolo DNF 2023
Etica, integrità aziendale	Agire in osservanza delle normative vigenti nei singoli Paesi in cui il Gruppo eroga i propri servizi.	Insufficiente presidio della regulatory compliance e deterioramento della reputazione e dell'integrità aziendale con effetti duraturi e negativi su tutte le parti coinvolte. Condotta trasparente ed etica del business, minore esposizione al rischio di sanzioni giudiziarie o amministrative e tutela degli operatori finanziari con cui il Gruppo opera.	SDG 16	- Sociale	Etica e integrità aziendale Codice etico e norme aziendali
Well-being dei dipendenti	Offrire ai dipendenti strumenti e modelli di lavoro moderni e flessibili per rispondere a specifici bisogni personali e garantire equilibrio tra vita privata e vita lavorativa.	Dotazione di piani di welfare e di sistemi di gestione orientati alla crescita professionale dei dipendenti e alla tutela del benessere delle persone e dell'equilibrio vita-lavoro. Inadeguata gestione del capitale umano e diffusa insoddisfazione dei dipendenti con effetti negativi significativi sulla produttività dell'Organizzazione.	SDG 8-10	- Personale - Rispetto dei diritti umani	doValue e le sue Persone Relazioni industriali e rapporti con i sindacati Well-being dei dipendenti
Salute, benessere e sicurezza sul lavoro	Garantire, attraverso la creazione di ambienti di lavoro sicuri e sani, la salute psicofisica di tutto il personale del Gruppo e di tutti coloro che accedono alle strutture aziendali.	Promozione della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro attraverso presidi di controllo, prevenzione e riduzione del rischio di infortuni e malattie professionali. Inadeguati presidi in materia di salute e sicurezza sul lavoro e maggiore esposizione al rischio di infortuni e malattie professionali con effetti negativi significativi anche sulla reputazione aziendale.	SDG 3-10	- Personale - Rispetto dei diritti umani	Salute e sicurezza sul luogo di lavoro
Performance economica, risk management e solidità finanziaria	Favorire la creazione di valore nel medio-lungo termine per tutti gli stakeholder, guidando l'innovazione del settore del credit servicing anche attraverso un solido sistema di individuazione, valutazione e gestione dei rischi.	Adozione di policy e procedure e di adeguati presidi organizzativi a tutela della business continuity e della performance economica del Gruppo. Mancanti o carenti sistemi di gestione dei rischi operativi con ricadute negative sulle performance del Gruppo.	SDGs 8-10	- Sociale	Valore economico generato, trattenuto e distribuito Modello operativo e creazione di valore

Tema materiale	Descrizione tema	Descrizione impatti	Impatti SDGs	Ambiti di riferimento ex D.Lgs. 254/2016	Capitolo DNF 2023
Impatti ambientali diretti	Gestire efficacemente i potenziali impatti ambientali direttamente derivanti dalle attività del Gruppo attraverso la riduzione dei consumi energetici e l'uso razionale delle risorse.	Efficientamento energetico attraverso l'acquisto di energia rinnovabile certificata e l'adozione di opportune strategie di riduzione dei consumi energetici e dei costi correlati. Approvvigionamento di materiali rinnovabili, riciclati e certificati a ridotto impatto ambientale. Non adeguato presidio degli aspetti ambientali ed esposizione al rischio di violazione della compliance normativa ambientale in vigore ed emergente nei Paesi in cui il Gruppo opera.	SDGs 7-12	- Ambiente	Consumi energetici ed emissioni di gas serra Consumi di materiali Produzione e smaltimento dei rifiuti
Mitigazione dei rischi climatici e ambientali	In linea con le disposizioni degli Accordi di Parigi, con la normativa emergente e con la rinnovata sensibilità globale, prevedere rischi operativi al fine di mitigare gli impatti climatici/ ambientali.	Sviluppo di strategie di decarbonizzazione lungo l'intera catena del valore e riduzione delle emissioni climalteranti. Mancata integrazione della sostenibilità nelle pratiche di business e depauperamento delle risorse naturali.	SDG 13	- Ambiente	Progetti e iniziative ambientali
Gestione sostenibile della catena di fornitura	Assicurare la condivisione dei valori aziendali lungo tutta la catena di fornitura, compresa la rete esterna, impostando i processi di acquisto su valutazione e monitoraggio dei terzi in grado di misurare la loro performance sociale e ambientale per assicurare alti livelli di approvvigionamento, sia in termini di qualità che in termini di funzionalità.	Integrazione della sostenibilità nei processi di selezione e monitoraggio delle performance dei fornitori e della Rete esterna e tutela verso controversie e sanzioni. Gestione non sostenibile della catena di fornitura e incremento dell'esposizione al rischio di violazione dei requisiti etici e di compliance.	SDG 12	- Ambiente - Sociale	La gestione sostenibile della catena di fornitura Trasparenza, correttezza e responsabilità nell'erogazione dei servizi
Impegno verso le comunità locali	Supportare lo sviluppo sociale del territorio e delle comunità in cui doValue opera attraverso iniziative che coinvolgono gli Stakeholder e che contribuiscono a generare valore sostenibile di lungo termine.	Realizzazione di iniziative a sostegno dei territori in cui il Gruppo opera orientate alla crescita sociale, economica e occupazionale e alla creazione di shared value. Inadeguata attenzione nei confronti delle comunità in cui il Gruppo opera e riduzione del valore distribuito a discapito dello sviluppo sociale ed economico del territorio.	SDG 1-11	- Sociale	doValue e il territorio: la strategia di Gruppo e le iniziative locali
Dialogo con gli Stakeholder	Prevedere un'interazione e ascolto costante dei clienti (comunità finanziaria, dipendenti, collettività e debitori) al fine di monitorare il livello di soddisfazione degli stessi circa i prodotti e i servizi erogati dal Gruppo.	Adozione di pratiche di comunicazione trasparente e promozione di attività di coinvolgimento degli stakeholder finalizzate alla soddisfazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti e al miglioramento della competitività del Gruppo. Negligenza della customer care con effetti negativi sulla qualità dei servizi erogati e sulla soddisfazione dei clienti.	SDG 4-12	- Sociale - Personale	Il dialogo con gli Stakeholder

Il processo di identificazione e valutazione dei temi materiali e degli impatti ad essi associati ha tenuto conto di analisi preliminari di alto livello, di una benchmark analysis dedicata, dei principali riferimenti metodologici di reporting non finanziario (e.g. GRI Standards, SASB Standards, position papers e approfondimenti WEF) e del patrimonio di Risk management del Gruppo. In particolare, i principali rischi legati ai temi non finanziari, già individuati nei precedenti esercizi di reporting anche in risposta alle previsioni del D.Lgs. 254/16, cui si rimanda al par. 3.2. *Il governo e la gestione dei rischi*, hanno rappresentato l'input principale del processo di analisi.

La matrice rappresenta graficamente il risultato dell'analisi: fornisce una rappresentazione istantanea, efficace e di immediata comprensione delle priorità del Gruppo, determinate attraverso le attività di stakeholder engagement a cui hanno preso parte, nel 2022, il Consiglio di Amministrazione, il Top Management, i clienti, i dipendenti, i principali fornitori, la Rete esterna e un campione dei principali investitori.

GRUPPO DOVALUE – MATRICE DI MATERIALITÀ 2023



I temi che hanno registrato una maggiore rilevanza nell'ultimo aggiornamento dell'analisi di materialità e che coerentemente riflettono le priorità attuali del Gruppo sono: Etica e integrità aziendale, Diversità, inclusione e pari opportunità, Formazione, sviluppo delle competenze e valorizzazione dei talenti, Responsabilità nella fornitura dei servizi e Politiche e procedure anticorruzione e Performance economica, risk management e solidità finanziaria del Gruppo.
Di minore entità ma pur sempre rilevanti i temi afferenti alla sfera economica e strategica, come Innovazione e digital strategy, nonché alla sfera sociale, come Cybersecurity e tutela della privacy, Salute e sicurezza sul lavoro, Dialogo con gli Stakeholder, Well-being dei dipendenti.
In termini assoluti, rimane quindi elevata la considerazione delle tematiche riconducibili alle Persone del Gruppo, così come quelle legate alla trasparenza e all'anticorruzione, ma si registra anche un'attenzione, seppur secondaria in virtù degli impatti limitati, verso i temi legati alla dimensione ambientale, in linea con le priorità del business di doValue.

2.3 Il dialogo con gli Stakeholder

Comunità finanziaria – mercato

Il dialogo con azionisti, investitori istituzionali e altri specifici portatori di interesse riveste un ruolo chiave per il successo sostenibile di doValue. Lo sviluppo e il mantenimento di un dialogo trasparente, costruttivo e continuativo ispira l'operato e la strategia di stakeholder engagement della Società e porta reciproci benefici nella prospettiva di favorire la creazione di relazioni solide e durature nel tempo; 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, le modalità e le forme di dialogo con il Mercato. **Nel 2023**, in continuità con l'esercizio precedente, **il Top Management di doValue ha tenuto oltre 150 incontri con investitori attraverso più di 20 roadshow e conferenze, virtuali e in presenza, con la partecipazione di investitori provenienti dai principali centri finanziari globali**, in coerenza con l'elevato tasso di internazionalità dell'azionariato di doValue.

Inoltre, al 31 dicembre 2023, doValue mantiene rapporti costanti con 9 broker che pubblicano con regolarità ricerche e analisi sulla società. In particolare, 8 broker seguono doValue dal punto di vista degli investitori equity, mentre il restante segue la Società dal punto di vista degli investitori credit fornendo una diversa rappresentazione delle performance e degli sviluppi del Gruppo.

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

Nell'ambito delle attività di Stakeholder engagement, nel 2022 un panel di 8 investitori è stato coinvolto, per la prima volta, nel processo di valutazione della rilevanza dei temi materiali attraverso una specifica survey. Gli shareholder di riferimento sono stati ingaggiati dall'Investor Relator del Gruppo per raccogliere il loro punto di vista; i risultati hanno concorso alla prioritizzazione dei temi materiali e alla costruzione della matrice di materialità[2].

Clienti

Il monitoraggio continuo degli standard 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 UniCredit, Fortress, 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 verso gli investitori, le agenzie di rating nonché verso i 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, indicatori di movimentazione delle posizioni in termini di incasso e di puntuale trasmissione dei flussi informativi.

Il Gruppo reputa fondamentale monitorare la soddisfazione dei clienti e per tale motivo condivide con loro, generalmente con cadenza annuale, la Customer Satisfaction Survey.

La survey coinvolge generalmente banche e investitori/ Special Purpose Vehicle e ha l'obiettivo 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.

I risultati 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 dei servizi offerti. Tali spunti sono rilevanti soprattutto in relazione all'eterogeneità dei clienti delle diverse Entities, motivo per cui l'interazione viene monitorata non solo a livello centralizzato ma anche con specifiche e continue attività a livello locale.

Per i dettagli delle risultanze si rimanda al par. 5.3. Monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti.

[2] Si rimanda al par. 2.2 L'Analisi di materialità per maggiori dettagli.



Dipendenti

L'impegno costante nel dialogo e nell'ascolto delle Persone da parte del Gruppo prosegue attraverso strumenti di comunicazione e iniziative già avviate, quali:

- Town Hall Meeting di Gruppo e local: incontro semestrale tra CMI e personale aziendale finalizzato a fornire un aggiornamento puntuale sulla strategia del Gruppo doValue, sui progetti in corso di implementazione e sulle attività prioritarie e la vision aziendale;
- People Meeting trimestrali tenuti dalla funzione HR, sia con riferimento al perimetro Corporate che al perimetro Business, dedicati ai responsabili di funzione e finalizzati a offrire eventuali aggiornamenti in merito ai progetti e alle attività People, nonché a raccogliere esigenze specifiche e suggerimenti;
- Momenti strutturati di confronto nell'ambito della valutazione annuale delle competenze attraverso incontri semestrali 1:1 tra i manager e le proprie risorse;
- Newsletter aziendale, a cura della funzione Communication & Sustainability, per condividere attività, iniziative, progetti ed eventi aziendali, che include anche rubriche focalizzate su diverse tematiche, tra cui: sostenibilità, risorse umane, progetti a livello di gruppo ed eventuali aggiornamenti di business;
- Incontri periodici tra le 4 People Partners e i Manager/le risorse, per assicurare un canale di ascolto e dialogo costante ed efficace, nonché rappresentare un punto di riferimento aziendale che velocizzi il rapporto con la funzione HR e supporti il personale nella gestione dei processi HR;
- Comunicazioni HR via mail tramite DEM (comunicazioni grafiche sintetiche) per assicurare una diffusione capillare delle informazioni e l'invio di call to action ai progetti aziendali (survey, valutazione delle performance, adesione a progetti etc.).

In aggiunta a ciò, **nel 2023 sono state avviate nuove iniziative di comunicazione**, finalizzate al contatto diretto con le persone e all'ascolto attivo:

- Breakfast with Managers: incontri di 1 ora in presenza presso varie sedi aziendali in cui fare colazione insieme e potersi conoscere e confrontare in modo diretto;
- In Your Shoes: affiancamento 1:1 tra colleghi di team diversi che a titolo di Taker e Giver si candidano per scambiare competenze sui reciproci ruoli in azienda;
- Buddy Program: affiancamento 1:1 ai nuovi assunti da parte di colleghi che si sono candidati a rivestire il ruolo di Buddy come guida informale nei primi mesi di ingresso in azienda per agevolarne l'integrazione;
- Bimbi in Ufficio: iniziativa aperta ai figli dei dipendenti con età compresa tra 7 e 12 anni, presso le principali sedi di doValue, con animazione e rappresentazione teatrale sui Valori doValue;
- Sai Che: campagna di comunicazione via e-mail a cura di People, per aggiornare tutti i dipendenti su eventi e news che coinvolgono le Persone doValue.

Inoltre, in continuità con gli anni precedenti, **nel 2023 è proseguito il progetto People Engagement Survey**, giunto alla sua terza edizione, il cui obiettivo è la raccolta e l'eventuale successiva implementazione di proposte avanzate dai dipendenti su specifiche dimensioni aziendali, tra cui: comunicazione, management, brand, smart working etc. Nel corso del 2023 sono state implementate le 6 iniziative previste nell'Action Plan 2023 attraverso dei Focus Group composti da colleghi di diverse aree aziendali, aderenti al progetto su base volontaria. **Per la prima volta sono stati anche realizzati alcuni Action Plan di struttura**, coordinati dai responsabili dei vari perimetri con il supporto dei Manager, per attivare iniziative specifiche disegnate in considerazione delle aree di miglioramento emerse a livello di singolo team, utili per incrementare l'engagement emerso nei singoli perimetri. La Survey è stata lanciata con il supporto del nuovo fornitore Great Place to Work, che garantisce l'accesso a solidi benchmark internazionali e a indici globali, e offre altresì la possibilità di ottenere la certificazione come Great Place to Work.

Inoltre, sono state realizzate iniziative di comunicazione per aggiornare sull'andamento del business, specialmente in termini di nuovi contratti, e informare sulla mission, vision e valori del Gruppo.

Collaborazione con le organizzazioni sindacali

doValue 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.

Infine, prosegue anche nel 2023 l'attività della Commissione per la Formazione, nata dalla collaborazione diretta tra People e le OOSS, al fine di collaborare sul processo di disegno e implementazione del training aziendale, concordando obiettivi e criteri di disegno delle sessioni di formazione mirate allo sviluppo del personale e alla sua crescita professionale. Per maggiori dettagli sulla gestione del personale si rimanda al cap. 4. Valore per i Dipendenti.

Collettività e debitori

Consapevole della responsabilità sociale della propria attività, doValue supporta lo sviluppo sostenibile del sistema finanziario nell'interesse della collettività, ricercando soluzioni volte a perseguire la migliore strategia di gestione, e favorisce una maggiore inclusione finanziaria, 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 2023, consolidando la sua presenza nelle principali occasioni pubbliche di confronto, 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 Funzione External Networks di Gruppo ricopre un ruolo centrale nella definizione e implementazione di prassi di lavoro finalizzate a un dialogo chiaro e quotidiano con questi stakeholder.

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 Tulps – licenza diretta e indiretta, Commercialisti, Avvocati e Società di Recupero Crediti).

L'iscrizione ad Albi Professionali comporta l'obbligo da parte di ogni professionista di una formazione obbligatoria al fine di curare il continuo e costante aggiornamento della propria competenza professionale e garantire la qualità ed efficienza della prestazione professionale. Per poter collaborare con doValue i professionisti esterni devono garantire elevati standard qualitativi e sono tenuti a compilare e ad adeguarsi ad una check-list di misure di sicurezza anche in materia privacy e data protection, al fine di assicurare un livello di sicurezza complessivo adeguato, a tutela del patrimonio informativo del Gruppo.

Nel 2022 doValue ha definito i principi della Carta dei Valori ed aggiornato il Codice Deontologico della Rete Esterna in linea con gli elevati standard qualitativi stabiliti nel Codice Etico di Gruppo attraverso cui la Rete si impegna al rispetto delle guide comportamentali ed etiche del Gruppo.

Il principale canale di comunicazione 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 debitrici 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.

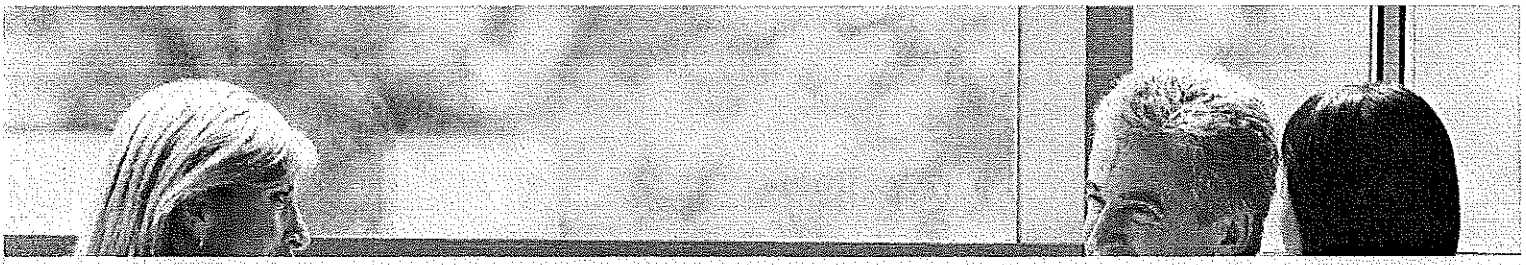
La Rete Esterna, a sua volta, partecipa costruttivamente al dialogo condividendo informazioni riguardanti eventuali anomalie di sistema, nuove disposizioni di legge ordinarie o transitorie e qualsiasi altra informazione possa essere di reciproco interesse nell'ambito del servizio prestato. L'organizzazione valuta le richieste ed interviene ove ritenuto utile o necessario.
Per ulteriori informazioni di dettaglio circa il rapporto con il Gruppo con i professionisti della rete esterna, si rimanda al par. 5.1 Trasparenza, correttezza e responsabilità nell'erogazione dei servizi.

Fornitori

Nell'ambito delle attività negoziali, la funzione Procurement di Gruppo garantisce 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 l'analisi della funzione Procurement si rimanda al par. 5.4. La gestione sostenibile della 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 2023 è proseguita la campagna di valutazione delle performance rese dai fornitori su determinati contratti sia per il perimetro Italia, che a livello di Gruppo. Tale richiesta, compilata direttamente dai responsabili dei contratti stessi, ha costituito ulteriore attività di engagement verso gli stakeholder. Si rimanda al par. 5.4. La gestione sostenibile della catena di fornitura per ulteriori approfondimenti.



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



2.4 Traiettorie evolutive e visione prospettica

L'evoluzione del contesto normativo e regolatorio europeo in materia di sostenibilità riflette la volontà del regolatore comunitario di mantenere un ruolo guida nell'ambito della transizione globale verso un'economia sostenibile. L'Europa sta lavorando alla creazione di un sistema economico-finanziario sempre più sostenibile, volto a rendere le imprese consapevoli e responsabili del proprio impatto sul pianeta, attraverso il raggiungimento della neutralità climatica entro il 2050, la definizione delle misure strutturali legate al Green Deal e la presentazione della Roadmap per la Sustainable Finance da parte della European Banking Authority. La nuova Direttiva europea n. 2022/2464, riguardante la rendicontazione societaria di sostenibilità (Corporate Sustainability Reporting Directive - CSRD), pubblicata il 16 dicembre 2022 sulla Gazzetta Ufficiale UE ed entrata in vigore nella sua formulazione finale il 5 gennaio 2023, si colloca nel più ampio ambito del Green Deal Europeo.

Il Gruppo doValue, in qualità di organizzazione già soggetta all'obbligo di rendicontazione dell'informativa non finanziaria ai sensi del D.Lgs. 254/2016, **risponde agli obblighi derivanti dalla nuova Direttiva già a partire dall'anno fiscale 2024** e giungerà alla pubblicazione della nuova informativa di sostenibilità nei primi mesi del 2025.

La CSRD rappresenta per il Gruppo doValue una sfida ma anche un'opportunità che consentirà di innovare le performance ESG e rafforzare il processo integrato della strategia di Sostenibilità. **A tal proposito il Gruppo, a partire già dal presente anno di rendicontazione, ha avviato un percorso di adeguamento graduale alle disposizioni della Direttiva**, rimarcando così l'impegno nei confronti dei suoi portatori d'interesse, nel garantire trasparenza e responsabilità nella gestione del business, per contribuire a mantenere l'equilibrio del sistema economico, favorendo l'inclusione finanziaria.

La CSRD evolve ulteriormente l'approccio alla sostenibilità, le modalità di comunicazione, il livello di approfondimento delle informazioni richieste e la rilevanza della disclosure di carattere non finanziario. La Direttiva, infatti, si pone l'obiettivo di approfondire l'informativa di sostenibilità, andando così non solo ad equiparare la rilevanza dei risultati ESG (Environmental, Social, Governance) con quelli riportati nel tradizionale bilancio civilistico, ma a riconoscerne la naturale connessione. Anche per tale motivo, a partire dal prossimo esercizio, la dichiarazione sulla sostenibilità ex CSRD del Gruppo doValue sarà collocata all'interno della Relazione sulla Gestione, garantendo una maggiore integrazione tra informazioni di carattere finanziario e non.

La CSRD introduce inoltre il concetto di "**doppia materialità**", coniugando due dimensioni di indagine delle tematiche da rendicontare nella disclosure: la rilevanza dell'impatto (*impact materiality*) e la rilevanza finanziaria (*financial materiality*). La dimensione della materialità di impatto è stata già introdotta dai GRI Standards nel 2021 e rappresenta l'esercizio di identificazione e valutazione degli impatti rilevanti dell'impresa (negativi o positivi, effettivi o potenziali, sulle persone o sull'ambiente a breve, medio o lungo termine) che ha portato il Gruppo doValue all'identificazione dei temi materiali, nel precedente esercizio di reporting[3].

Relativamente agli ambiti di rendicontazione e agli obblighi minimi di informativa, la CSRD introduce la valutazione della rilevanza finanziaria: "*una questione di sostenibilità sarà rilevante da un punto di vista finanziario se comporta - o si può ragionevolmente ritenere che comporti - effetti finanziari rilevanti sull'impresa. Ciò si verifica quando una questione di sostenibilità genera rischi od opportunità che hanno - o di cui si può ragionevolmente prevedere che abbiano - un'influenza rilevante sullo sviluppo dell'impresa, sulla sua situazione patrimoniale-finanziaria, sul risultato economico, sui flussi finanziari, sull'accesso ai finanziamenti o sul costo del capitale a breve, medio o lungo termine*"[4].

Il Gruppo doValue dovrà pertanto fornire non solo informazioni in merito all'impatto delle proprie attività sull'ambiente e sulla società (*impact materiality*), ma anche informazioni relative all'influenza dei fattori esterni sullo sviluppo e sulle performance aziendali (*financial materiality*). A tal fine doValue **ha già avviato un percorso di integrazione dei rischi ESG all'interno dell'Enterprise Risk Management nell'ottica di rafforzare i sistemi di gestione esistenti e allineare le pratiche dell'Organizzazione all'evoluzione del contesto normativo di riferimento**, cogliendo le sfide introdotte

[3] Per maggiori dettagli si veda il par. 2.2 L'Analisi di Materialità.

[4] Cfr. European Sustainability Reporting Standards (ESRS), pp. 7-9.

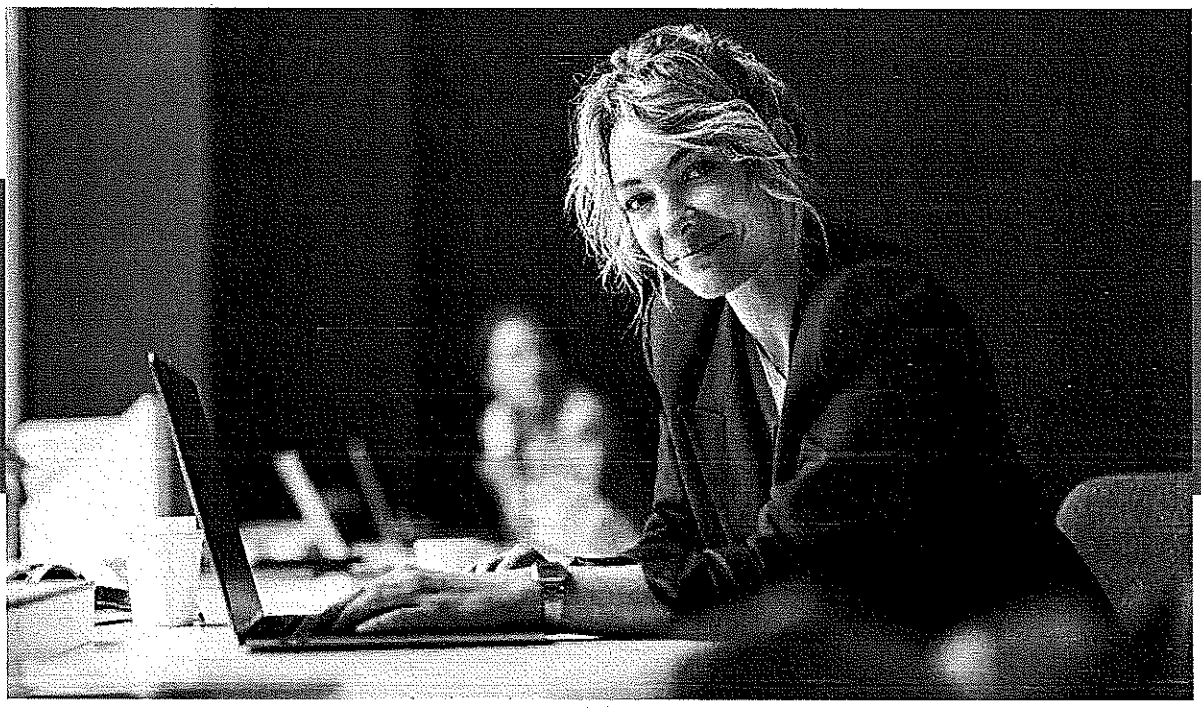
dalla Direttiva come opportunità di miglioramento.

Sino ad oggi, il Gruppo doValue ha comunicato le proprie performance ESG attraverso i GRI Standards, che rappresentano il principale riferimento metodologico per la rendicontazione di sostenibilità a livello internazionale. Tuttavia, **la CSRD, come anticipato, evolve anche le modalità di comunicazione e introduce gli European Sustainability Reporting Standards (ESRS)**, ovvero uno standard di rendicontazione unico a livello comunitario che garantirà un maggior grado di coerenza e comparabilità delle informative di sostenibilità a livello europeo.

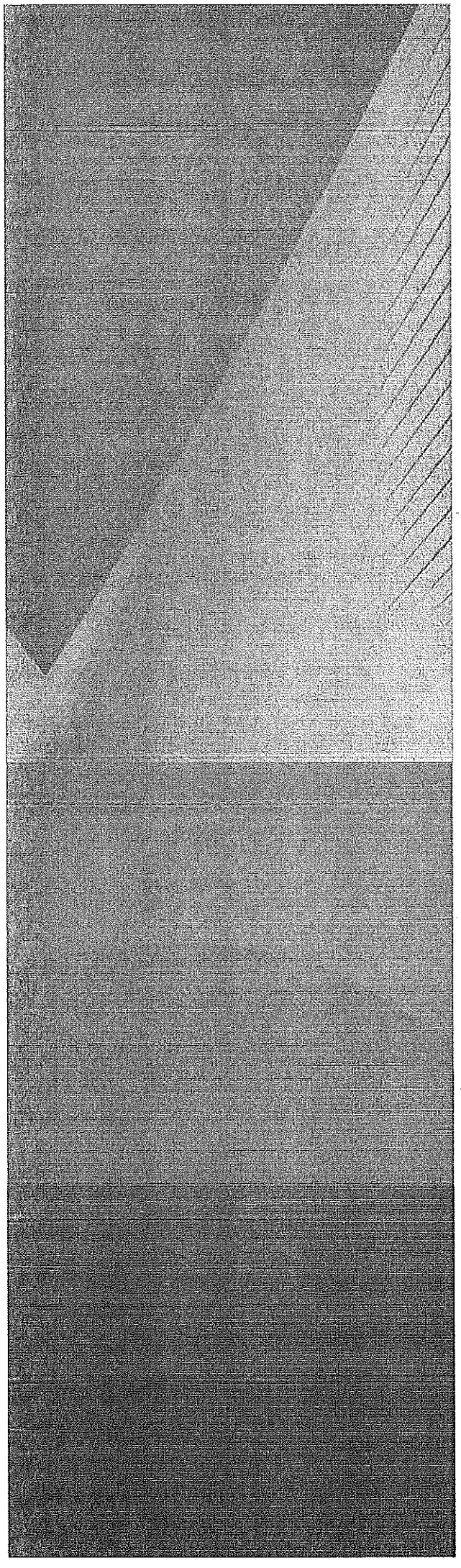
Un ulteriore passo significativo sarà rappresentato dall'**inclusione degli intangible assets nella disclosure**. Questa espansione comprende il capitale intellettuale, umano, sociale e relazionale, riconoscendo la centralità di questi elementi nella valutazione globale delle performance aziendali.

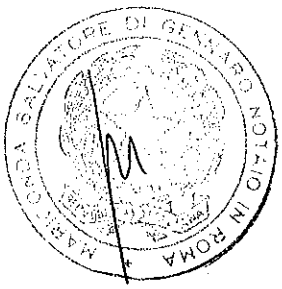
Inoltre, le imprese saranno tenute a implementare il **digital tagging** delle informazioni riportate, estendendo l'utilizzo del formato ESEF al contesto ESG e garantendo quindi l'accessibilità di dati e la comparabilità degli stessi.

Le traiettorie evolutive sopra descritte sottolineano la necessità di responsabilità e trasparenza nelle pratiche sostenibili delle imprese, e in tale contesto, il Gruppo doValue, consapevole del ruolo che ricopre nello sviluppo del sistema finanziario sostenibile, accoglie tali cambiamenti impegnandosi ad affrontare in maniera tempestiva le sfide e le opportunità di crescita della Direttiva Europea.



LA GOVERNANCE DEL GRUPPO DOVALUE





3

3.1 Etica ed integrità aziendale

3.1.1 Corporate Governance

Il sistema di corporate governance[5] di doValue, allineato alle disposizioni del Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana e riconosciuto dalle principali Agenzie di Rating ESG come best practice del settore 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.

Il modello di amministrazione e controllo adottato da doValue è di tipo tradizionale, con una struttura incentrata sulla presenza del Consiglio di Amministrazione - costituito da dieci componenti -e del Collegio Sindacale - composto da tre membri (più due sindaci supplenti), entrambi Organi di nomina assembleare.

Per quanto riguarda l'attuale composizione del CdA, a seguito delle dimissioni di Andrea Mangoni, il 27 aprile 2023 il Consiglio di Amministrazione ha cooptato Manuela Franchi quale Amministratore Delegato ad interim, confermandone il ruolo con decisione unanime dal Consiglio di Amministrazione il 3 agosto 2023.

Inoltre, dopo le dimissioni presentate in data 14 giugno 2023 dal Consigliere Emanuela Da Rin, il Consiglio di Amministrazione ha nominato in data 15 giugno 2023 la nuova Consigliera Elena Lieskovska.

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 un'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.t 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 CdA, 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 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 il responsabile della funzione Internal Audit, il responsabile AML e il Dirigente Preposto, dopo essersi confrontato con il Collegio Sindacale;
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 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

[5] Per maggiori dettagli, si rimanda alla Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2023.



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, già dal 2021 il CdA ha approvato il Regolamento del Comitato Rischi, Operazioni con Parti Correlate e Sostenibilità che ricopre un ruolo propositivo e consultivo 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 è inoltre costituito il Comitato per le Nomine e la Remunerazione.

3.1.2 Codice etico e norme aziendali

Il Gruppo doValue è fortemente impegnato nel rispettare i più alti standard etici e morali nelle proprie attività di business. 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 i progetti avviati negli anni precedenti, nel corso del 2023 il Gruppo ha proseguito l'attività di rafforzamento del Sistema di Controllo Interno e del proprio sistema normativo. A seguito del processo di riorganizzazione intrapreso 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").

Dal 2021 le controllate estere hanno adottato il Codice Etico di Gruppo, recependo i principi generali di riferimento all'interno del proprio sistema normativo. Di conseguenza, nello stesso anno, è stata avviata un'analisi delle norme locali e del corpus normativo delle diverse Legal Entities, volta a verificare la necessità/ opportunità di modifica degli stessi. A conclusione di tale progetto i Codici Etici locali e i Codici di Condotta delle controllate estere sono stati rivisti e integrati e risultano allineati su tutto il perimetro di Gruppo, pur conservando le specificità delle diverse LEs in termini di rispetto delle normative applicabili negli ordinamenti di riferimento.

Nel mese di maggio 2023, si è concluso l'intervento di **aggiornamento dei Modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001** delle tre Società del perimetro italiano (doValue, doNext e doData) e del **Codice Etico del Gruppo doValue.**
Tale aggiornamento è stato avviato al fine di garantire la piena conformità dei Modelli al perimetro vigente dei reati presupposto, in considerazione:

(i) dell'introduzione di nuovi reati presupposto e delle modifiche apportate alle fattispecie già ricomprese nel perimetro ai sensi del D. Lgs 231/2001, nonché
(ii) delle modifiche dell'assetto organizzativo delle Società a far data dall'ultimo aggiornamento dei Modelli risalente a dicembre 2020.

In ottica di allineamento al nuovo Modello 231, è stata altresì predisposta una nuova versione del Codice Etico del Gruppo, che definisce l'insieme dei principi deontologici, dei doveri e delle responsabilità che il Gruppo assume per il raggiungimento degli obiettivi aziendali e che, pertanto, devono essere osservati da parte di tutti i Destinatari, ovvero tutte le persone 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. Ciascun soggetto è messo a conoscenza delle previsioni contenute nel Codice, inizialmente mediante un'apposita comunicazione e presa visione obbligatoria dello stesso al momento dell'assunzione, e successivamente attraverso informative interne in occasione di prime approvazioni e successivi aggiornamenti. È compito di ciascuna società del Gruppo promuovere e attuare un adeguato programma di formazione e sensibilizzazione relativamente al contenuto del Codice Etico e al sistema delle procedure e dei controlli interni che ne consentono la concreta attuazione.

Il Codice Etico costituisce parte integrante del Modello 231, i cui principi di controllo e comportamento sono formalizzati in coerenza con il contenuto del Codice stesso. I suddetti documenti sono disponibili presso la intranet aziendale "Normativa" o sul Sito Istituzionale.

doValue Spain e le sue controllate, oltre ad aver recepito il Codice Etico di Gruppo, mantiene aggiornato il proprio **Code of Conduct** all'interno di cui 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 al fine 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, la linea guida di prevenzione dell'antiriciclaggio, la procedura di approvazione e contrattualizzazione dei fornitori, la Politica sul corretto uso dei sistemi informativi e le note informative in ambito GDPR.

Per quanto concerne **doValue Greece**, la Società adotta il **Code of Professional Conduct & Ethics**, che, che, in linea con il Codice Etico di Gruppo, ne diffonde la cultura e i valori, sostenendo una condotta etica da parte di tutta l'Organizzazione. Inoltre, doValue Greece ha adottato diverse politiche, procedure, linee guida, framework a livello locale, tra cui: la Procedura per le parti correlate, la Procedura Hotline per la conformità etica, la Procedura per le donazioni e le sponsorship e il Sistema disciplinare, approvato nel 2023 dai Comitati Etici.

Il Code of Professional Conduct & Ethics, unitamente alle suddette norme, è reso accessibile internamente tramite la intranet e il sito web ufficiale dell'Azienda e tutti i dipendenti ne hanno preso formalmente visione. Inoltre, l'accettazione del Code of Conduct locale, 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.) al momento dell'instaurazione dei relativi rapporti. A tal proposito, la Società si è dotata di un sistema per la gestione dei fornitori (Vendors management framework), che, attraverso attività di due diligence e processi di valutazione, ha l'obiettivo di allineare le politiche di approvvigionamento e outsourcing dell'Organizzazione e mitigare il rischio di terze parti.

Infine, doValue Greece ha istituito un **Ethics Committee**, che ha la responsabilità di decidere in merito alle violazioni del Code of Conduct e 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 ogni qualvolta risulti necessario.

A conferma della solidità dei presidi in atto a favore di etica ed integrità, si evidenzia che, anche nel 2023, il Gruppo non è stato coinvolto in azioni legali rilevanti, né ha ricevuto sanzioni per comportamenti anticoncorrenziali, antitrust e pratiche monopolistiche. Il Gruppo è stato soggetto a sanzioni pecuniarie di modeste entità (625.000 euro) comminate dal GSCA, Ente Greco responsabile della tutela del consumatore, imputabili a doValue Greece per undici irregolarità minori dovute essenzialmente a registrazioni di sistema errate che hanno inciso sulla compliance rispetto alla L. 3759/09.

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

3.1.3 Policy di remunerazione

doValue implementa una Politica di Remunerazione di Gruppo approvata nel 2022 dall'Assemblea degli azionisti e valida per il periodo 2022-2024, in linea con l'orizzonte temporale dell'attuale Piano Industriale. La politica 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.

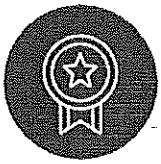
doValue ha definito un modello di **Group Total Reward** che coinvolge tutto il personale del Gruppo per valorizzare i contributi di tutti i dipendenti e tenere in considerazione le rispettive condizioni di lavoro:

INCLUSIONE	PAY FOR PERFOMANCE	EQUITÀ	COMPETIVITÀ
tutti i dipendenti del Gruppo possono ricevere la componente variabile annua e i benefit previsti	la componente variabile è determinata in aderenza al processo di gestione delle performance a livello di Gruppo	tutti i ruoli nel Gruppo sono assegnati secondo un inquadramento volto a riconoscere l'impegno di assicurare la "pari remunerazione per pari lavoro"	le remunerazioni per ciascun ruolo sono soggette a valutazione di allineamento ai benchmark di mercato, a livello locale e internazionale

La Politica di Remunerazione risponde al Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana, è conforme al Regolamento Emittenti pubblicato da Consob nel dicembre 2020 ed è allineata alle raccomandazioni in materia di remunerazione del Codice di Autodisciplina del "Comitato per la Corporate Governance" delle società quotate.

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 in violazione delle normative o di eccessiva assunzione di rischi per il Gruppo.

La policy in materia di remunerazione è in linea con il Modello di Leadership che doValue ha definito con l'obiettivo di garantire impegno, commitment e un atteggiamento imprenditoriale da parte di tutti i dipendenti doValue, sulla base delle seguenti dimensioni o comportamenti.



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.

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 in linea con il Purpose di doValue.

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, coerentemente con la SRD II (Direttiva Diritti degli Azionisti) e in particolare:

- con il 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";
- con il Regolamento Consob n. 11971/1999 (c.d. Regolamento Emittenti), aggiornato a dicembre 2020;
- con il 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 principi e standard di comportamento estesi, ove applicabile, a tutte le Legal Entities del Gruppo, d'ora in avanti anche abbreviato in "LEs", allo scopo di progettare, implementare e monitorare le rispettive pratiche, piani e programmi di compensazione.

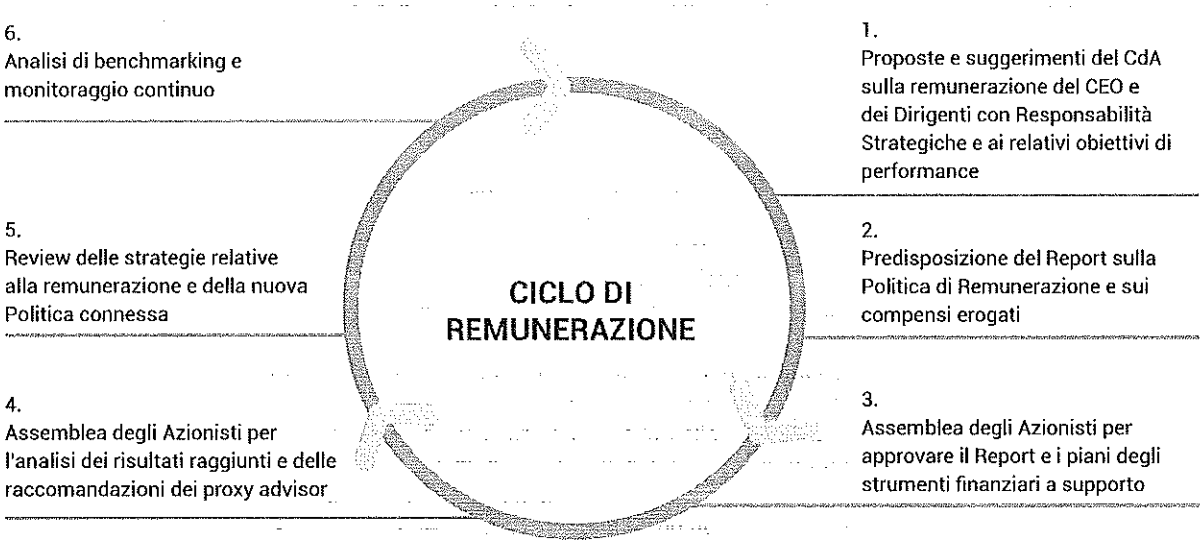
I sistemi di incentivazione del personale non executive sono regolati da apposite procedure interne, coerenti con quanto previsto dalla Politica e più in generale con il Piano Industriale.

Obiettivi e Principi

La Politica in materia di remunerazione è strettamente legata al Piano industriale, rafforzando ulteriormente l'allineamento agli obiettivi a lungo termine nell'interesse di tutti gli Stakeholder:

- si conferma il piano di incentivazione a lungo termine come componente "integrante" della proposta premiale per i tre anni;
- è stata definita una maggiore associazione con le priorità ESG, in linea con l'ambizione di sostenibilità dichiarata all'interno del piano strategico (focus su dipendenti, clienti e reputazione generale): la soddisfazione ed il coinvolgimento dei dipendenti, con particolare attenzione agli aspetti legati al ESG, sono inclusi nelle metriche di consuntivazione sia del STI che del LTI. Un ulteriore metrica legata al miglioramento degli indici del ESG è stata introdotta nel piano LTI.

Inoltre, è stato sviluppato un percorso di coinvolgimento degli investitori, volto a migliorare continuamente l'allineamento con gli stakeholder, anche con un dialogo attivo definito allo scopo di fornire dettagli sui punti strategici e per dare seguito ai rilievi emersi in relazione al quadro retributivo.



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 misura Obiettivi e Priorità, che sul **COME**, che misura Competenze e Comportamenti derivanti dai valori del Gruppo, 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 sia durante la vita lavorativa che, successivamente, durante il pensionamento, in linea con le prassi di mercato.

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 (MBO), finalizzato al perseguimento dei risultati annuali, con obiettivi sia finanziari che non finanziari, ha l'obiettivo di allineare la cultura e i valori di doValue, integrando gli aspetti ESG all'interno del Gruppo;
- il piano di incentivazione a lungo termine (LTI), , pensato per allineare i partecipanti a lungo termine, attirare e trattenere le persone fondamentali per il successo a lungo termine del Gruppo e promuovere la "One-Group Culture".

Il piano MBO si basa su una scorecard bilanciata che considera gli indicatori chiave di performance finanziaria e non. In questo contesto, l'aspetto **ESG** (aspetti ambientali, di sostenibilità e di governance) pesa il 10% della componente quantitativa.

Il Piano LTI (Long Term Incentive) prevede un premio annuale (Piano "rolling") interamente basato sulle azioni di doValue ("Azioni di performance"), finalizzato a:

- incentivare la realizzazione di performance strategiche essenziali e la generazione di valore, favorendo l'allineamento dei beneficiari agli interessi di lungo termine degli azionisti e degli stakeholder in generale;
- promuovere la "One-Group culture";
- favorire l'impegno per attirare, coinvolgere e trattenere i collaboratori di doValue come asset strategico per il Gruppo.

Anche nel contesto della remunerazione LTI, il peso della componente di impatto ambientale, sociale e di governance è stato aumentato al 10%, in aumento del 5% rispetto alla Politica di remunerazione del precedente anno di reporting.

Le linee guida MBO introdotte nella Politica di Remunerazione per i Dirigenti con Responsabilità Strategiche sono state trasmesse a cascata al resto dell'organizzazione, includendo l'obiettivo ESG con un peso del 10% del WHAT per tutte le posizioni manageriali.

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 stata rivista tenendo conto, in particolare, dell'evoluzione del mercato, delle strategie e del profilo di rischio. Per maggiori dettagli si rimanda alla **Politica di Remunerazione 2022-2024 e alla relativa Relazione 2023,** disponibile sul sito internet corporate nella sezione **Governance – Remunerazione.**

3.1.4 Modello 231 e Whistleblowing

doValue e tutte le società italiane hanno da tempo adottato e mantengono aggiornati i 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.

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 delle Policy e delle Procedure vigenti.

Infatti, 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, così come previsto dalle Policy e Procedure di seguito descritte.

Nel dicembre 2023 è stata emanata la Policy di Gruppo Whistleblowing, in attuazione della Direttiva UE 2019/1937 riguardante "la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e recante disposizioni riguardanti la protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali", **recepita nell'ordinamento italiano con il D.Lgs. 24/2023.** Nello specifico, in ottemperanza alle disposizioni del Decreto, la Policy disciplina:

- le principali caratteristiche che ciascuna Legal Entities deve garantire nell'implementazione del processo di Segnalazione Interno in termini di:
  i) Canali di Segnalazione da attivare,
  ii) definizione di Ruoli e Responsabilità,
  iii) tempistiche di gestione delle Segnalazioni,
  iv) divieto di comportamenti, anche solo potenzialmente, ritorsivi e/o discriminanti;
- le necessarie informazioni relative al Canale di Segnalazione Esterno – come disciplinato a livello nazionale da ciascuna Pubblica Autorità - ed alla Divulgazione Pubblica;
- la necessità di adottare un sistema sanzionatorio proporzionato e dissuasivo nei confronti dei soggetti che ostacolino o tentino di ostacolare la segnalazione, compiano ritorsioni verso i Segnalanti o violino l'obbligo di riservatezza dell'identità delle persone coinvolte nella segnalazione;
- le misure da rispettare in termini di protezione della riservatezza e confidenzialità dei dati personali (quali, a titolo esemplificativo, l'adozione di un'informativa privacy, l'assessment sulle misure di sicurezza tecnico/organizzative in relazione all'utilizzo di un Canale di Segnalazione Digitale);
- le attività di formazione e sensibilizzazione da erogare sia a livello locale che di Gruppo;
- i flussi informativi da produrre periodicamente e/o ad evento sia verso la Capogruppo che verso gli Organi Locali.

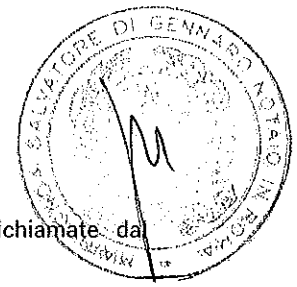
Il Canale di Segnalazione trova applicazione con riguardo alle Violazioni rilevanti ai sensi del D.Lgs. 24/2023 ovvero violazioni di disposizioni normative nazionali o dell'Unione europea che ledono l'interesse pubblico o l'integrità della Società, di cui il Segnalante sia venuto a conoscenza nel contesto lavorativo, ivi incluso le violazioni del Codice Etico.
Il processo di gestione delle Segnalazioni Interne di doValue prevede l'identificazione di specifici ruoli che a diverso titolo sono responsabili della gestione di tali segnalazioni, assicurando complessivamente lo svolgimento delle attività previste all'articolo 5 del D.Lgs. 24/2023.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 in maniera completa. 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.

Con riferimento al perimetro italiano, la Procedura "Utilizzo e gestione del canale di segnalazione delle violazioni ("Whistleblowing")", aggiornata in data 13 luglio 2023, disciplina i canali di segnalazione nel dettaglio.

La procedura trova applicazione con riguardo: alle violazioni avvenute nello svolgimento dell'attività lavorativa o che possano avere impatto sulla stessa, attività 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.

Con riferimento al **perimetro italiano**, le Segnalazioni Interne alla Società possono essere effettuate attraverso i seguenti canali:

1) Canale Digitale di Segnalazione - attraverso un applicativo informatico di segnalazione in uso alle Società del perimetro italiano, raggiungibile dai siti web di doValue S.p.A., doNext S.p.A. e doData S.r.l. che garantisce facilità di utilizzo, anonimato, confidenzialità e riservatezza e accessibilità;

2) Posta Ordinaria – invio agli indirizzi di ciascuna Società del perimetro italiano presso la rispettiva sede legale, all'attenzione del Gestore del Canale di Segnalazione di una busta chiusa che rechi all'esterno la dicitura "Riservata Whistleblowing";

3) Posta elettronica – invio ad indirizzi di posta elettronica riservati predisposti appositamente;

4) Segnalazione orale ovvero un incontro richiesto dal Segnalante con il personale addetto, documentato, previa richiesta di consenso, mediante verbale scritto verificato e confermato dallo stesso Segnalante, attraverso sottoscrizione autografa."

Fondamentale è anche il ruolo che la formazione riveste in questi ambiti per doValue. La Società, nel piano di formazione di Gruppo coordinato dalla funzione People, 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 verifichino comportamenti inappropriati.
A tal riguardo, in occasione dell'aggiornamento del Modello 231 è stata fornita una **formazione specifica in ambito Whistleblowing** alle figure che a diverso titolo sono responsabili della gestione delle Segnalazioni. Un'adeguata formazione dei Gestori della Segnalazione, nonché dei Destinatari Interni della Policy di riferimento, è svolta su base regolare a seconda delle necessità e costituisce un elemento essenziale al fine di garantirne l'efficace implementazione.
Anche presso le controllate estere sono attivi dei canali specifici per la segnalazione delle violazioni.

doValue Spain 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.

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 Whistleblowing.
A tal proposito, a seguito della pubblicazione della **Legge locale 4990 che recepisce la Direttiva europea sul Whistleblowing (Direttiva n. 2019/1937)**, nel 2023 la **Politica Whistleblowing** esistente è stata oggetto di revisione, per cui si attende l'approvazione da parte del CdA, ed **è stato nominato un responsabile per il monitoraggio e la gestione delle segnalazioni (RRMO** - Reporting Receiving and Monitoring Officer), in conformità con la legge locale e la Direttiva europea.

Domande o segnalazioni possono essere presentate attraverso le seguenti modalità:
a. Contattare l'RRMO
b. e-mail a: EthicsHotline@dovaluegreece.gr
c. Chiamare la linea telefonica dedicata e parlare direttamente con l'RRMO o lasciare un messaggio nella segreteria telefonica, disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, tutto l'anno.
d. Inviare una lettera all'attenzione dell'RRMO.

Tali modalità sono note anche agli Stakeholder 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 materia sul sito internet della Società

Si segnala, inoltre, che a partire dal 2024, in conformità con la legge locale, sarà possibile inoltrare le Segnalazioni attraverso una piattaforma online dedicata, in corso di implementazione.

3.1.5 Anticorruzione

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.

doValue, nel 2022, ha ottenuto la Certificazione UNI ISO 37001:16, il primo standard internazionale relativo ai sistemi di gestione Anticorruzione: l'ottenimento testimonia la costante attenzione e l'impegno di doValue nel prevenire ogni forma di corruzione. Nel 2023, nell'ambito dell'audit annuale, è stato confermato il mantenimento dei requisiti ai fini della Certificazione ISO 37001:2016.

La certificazione contribuisce a rafforzare le modalità con cui doValue promuove politiche coerenti con le leggi e con gli standard di legalità per la prevenzione della corruzione e la trasparenza nei rapporti di affari dove il Gruppo opera, sia a livello nazionale che a livello internazionale, incrementa l'efficacia degli strumenti di contrasto al fenomeno corruttivo e si integra con i sistemi aziendali, tra cui anche il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del Decreto Legislativo 231/01. Nell'ambito del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione, doValue ha adottato la Policy Anticorruzione, conforme allo standard ISO 37001:2016 e **aggiornata nel dicembre 2023** al fine di recepire le evoluzioni del sistema. La Policy 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. La Policy è stata corredata da **una serie di procedure per garantire la corretta applicazione del sistema**, tra cui la "Procedura per l'implementazione del Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione ai sensi dello Standard ISO 37001:2016", aggiornata nel 2023, attualmente applicabile alla sola doValue S.p.A. quale destinataria della Certificazione.

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 practice internazionali. La Policy Anticorruzione di doValue è disponibile sul Sito Istituzionale della Società ed è trasmessa attraverso canali di comunicazione dedicati agli Stakeholder Interni ed Esterni, identificati con apposita procedura operativa. 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.

Nell'ottica di efficientare la gestione dei rischi e rafforzare l'integrazione dei sistemi di controllo, doValue ha integrato il Framework di risk assessment 231 con il Framework di risk assessment anticorruzione e rinnovato il sistema dei controlli con l'implementazione di Key Risk Indicators Anticorruzione, secondo logiche sinergiche e di razionalizzazione. Nell'ambito dell'Organizzazione, la sensibilizzazione costante sui contenuti della Politica di prevenzione della corruzione è attuata principalmente attraverso la formazione sul sistema di gestione per la prevenzione della corruzione e sul Modello Organizzativo 231. Nel corso del 2023, come anticipato, in seguito all'aggiornamento dei Modelli 231, è stata erogata al personale del Gruppo doValue operante sul perimetro italiano, formazione integrata in ambito 231, anticorruzione e whistleblowing. La formazione è stata valutata mediante test di apprendimento in modo da tenere traccia dell'efficacia del processo formativo stesso. doValue ha inoltre coordinato a livello gruppo l'erogazione di formazione in ambito Anticorruzione e Codice Etico per le Legal Entities estere. Per i dettagli sul perimetro consolidato, si rimanda al formato tabellare di seguito. **doValue Spain** invece, 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 stessa e le norme UNE 19601 e UNE 165019 sui sistemi di gestione della compliance penale). Il Modello 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.
Per quanto concerne la società cipriota, nel 2023 nell'ambito del progetto di Gruppo, ha effettuato un'analisi dei rischi con riferimento alle attività di

supporto anticorruzione, ai fini del miglioramento del relativo Framework.

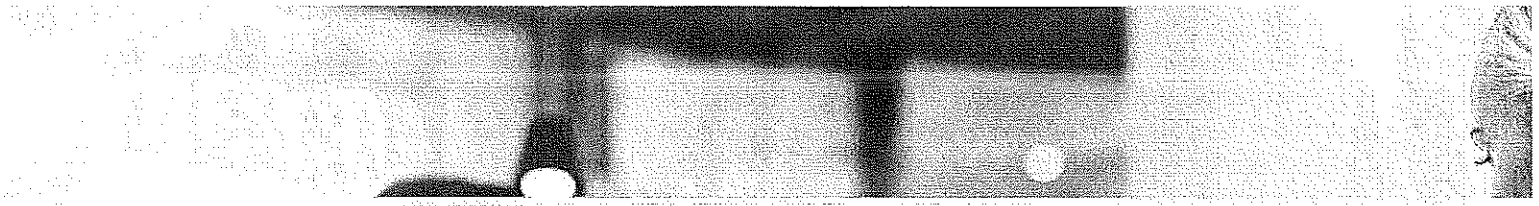
Anche **doValue Greece** rientra nel perimetro della Policy di Gruppo ed è inoltre soggetta alle disposizioni anticorruzione contenute nelle leggi nazionali applicabili. La società integra quindi la politica di Gruppo con le policy locali Fraud Risk Management Policy & Governance (Policy antifrode) e il meccanismo di Whistleblowing, che 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.

I dipendenti e i partner commerciali di doValue Greece sono messi a conoscenza delle politiche e procedure anticorruzione dell'Azienda attraverso il Code of Conduct 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. Sia per doValue Greece che per doValue Greece RES è stata condotta una valutazione del rischio di corruzione.

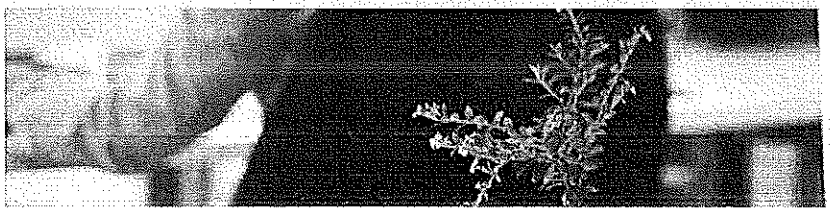
Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	Persone che hanno ricevuto comunicazione in materia di policy e procedure anticorruzione nel 2023		Persone che hanno ricevuto formazione in materia di policy e procedure anticorruzione nel 2023	
	Numero	Percentuale sul totale	Numero	Percentuale sul totale
Italia				
Business partner (fornitori, legali esterni)	0	0%	0	0%
Membri degli organi Aziendali	0	0%	0	0%
Dipendenti	943	100%	800	85%
di cui Top management	43	100%	22	51%
di cui Middle management	128	100%	113	88%
di cui Staff	772	100%	665	86%
Grecia				
Business partner (fornitori, legali esterni)	96	100%	0	0%
Membri degli organi Aziendali	0	0%	0	0%
Dipendenti	959	100%	0	0%
di cui Top management	18	100%	0	0%
di cui Middle management	205	100%	0	0%
di cui Staff	736	100%	0	0%
doValue Spain e controllate (Spagna – Cipro – Portogallo)[6]				
Business partner (fornitori, legali esterni)	61	0%	0	0%
Membri degli organi Aziendali	7	100%	0	0%
Dipendenti	960	41%	393	41%
di cui Top management	58	12%	7	12%
di cui Middle management	345	33%	114	33%
di cui Staff	557	49%	272	49%

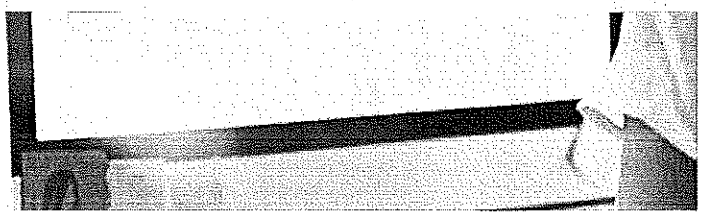
[6] Nel 2023, con riferimento a doValue Spain e controllate, esclusivamente Cipro ha erogato formazione ai dipendenti in materia di politiche e procedure anticorruzione.

Nel corso del 2023 non sono emersi casi di corruzione sul perimetro consolidato, in continuità con i precedenti anni di reporting.



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

Il Gruppo doValue si è dotato di una Policy Antiriciclaggio 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, ognuna 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, nell'ambito del progetto "doTrasformation", sono proseguite anche nel 2023 le attività di analisi tecnico-funzionali e, allo stato attuale, si prevede il mantenimento dell'applicativo HAWK (si vedano anche dettagli a seguire) per le Legal Entities italiane e l'implementazione dell'applicativo SIRON, attualmente utilizzato in Grecia, per tutte le Legal Entities estere.

Infine, per mitigare il rischio di riciclaggio/finanziamento del terrorismo è fondamentale il coinvolgimento degli Organi di Controllo e, con riferimento ai ruoli e responsabilità in capo agli stessi, il Gruppo doValue in linea con quanto previsto nel Provvedimento 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"), ha formalizzato all'interno della Policy Anti-Money Laundering di Gruppo attualmente in vigore 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, secondo 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**, sulla base delle diverse attività ed operatività poste in essere rispettivamente da doValue in qualità di Special Servicer nelle operazioni di cartolarizzazione e doNext in qualità di intermediario finanziario avente ruolo di Master Servicer nelle operazioni di cartolarizzazione e per la gestione delle posizioni NPL/UTP e *in bonis*.

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 il 2023, in continuità con gli anni precedenti, il Consiglio di Amministrazione ha approvato uno specifico **piano di formazione in ambito antiriciclaggio** da erogare a tutte le risorse appartenenti alle strutture di business e maggiormente coinvolte nei processi di gestione dei rischi di riciclaggio/finanziamento del terrorismo. Le attività formative definite sulla base di tale piano sono state erogate nel rispetto delle tempistiche definite. Il corso ha riguardato principalmente l'assolvimento degli obblighi di adeguata verifica della clientela e segnalazione delle operazioni sospette.

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:

- piena attuazione degli standard minimi comuni per la gestione del rischio di riciclaggio, loro

formalizzazione nella policy AML di Gruppo e recepimento delle policy e procedure locali al fine di assicurare la coerenza dei loro contenuti con il documento di Gruppo;
- applicazione, 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;
- consolidamento, 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.

A tal proposito, a livello italiano, nel periodo di riferimento, sono stati consolidati, in termini di processi operativi sottostanti, i risultati ottenuti nel 2022 con il completamento dei seguenti progetti in ambito AML/CFT:
- progetto doVAMS finalizzato ad **unificare, a livello italiano, i diversi applicativi gestionali ad oggi in uso**, che supportano le strutture della Gestione in talune fasi dei processi di adeguata verifica e raccolta della relativa documentazione. In particolare, nel mese di ottobre 2023 sono terminate le attività progettuali di migrazione dal sistema IFAMS al sistema HAWK e nel mese di dicembre 2023 sono terminate le attività progettuali di migrazione dal sistema GIANOS al sistema HAWK. **Al 1° gennaio 2024, le Società del perimetro Italia destinatarie degli adempimenti AML sono, dunque, dotate di un unico applicativo (HAWK)**, al netto di alcuni portafogli per i quali è in corso l'attività di migrazione;
- **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 1° livello in ambito AML/CFT, in collaborazione con la Società Dock, nostro outsourcer di servizi informatici/back office.

doValue Spain, 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 regola le procedure di due diligence, informazione, conservazione dei documenti, controllo interno, gestione e valutazione dei rischi, conformità legale e comunicazione.

In base al Decreto Regio 304/2014, le misure AML/CFT devono essere applicate a tutte le controllate di doValue Spain. Pertanto, anche la Società doValue Portugal Unip. Lda. ha sviluppato e implementato le procedure e gli organi richiesti dalla legislazione portoghese, garantendo il rispetto delle normative locali obbligatorie e un adeguato coordinamento con le politiche di doValue Spain. A Cipro, la conformità AML è gestita attraverso uno specifico Manuale Antiriciclaggio e relative procedure a supporto e specifici tool di screening, monitoraggio e reporting. **Nel 2023, il Manuale AML** è stato aggiornato e sono state emanate procedure/istruzioni aggiornate per il personale di prima linea.

Per quanto concerne **doValue Greece**, nel 2023 è proseguito il percorso di perfezionamento del quadro di riferimento in ambito AML attraverso **l'aggiornamento del Manuale e delle Linee guida Antiriciclaggio e la revisione dei sistemi di monitoraggio e reporting**. Nello specifico, la Società ha effettuato una valutazione del rischio sul processo E-KYC implementato, identificando alcune aree di ulteriore miglioramento, in termini di accuratezza e affidabilità del processo di verifica. Inoltre, la Società ha rivisto il sistema di monitoraggio AML esistente nell'ottica di assicurare la costante conformità alla normativa di riferimento. A tal fine, viene prodotto un report mensile, distribuito al top management, per raccogliere tutta la documentazione necessaria al monitoraggio delle transazioni avvenute nel corso del mese. La revisione del sistema ha portato all'**implementazione di controlli di secondo livello volti al miglioramento del presidio AML nell'organizzazione.** La Società, inoltre, prevede l'erogazione di specifici corsi di formazione per i dipendenti che ricoprono ruoli di presidio in funzioni chiave, in aggiunta ai corsi annuali erogati a tutta la popolazione aziendale. A tal proposito, nel 2023 è stato lanciato un **nuovo programma di formazione in ambito AML dedicato al personale della Small Business Loans Unit.**
Oltre a quanto già richiamato nel Code of Conduct,

per prevenire e presidiare i rischi di AML/CFT, doValue Greece ha formalizzato diverse policy e linee guida, molte delle quali sono state oggetto di revisione nel corso del 2023, tra cui: le Linee guida per la gestione di transazioni inusuali da parte delle prime linee "Guidelines for the handling of unusual transactions by front-line teams", le quali prevedono criteri predefiniti per individuare i casi che devono essere sottoposti al team AML/CFT per revisione, la Procedura di modifica dei dati del debitore "Debtors' data modification procedure" e diversi manuali per l'utilizzo di specifici framework.

doValue Greece, infine, ha inoltre istituito un High AML/CFT 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/CFT in attuazione della normativa vigente. Il Comitato è presieduto dal Responsabile della Funzione Regulatory & Business Compliance, AML/CFT.



3.2 Il governo e la gestione dei rischi

3.2.1 La funzione Enterprise Risk Management

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, nonché in linea con le normative e le best practice di riferimento.

Gli obiettivi del sistema di controllo interno 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 al fine di contribuire al successo sostenibile del Gruppo. Il suo funzionamento si fonda su organi e funzioni di controllo, flussi informativi e modalità di coinvolgimento tra i soggetti coinvolti e meccanismi di governance di Gruppo.

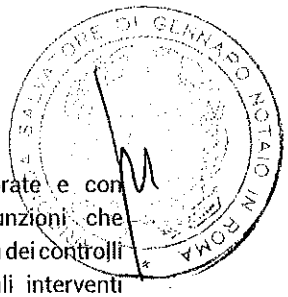
La responsabilità primaria della completezza, adeguatezza, funzionalità e affidabilità è rimessa agli Organi di Governo, e in particolare al Consiglio di Amministrazione, a cui spettano compiti di pianificazione strategica, gestione, valutazione e monitoraggio del complessivo Sistema dei Controlli Interni. In particolare, l'Amministratore Delegato della Capogruppo 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 Corporate Governance 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 best practice di riferimento, diversi sono poi i livelli in cui si articola il sistema dei controlli interni posti a presidio dei rischi:

- 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** sono 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, 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, fermo restando le competenze e le responsabilità dei rispettivi organi aziendali.

Inoltre, nel corso degli ultimi anni le attività di revisione del sistema dei controlli interni hanno accompagnato la crescita internazionale, l'evoluzione organizzativa ed il processo di integrazione del Gruppo. Per supportare lo sviluppo internazionale del Gruppo è stata effettuata una complessiva revisione della struttura organizzativa del Gruppo che ha portato al riassetto delle attività in aree geografiche omogenee ed alla costituzione di funzioni di Gruppo responsabili del coordinamento trasversale delle attività (ad esempio, nella definizione e implementazione delle strategie di sviluppo del business e nella gestione di processi corporate) e dell'allineamento con gli obiettivi strategici del Gruppo.

Oltre a ciò, la Funzione Internal Audit 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 annuale di audit 231, sottoposto agli OdV previa approvazione del complessivo piano annuale di audit da parte del Consiglio di Amministrazione. Nell'espletamento della propria mission, infine, la Funzione Internal Audit svolge altresì attività di IT Audit finalizzate alla revisione e valutazione dell'adeguatezza dei processi di gestione dei sistemi informatici, delle infrastrutture e delle architetture informatiche a supporto dell'operatività aziendale nonché dei processi di governo e gestione della sicurezza informatica volti a garantire l'integrità dei dati.

A tal fine, nell'ambito dell'attuale modello organizzativo, a partire dalla fine del 2023, è stata istituita la Funzione Group IT Internal Audit, all'interno della Funzione Group Internal Audit, la cui mission è quella di garantire la copertura delle attività di IT Audit sia in termini di copertura accentrata di Gruppo, quanto agli ambiti di interesse, sia in termini di supporto all'operatività IT connessa all'esecuzione dei singoli incarichi operativi condotti dalle singole Legal Entities nell'ambito del rispettivo Piano di Audit annuale e triennale.

Con riferimento al 2023, il piano di audit 231 ha previsto l'esecuzione di numerosi incarichi di audit, tra cui:

- Politiche di Remunerazione 2022;
- Operazioni con Parti Correlate – Verifica Operazioni Escluse 2022 del Gruppo doValue;
- Gestione dei Reclami del Gruppo doValue in Italia;
- Gestione degli Incassi e connessi adempimenti AML;
- Gestione Conteggi e Governo del Rischio Usura – Country Italy;
- Valutazione Nuovi Portafogli – Processi di Due Diligence doValue;
- Processo di Servicing doNext;
- IT Governance del Gruppo doValue;
- Gestione della Sicurezza Informatica del Gruppo doValue;
- Gestione dei Fornitori di servizi IT del Gruppo doValue in Italia;
- Campagne di Controlli di Conformità in materia di i) Business Continuity Management & Disaster Recovery Testing e ii) Diritto Ambientale.

Proprio nel contesto dei processi corporate e con specifico riferimento all'assetto delle funzioni che contribuiscono al funzionamento del sistema dei controlli interni e di gestione dei rischi, i principali interventi realizzati nel tempo hanno riguardato la costituzione delle seguenti funzioni di Gruppo responsabili di garantire il coordinamento trasversale delle attività di controllo locali negli ambiti di propria competenza:

- **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, supervisionandone 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;

- **Group Enterprise Risk Management**, con riporto gerarchico al General Manager Corporate Functions, nell'ambito della funzione di Group Organization & Enterprise Risk Management, ha il compito di definire linee guida e di identificare e monitorare, in partnership con le diverse funzioni risk owner, sia a livello di Gruppo che a livello di singole società afferenti al Gruppo, l'andamento dei rischi cui il Gruppo è esposto, in termini di rischi strategici, operativi, reputazionali, legali e finanziari, ivi inclusa la definizione di azioni di mitigazione. In tale contesto ERM si avvale di approcci metodologici, procedure e strumenti idonei e garantendo l'opportuna informativa sia verso il Management che verso gli Organi Aziendali;
- **Group Administration & Internal Control for Financial Report**, con riporto gerarchico alla Funzione Group Finance, al cui interno opera la struttura Internal Control for Financial Report, responsabile di supportare il Dirigente Preposto ex. L.262/2005 nell'assolvimento delle proprie responsabilità con riferimento all'emittente ed all'insieme delle società del Gruppo incluse nel consolidamento.

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, l'Internal Audit 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 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 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 doNext;
- 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.

Infine, in linea con gli specifici requisiti previsti dalla normativa italiana, la Funzione istituita presso la Capogruppo ha il compito di:
- predisporre annualmente la relazione sulla revisione del processo ICAAP (Internal Capital Adequacy Assessment Process) della controllata vigilata doNext;
- verificare, per l'attività di Servicing, l'adeguatezza e la funzionalità del processo di gestione e monitoraggio dell'andamento del patrimonio cartolarizzato, nonché quello di controllo sulla conformità dell'operazione alla legge e al prospetto informativo.

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
- 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 annuale di audit 231**, sottoposto agli OdV previa approvazione del complessivo piano annuale di audit da parte del Consiglio di Amministrazione.

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.

La funzione di **Enterprise Risk Management** (ERM) è stata istituita nel 2022 nell'ambito della funzione di Group Organization & Enterprise Risk Management, in considerazione della necessità di assicurare un coordinamento nella gestione dei rischi strategici, operativi, reputazionali, legali e finanziari cui sono esposte le attività del Gruppo. All'interno di ERM è confluita la struttura di Operational Risk Management di doValue che ha una mantenuto una posizione di Focal Point/ Referente per le Attività di Risk Management della Country Italy con specifico riferimento alla gestione e al monitoraggio dei rischi operativi locali.

In tale contesto, la funzione di Enterprise Risk Management vede assegnate le seguenti principali responsabilità a valere sull'intero perimetro del Gruppo:
- garantire una gestione integrata dei rischi, agendo da facilitatore della crescita e dello sviluppo del Gruppo grazie all'individuazione e alla mitigazione dei potenziali rischi che possono incidere sul Gruppo;
- garantire l'attuazione dell'approccio "ERM Risk-Informed", al fine di fornire informazioni al Management ed agli Organi Sociali (Collegio Sindacale, Comitato Rischi, Consiglio di Amministrazione) per supportare il processo decisionale e di gestione aziendale;
- garantire, in accordo ai principi di controllo di secondo livello, il monitoraggio integrato a livello di Gruppo delle seguenti principali categorie di rischio:
  - Rischi Esterni
  - Rischi operativi
  - Rischi strategici e finanziari
  - Rischi di reputazione
  - Rischi legali
- definire un framework metodologico a livello di Gruppo per l'identificazione, la valutazione, la misurazione e il monitoraggio dei rischi;
- definire strategie, policy e processi a livello di Gruppo;
- supportare la determinazione del livello di rischio accettabile (risk appetite) e la tolleranza al rischio (risk tolerance) rispetto agli obiettivi strategici predefiniti, analizzando le relative deviazioni;
- garantire a livello di Gruppo il monitoraggio, l'analisi e la rendicontazione dell'evoluzione dei rischi e delle relative azioni di mitigazione, in coerenze e rispetto delle soglie definite in partnership con le funzioni

risk owner;

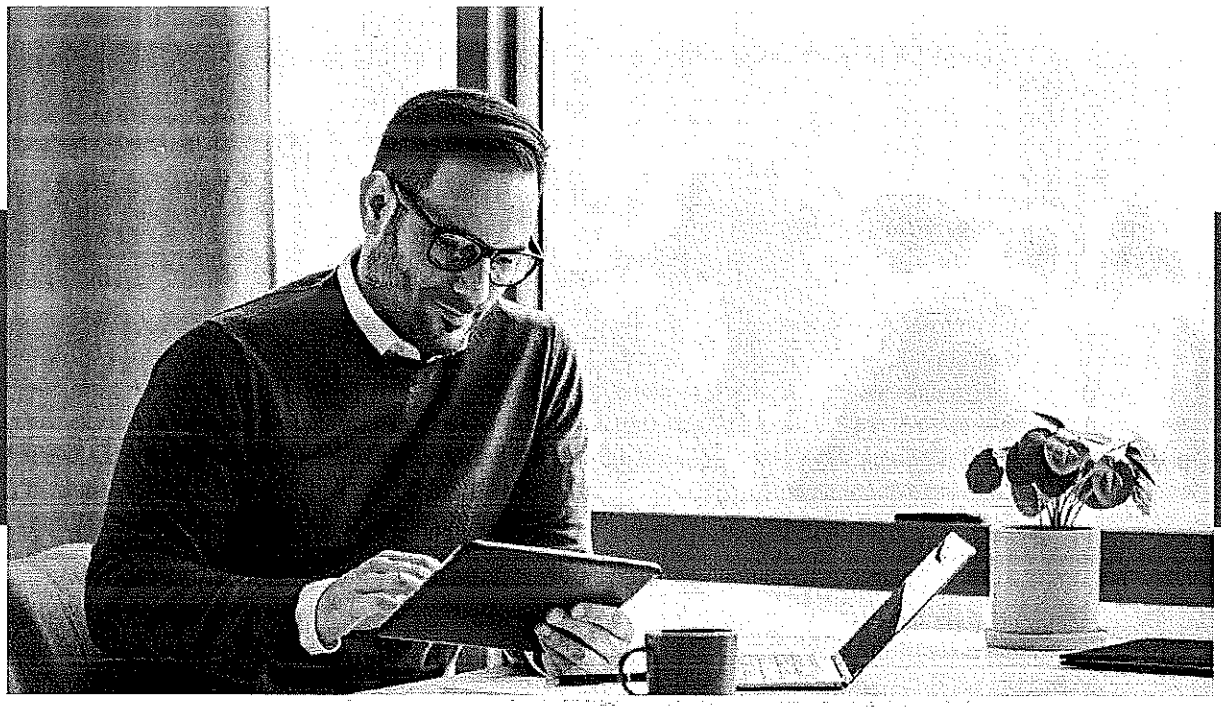
- supportare, anche in partnership con la Funzione Group Finance, la valutazione delle opzioni strategiche (ad es. investimenti, nuovi mercati, nuovi prodotti/servizi, nuove partnership, ecc.);
- effettuare, in collaborazione con la Funzione Group Finance e Group Legal, il monitoraggio degli accantonamenti per i fondi rischi iscritti nel Bilancio di Gruppo.

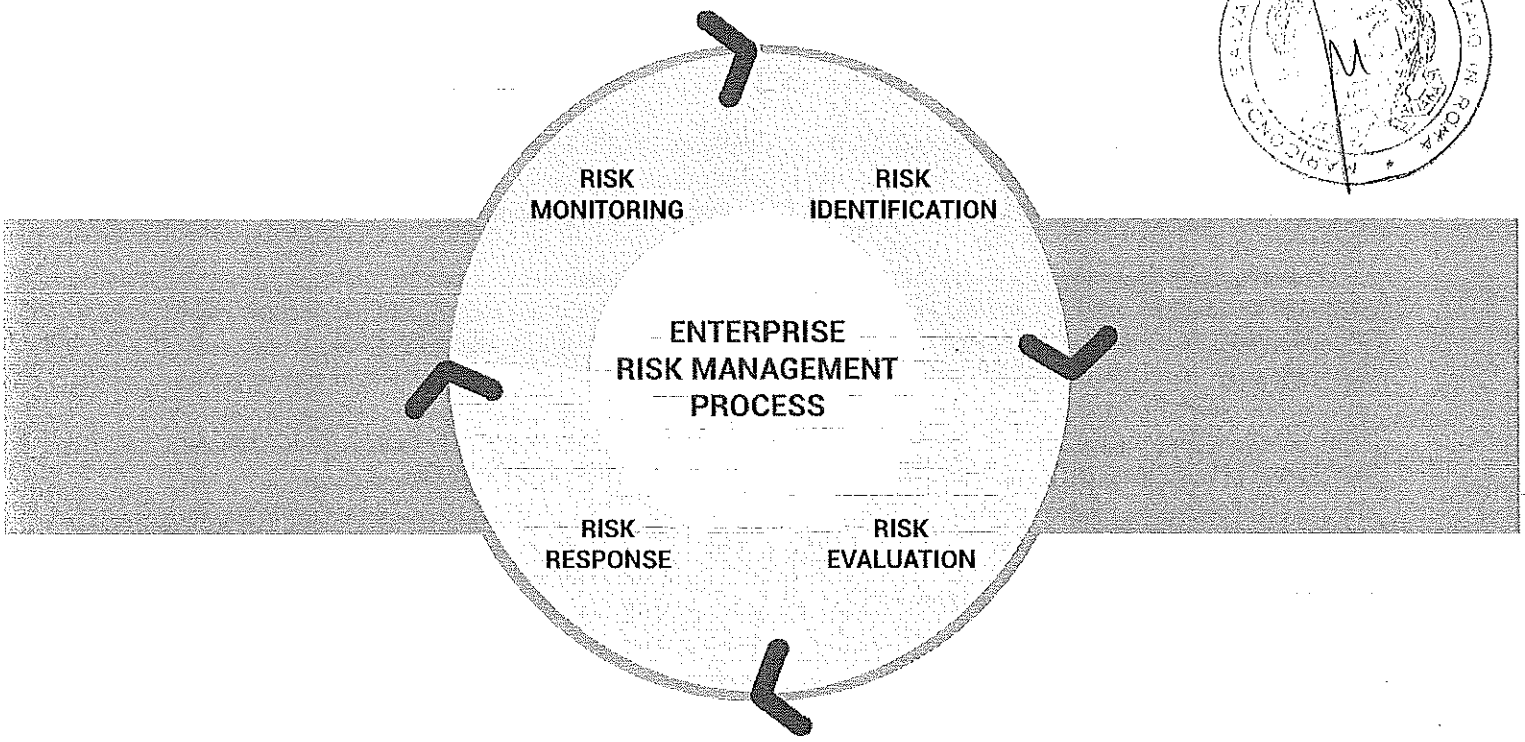
Nel corso del 2023 la Funzione di Enterprise Risk Management ha garantito la produzione e condivisione del Tableau de Bord dei rischi di Gruppo con cadenza trimestrale verso il Top Management e verso il Collegio Sindacale e il Comitato Rischi. Il Tableau è stato inoltre portato all'attenzione del Consiglio di Amministrazione con cadenza semestrale in accordo al meccanismo di governance definito in fase di *deployment* della funzione di ERM.
ERM ha inoltre condotto una prima iniziativa a livello di Gruppo di Risk Assessment sui rischi operativi che, sulla base di una metodologia comune definita a livello di Gruppo e condivisa con le funzioni di Risk Management locali, ha visto ciascuna delle principali società del Gruppo identificare dei perimetri di analisi, effettuare le attività di Risk Assessment e rilasciare al termine delle stesse apposita reportistica verso le funzioni Risk Owner e il Top Management, con particolare focus sui rischi riscontrati e sulle relative azioni di mitigazione identificate ai fini di una gestione incrementale ed ottimale dei rischi operativi.

Una chiara esemplificazione delle specificità che caratterizzano la collocazione organizzativa e le mission delle strutture che, nelle diverse componenti del Gruppo, sono preposte alla gestione dei principali rischi aziendali è data dall'articolazione delle funzioni che svolgono tale ruolo nell'ambito del Gruppo doValue in Italia e, in particolare, presso la Capogruppo e la controllata vigilata italiana (doNext).

In sinergia con l'evoluzione del contesto normativo e regolatorio europeo, il Gruppo doValue ha formalizzato la gestione dei rischi di impresa attraverso la Policy di Gruppo Enterprise Risk Management Framework, quale componente essenziale per lo sviluppo e il mantenimento di solide pratiche ERM.

Il Framework ERM pone chiaramente il processo di gestione del rischio al centro della catena del valore tra la mission, la vision e i valori fondamentali dell'Organizzazione e la sua performance. La gestione del rischio è quindi parte integrante della definizione dello sviluppo, della strategia e dei processi, anche con riferimento alle società controllate che sono tenute ad adottare i principi della Policy nella gestione dei propri rischi di impresa.





Il quadro ERM è composto da quattro fasi principali: la prima è la fase di identificazione dei rischi.

Tale fase prevede l'individuazione degli eventi che possono influire negativamente sul raggiungimento degli obiettivi. L'universo dei rischi potenzialmente applicabili a doValue è stato suddiviso in differenti categorie, individuando indicatori KRI specifici per le società del Gruppo, condivisi con le Funzioni di rischio locali. Tale elenco è sottoposto a regolare aggiornamento in base alle modifiche dei processi/rischi delle società.

La **valutazione del rischio** consiste nel misurare e attribuire una priorità ai rischi, in modo da gestire i livelli di rischio entro soglie di tolleranza definite, misurando probabilità di accadimento dell'evento negativo e l'impatto dello stesso. Gli approcci di misurazione utilizzati in doValue differiscono a seconda dei diversi tipi di categorie di rischio e possono essere qualitativi (ad esempio, per il monitoraggio del rischio reputazionale) o quantitativi (ad esempio, per il rischio finanziario, il rischio operativo). L'ERM conduce la fase di valutazione dei rischi con il supporto del Local Risk e/o del Risk Owner come funzione locale o di gruppo, in base alle categorie di rischio, ai relativi KRI e utilizzando come riferimento la Matrice di valutazione dei rischi, adottata di volta in volta a livello di Gruppo, o mediante l'applicazione di una scala qualitativa in conformità alla suddetta Matrice.

Nella **fase di risk response/treatment** si evidenziano i rischi emersi durante la fase precedente e si definiscono le decisioni sulle azioni da intraprendere per mitigare i rischi e riportarli entro soglie predefinite. L'ERM, insieme al Risk Owner, determina le modalità per ridurre/mitigare, trasferire o evitare i rischi considerati "non accettabili"; le azioni di mitigazione sono tracciate e dettagliate in termini di proprietà e scadenza per la risoluzione.

Infine, nell'ultima **fase di monitoraggio e reporting dei rischi**, le informazioni rilevanti vengono periodicamente identificate, acquisite e comunicate in una forma e con una tempistica tali da consentire ai responsabili di svolgere le proprie attività. La funzione ERM raccoglie e rappresenta nel Tableau de Bord ERM i principali rischi identificati e le vulnerabilità rilevate, le loro tendenze e i loro sviluppi al fine di garantire la consapevolezza degli Organi Sociali, che vengono periodicamente informati. In particolare, il Tableau de Bord ERM viene condiviso trimestralmente con l'Amministratore Delegato e i Comitati e semestralmente con il Consiglio di Amministrazione di doValue, e i suoi contenuti possono cambiare in base agli sviluppi dell'Azienda.

In relazione alla necessità di ottemperare a specifici requisiti regolamentari locali, nell'ambito della Funzione Risk Management, Compliance & AML della controllata vigilata doNext è collocata l'U.O. 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 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 doNext (curandone la relativa formalizzazione nel Resoconto ICAAP annuale) e monitorando l'andamento del patrimonio cartolarizzato tramite l'esame, con cadenza 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.

Tale 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, al presidio del rischio di riciclaggio e finanziamento al terrorismo, sono istituite diverse Funzioni Antiriciclaggio presso la Capogruppo e le società controllate. In questo contesto la Funzione Antiriciclaggio di Capogruppo ha la responsabilità di definire standard comuni nella gestione dei rischi di riciclaggio, monitorandone la coerente adozione da parte delle diverse componenti del Gruppo, in ottemperanza ai requisiti per il governo di tali rischi definiti nell'ambito delle direttive comunitarie. In tale ruolo rientra anche la conduzione dell'esercizio annuale di autovalutazione dei rischi di riciclaggio e finanziamento del terrorismo con il contributo delle altre funzioni locali.

Infine, in questa sede è utile dedicare una panoramica dedicata rispetto ai due principali KPI di rischio monitorati dall'area di NPL Management nello svolgimento delle sue attività quotidiane, relativi ai processi di rinnovo ipoteche e di gestione prescrizione del credito.

Rinnovo ipoteche
Il processo in atto assicura il continuo monitoraggio delle scadenze di validità delle garanzie ipotecarie che assistono i crediti in gestione, su mandato e/o di proprietà. A partire dall'8° mese precedente la data di scadenza – presunta o effettiva – delle ipoteche vengono generate mensilmente specifiche Voci di Agenda tramite le quali il personale dedicato viene attivato per la verifica dell'esistenza di garanzie ipotecarie in scadenza e per i conseguenti adempimenti finalizzati al rinnovo, ove ne sussistano le condizioni. Per l'eventualità che tali Alert non risultino evasi, il processo prevede una escalation informativa, con ampliamento dei soggetti destinatari delle VdA mensili.

Tale sistema di alert punta in prima battuta - fintanto non venga censita sulla posizione una scheda ipoteca - sulla data presunta di scadenza ventennale, determinata in relazione a diversi eventi temporali, tra cui la data di passaggio a sofferenza del soggetto, la data perfezionamento della garanzia immobiliare e la data accensione dell'ipoteca.

Le agende dovranno essere integralmente lavorate dal personale dedicato di mese in mese, verificando innanzitutto la presenza o meno dell'ipoteca e, in caso positivo, collegando alla stessa gli immobili oggetto di gravame, alla Garanzia ipotecaria ove presente ed al rapporto garantito.

Tale attività di censimento delle ipoteche su posizioni con rapporti ipotecari viene monitorata anche attraverso ulteriore reportistica interna; la normalizzazione di queste evidenze con il caricamento della scheda ipoteca debitamente implementata fa sì che il processo di monitoraggio delle scadenze delle ipoteche punti, da quel momento, sulla data effettiva di iscrizione, generando quindi gli alert a partire, come si diceva inizialmente, dall'ottavo mese antecedente la maturazione del ventennio.

L'evasione delle Vda avviene in automatico al verificarsi di eventi strettamente definiti quali, a titolo di esempio, la modifica stato relativo al rinnovo, della data di stipula/iscrizione/rinnovo, o il censimento nuova ipoteca.
Le eventuali esclusioni dal monitoraggio, ad esempio per ipoteche integralmente escusse o cancellate, viene gestita a livello di singola ipoteca per un massimo livello di controllo e granularità.

Gestione prescrizione

Il processo di interruzione dei termini di prescrizione in EPC è finalizzato a presidiare e mitigare il rischio di prescrizione del credito nell'attività di doValue e si fonda operativamente sul supporto del WorkFlow automatico di invio massivo delle Raccomandate, che si integra e completa con l'intervento manuale dell'AM/RP.

A tale scopo, un'apposita reportistica di monitoraggio permette di seguire i vari step di processo segnalando tempestivamente le situazioni critiche o comunque quelle che determinano uno stop nell'iter previsto.
Per tutte le pratiche rientranti nel processo di gestione della prescrizione, al momento del conferimento viene calcolata dal sistema una data di prescrizione del credito, secondo differenti parametri. Inoltre, in presenza di eventi rilevanti predeterminati quotidianamente il sistema gestionale genera automaticamente delle proposte di modifica della data di prescrizione.

A partire dal dodicesimo mese precedente la data di prescrizione calcolata all'impianto e/o aggiornata in corso di gestione, le pratiche vengono classificate in specifiche famiglie che attivano i relativi processi di invio automatico delle lettere o, se necessario, di intervento diretto da parte della Gestione (tramite le specifiche funzionalità e strategie previste dal sistema gestionale) nonché i controlli di secondo livello previsti.

3.2.2 Principali rischi legati ai temi non finanziari

Con specifico riferimento ai rischi di natura non finanziaria, al Comitato Rischi, Operazioni con Parti Correlate e Sostenibilità di doValue è attribuito il compito di esaminare e supervisionare la DCNF del Gruppo.

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 (investitori, azionisti, dipendenti, , clienti, Rete Esterna 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.

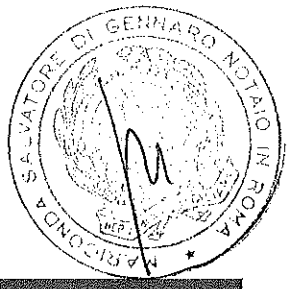
Nella tabella della pagina successiva, per ciascun tema emerso come materiale per il Gruppo doValue e i suoi Stakeholder[7] è riportata una sintesi dei rischi associati e i relativi presidi e modalità di gestione[8] ; il prospetto non deve essere considerato quindi come un'esaustiva rappresentazione 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 DCNF.

7 Maggiori informazioni sul processo di identificazione dei temi materiali sono presenti nel par. 2.2 L'Analisi di Materialità.
8 Come descritto ampiamente nel par. 2.2 L'analisi di materialità, il Gruppo doValue non ha ritenuto prioritario per quest'anno l'aggiornamento dell'analisi di materialità; di conseguenza, anche i rischi associati ai temi materiali non hanno subito variazioni rispetto al 2022.

Temi materiali	Rischi associati	Modalità di gestione dei rischi e presidi
- Innovazione e digital strategy - Cybersecurity e tutela della privacy	- (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. - (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.	- (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). doValue assicura, attraverso programmi di formazione annuale, la diffusione della cultura e sensibilità in materia di privacy. - (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: • Sicurezza delle Informazioni (ISO/IEC 2700x); • Continuità Operativa (ISO 27031:2011 e ISO 22301:2012); • GDPR – Nuovo Regolamento Privacy Europeo; • Direttiva 285 – Bankit; • NIS - Direttiva 2016/1148 sulla sicurezza delle reti e dei sistemi informativi.
- Responsabilità nella fornitura dei servizi	- 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: • utilizzato informazioni privilegiate non accessibili al pubblico a vantaggio proprio o altrui; • divulgato informazioni false e ingannevoli; • manipolato il meccanismo di determinazione del prezzo degli strumenti finanziari. - Rischi operativi legati all'interruzione eventuale dell'operatività e all'impossibilità di garantire la continuità e il funzionamento dei sistemi IT di supporto. - 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. - Rischio di inefficienza delle azioni di recupero dei crediti deteriorati e di mancato rispetto dei debitori oggetto delle azioni di recupero.	- 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. -Le attività di Business Continuity sono regolamentate 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.

Temi materiali	Rischi associati	Modalità di gestione dei rischi e presidi
		Le disposizioni della Policy sono implementate dai documenti operativi e specificatamente 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 di un Piano di Disaster Recovery. 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 commisurati al livello di rischio. I piani sono testati annualmente e sono soggetti ad un continuo miglioramento per cercare di massimizzarne l'efficacia di fronte agli imprevisti. - 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. 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. Definizione di strategie volte alla soddisfazione dei clienti mediante approcci conciliantì, sia nei confronti dei clienti banche che investitori. Con riferimento alla gestione della rete esterna, una delle iniziative messe in atto è quella di contattare a posteriori i debitori, per verificare la "qualità" dei contatti effettuati da professionisti esterni e società di recupero crediti.
- Formazione, sviluppo delle competenze e valorizzazione dei talenti	La formazione e lo sviluppo delle competenze del Personale indirizzano rischi operativi connessi all'espletamento delle attività.	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: • aggiornamenti normativi; • potenziamento delle soft skills; • aggiornamento tecnico-professionale; • formazione manageriale. Anche il processo di valutazione delle performance del personale del Gruppo è normato da processi strutturati, che a livello italiano sono normati da CCNL.

Temi materiali	Rischi associati	Modalità di gestione dei rischi e presidi
- Politiche e procedure Anticorruzione	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: • specifici processi connessi al core business; • ambiti operativi trasversali, tra cui omaggi, donazioni e beneficenze, sponsorizzazioni e partnership, acquisizione di beni e servizi. L'effetto negativo è dato dalle potenziali conseguenze sanzionatorie (amministrative o penali) o interdittive derivanti dall'accertamento di una fattispecie di reato.	- doValue, nell'esercitare il suo ruolo e nell'assumere la mission 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. 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: la Funzione di Conformità per la prevenzione della corruzione è istituita: • 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 • presso Altamira Spagna e doValue Greece. Viceversa, presso le altre controllate (doNext, doData, e le altre società sotto il controllo di Altamira e doValue Greece), sono previsti i Referenti Anticorruzione locali. È stata disegnata una struttura di Governance con flussi informativi che 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 del Modello 231.
- Dialogo con gli Stakeholder - Orientamento al cliente e al settore finanziario	- Rischio di raggiungere un livello inadeguato di ascolto delle esigenze e delle aspettative dei clienti. - Rischio di rilevazione incompleta o tardiva delle esigenze dei clienti.	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).



Temi materiali	Rischi associati	Modalità di gestione dei rischi e presidi
- Diversità, inclusione e Pari Opportunità	La generazione di comportamenti discriminatori in materia di impiego e professione viene considerata un sottolivello del rischio operativo.	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.
- Etica, integrità aziendale	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).	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: • monitoraggio della normativa esterna applicabile alle diverse componenti del Gruppo; • definizione dei principi guida e delle regole metodologiche per la gestione del rischio di non conformità; • pianificazione annuale delle attività, risk assessment, attività di verifica/controlli di II livello; • 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. 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.
- Well-being dei dipendenti - Salute, benessere e sicurezza sul lavoro	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 2023 è continuato il ricorso all'uso dello smart working.

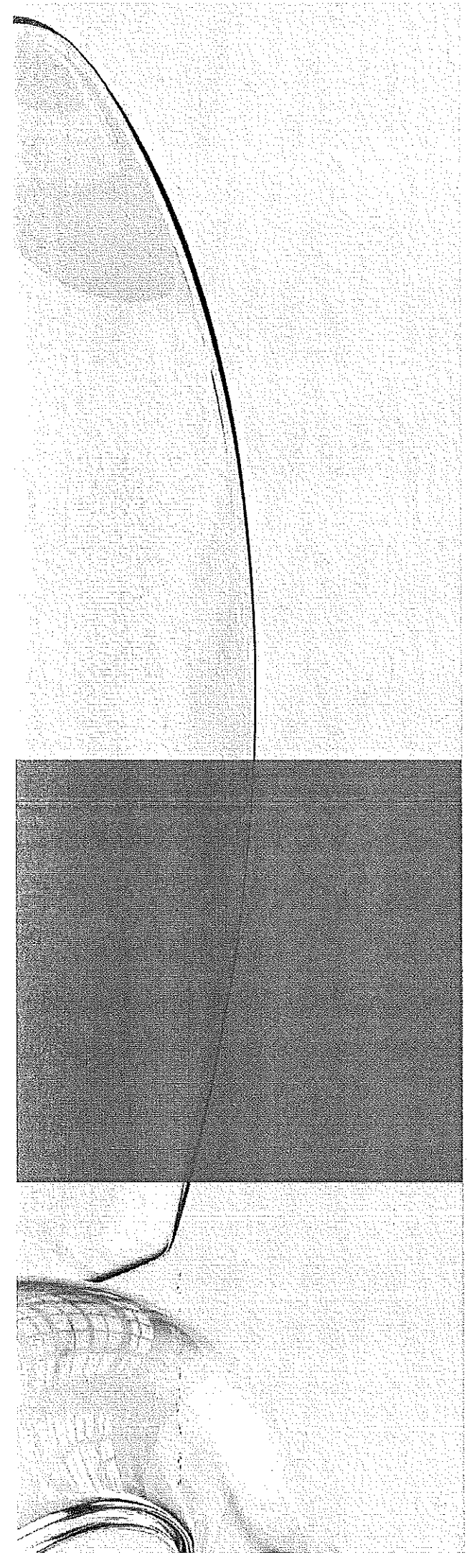
Temi materiali	Rischi associati	Modalità di gestione dei rischi e presidi
- Performance economica, risk management e solidità finanziaria del Gruppo	Rischio di incorrere in underperformance operativa e finanziaria della società rispetto a quanto comunicato agli azionisti, a investitori di equity e/o 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. Costituzione di una funzione di Group Enterprise Risk Management con il compito di coordinare la gestione dei rischi strategici, operativi, reputazionali, legali e finanziari cui il Gruppo è esposto attraverso la definizione delle relative linee guida e l'identificazione dei criteri di monitoraggio; pubblicazione di una policy ERM Framework.
- Impatti ambientali diretti - Mitigazione dei rischi climatici e ambientali	- Rischio di violazione delle normative ambientali in vigore nei Paesi in cui il Gruppo opera. - Risposte tardive a eventuali normative più stringenti in ambito ambientale. - Rischio di smaltimento dei rifiuti non conforme alle normative vigenti per la distruzione dei documenti confidenziali e delle apparecchiature elettroniche contenenti dati sensibili.	- Definizione di azioni volte al contenimento e all'ottimizzazione degli impatti ambientali. - Continuo monitoraggio della compliance alle normative ambientali in vigore nei Paesi in cui il Gruppo opera. - Compliance alle normative vigenti in materia di smaltimento di materiali con contenuti confidenziali. - 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.
- Gestione sostenibile della catena di fornitura	Rischio di subire danni reputazionali imputabili alla condotta dei partner commerciali non in linea con i requisiti etici e di compliance del Gruppo.	- Condivisione e accettazione da parte dei fornitori del Codice Etico di doValue e dei codici di condotta delle controllate estere. - Monitoraggio della condotta dei fornitori per tutta la durata del rapporto commerciale. - 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.

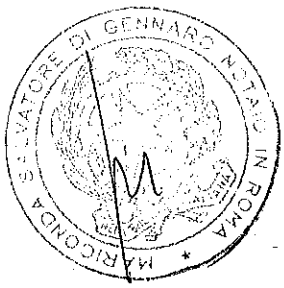
Temi materiali	Rischi associati	Modalità di gestione dei rischi e presidi
- Impegno verso le comunità locali	- Reati contro la Pubblica Amministrazione e reato di corruzione tra privati. - Reati di criminalità organizzata e transnazionali. - Reati con finalità di terrorismo ed eversione dell'ordine democratico e di ricettazione, riciclaggio e impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita, nonché di autoriciclaggio.	La normativa di Gruppo disciplina la gestione delle attività di beneficenza, donazioni e partnership verso e con Enti o Associazioni presidiate dal Dipartimento Communication & Sustainability di doValue. Communication & 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.

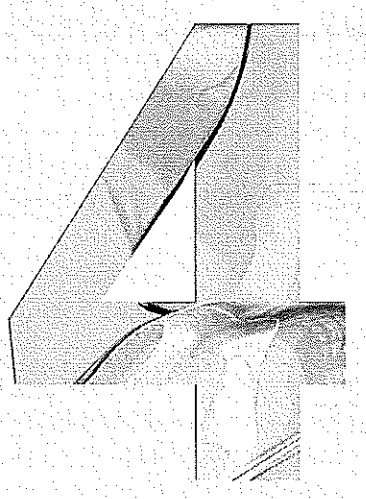
Oltre ai rischi associati ai temi materiali, il Gruppo ha identificato, come anticipato nel paragrafo precedente, il **rischio di reputazione** che soggiace alle attività di business e che risulta associato a rischi trasversali e derivanti da altre tipologie di rischio sopra trattate. Il rischio reputazionale può essere quindi considerato 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. 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




SALVATORE DI GENNARO NOTAIO IN ROMA
MARICONDA



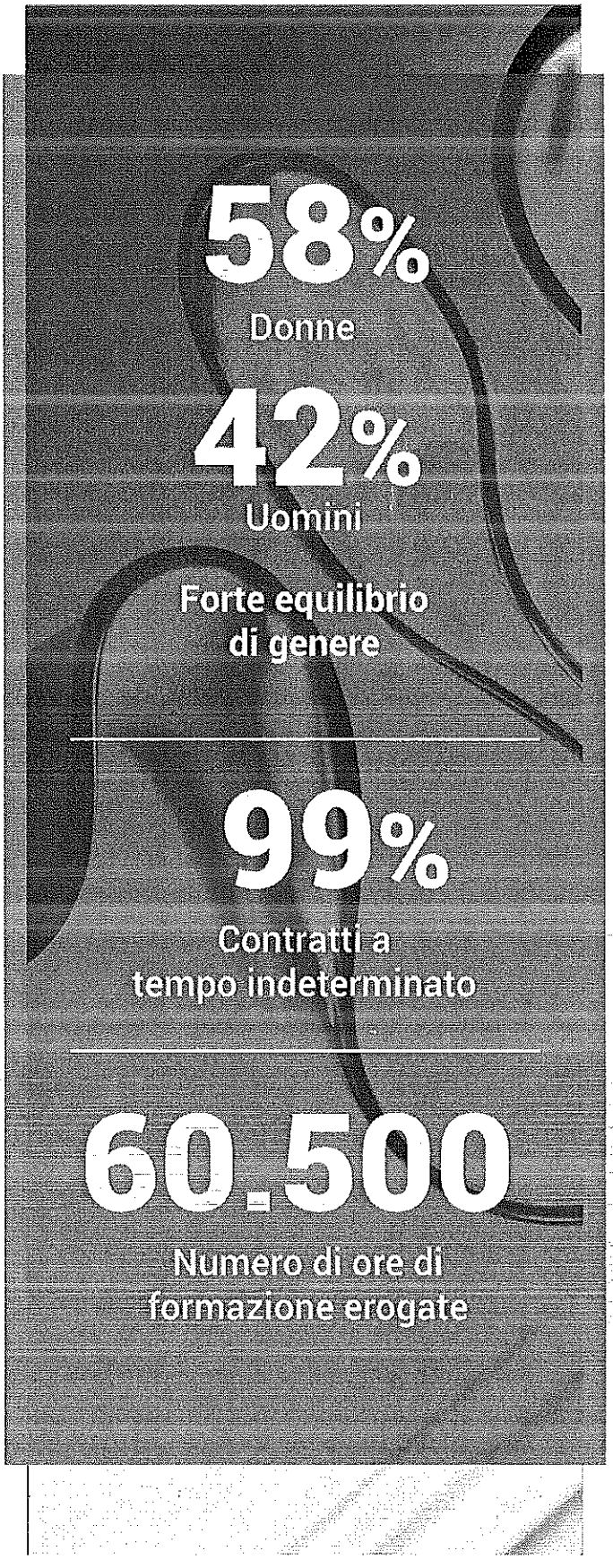
doValue riconosce l'importanza e il valore delle persone che ogni giorno, con impegno e dedizione, contribuiscono allo sviluppo delle attività del Gruppo e alla creazione di valore nel medio e lungo termine.

Il business di doValue è infatti strettamente legato alle persone, per questo la valorizzazione e lo sviluppo delle professionalità sono driver strategici per garantire un'innovazione e una crescita sostenibile. Nel 2023, il Gruppo ha continuato ad investire nelle sue persone, attraverso politiche orientate allo sviluppo professionale delle risorse umane e la promozione di un'offerta formativa continua e in linea con le esigenze del business.

Per tale motivo doValue assicura: formazione adeguata, mobilità su diverse posizioni, valutazione delle prestazioni, processi di avanzamento di carriera e promozione su base meritocratica, nel rispetto delle pari opportunità e dei bisogni di ciascuno ed in coerenza con le scelte strategiche e le esigenze organizzative.

Il dialogo costante e costruttivo con le proprie persone rappresenta l'asset principale per lo svolgimento delle attività quotidiane, da sempre basate sui principi di trasparenza, indipendenza e integrità. Il confronto continuo è un importante strumento di crescita che permette di cogliere le potenzialità e il talento, sostenendo la motivazione personale e professionale.

doValue promuove la parità di genere e l'inclusione portando avanti una serie di iniziative volte a creare un forte equilibrio interno e un ambiente lavorativo rispettoso delle diversità e non discriminatorio. L'attenzione del Gruppo alle tematiche della 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. Inoltre, dal 2021 è attivo il Diversity & Inclusion Council di Gruppo, la cui attività prevede una serie di iniziative volte ad accrescere la consapevolezza sulle tematiche D&I e a promuovere una cultura diversificata e inclusiva che sostenga la crescita individuale e organizzativa, con particolare attenzione al **Genere, Disabilità, Generazione e Multiculturalismo.**

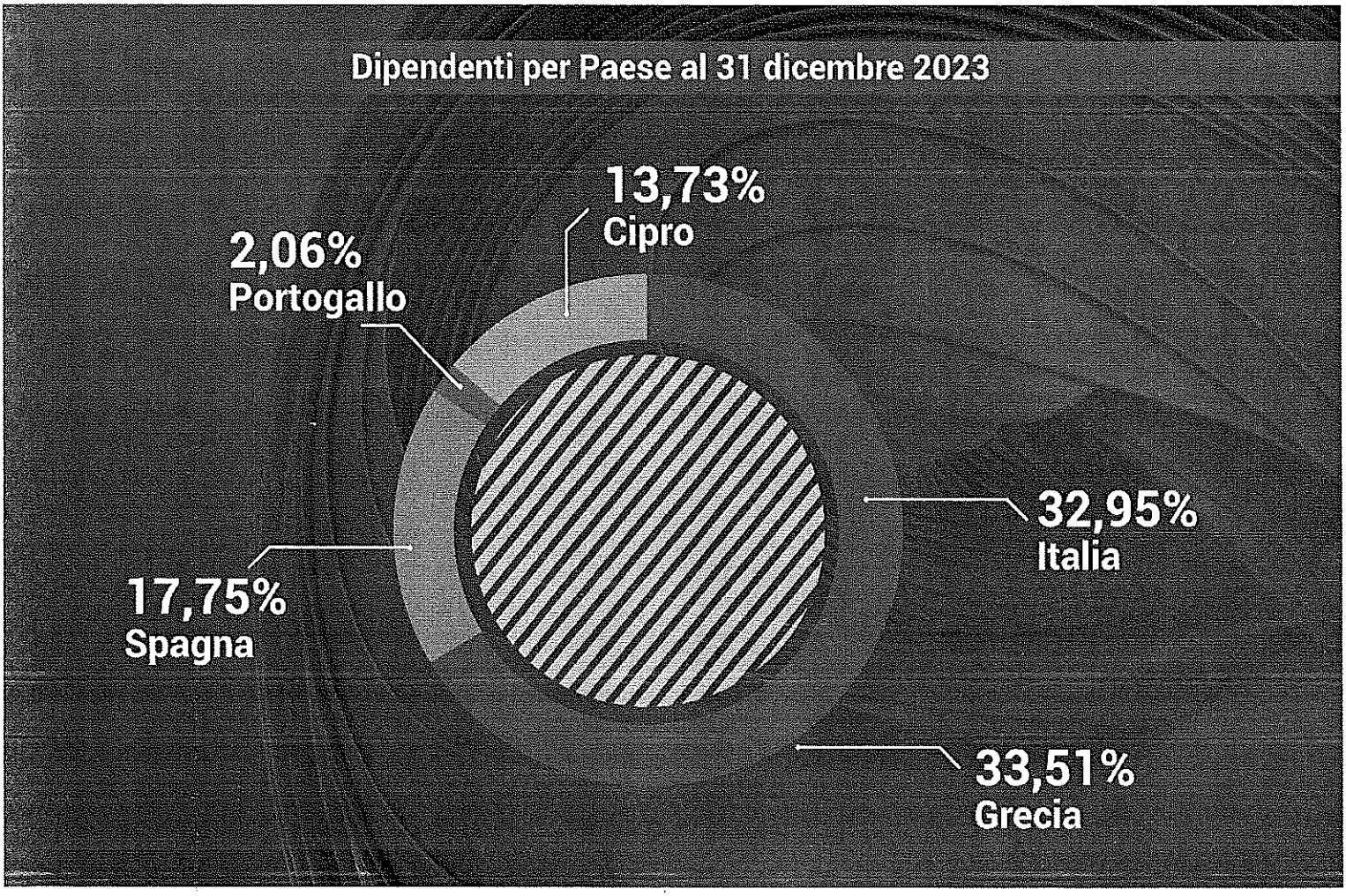


4.1 doValue e le sue Persone

L'organico del Gruppo doValue, al 31 dicembre 2023 è composto da **2.862 dipendenti**, in lieve diminuzione rispetto a quanto rilevato nel precedente periodo di rendicontazione (-4,8%).

Nelle attività di business è impiegato circa l'81% dei dipendenti, mentre il rimanente 19% è attivo in funzioni corporate. Nell'Organizzazione trovano impiego anche **314 collaboratori esterni**, non dipendenti, che svolgono principalmente servizi di consulenza o manutenzione esterna, oltre ad alcune figure temporanee interinali. Includendo anche tali collaboratori, **l'organico complessivo del Gruppo è pari a 3.176 persone.**

Rispetto al totale dei dipendenti, il 72,1% occupa posizioni di Staff, il 23,7% di Middle Management e il 4,2% di Top Management. **Le donne rappresentano il 58% del totale della popolazione aziendale** e il 12,2% 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 67,2%, mentre le fasce d'età under 30 e over 50 includono rispettivamente il 3,4% e il 29,5% del personale.



Totale di dipendenti per categoria professionale	2023			2022			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Top Management	36	83	119	38	91	129	40	107	147
Middle Management	311	367	678	329	375	704	366	400	766
Staff	1.308	757	2.065	1.377	797	2.174	1.412	828	2.240
Totale	**1.655**	**1.207**	**2.862**	**1.744**	**1.263**	**3.007**	**1.818**	**1.335**	**3.153**
Totale di dipendenti per età									
<=29 anni	59	38	97	83	63	146	87	69	156
30-50 anni	1.161	761	1.922	1.311	823	2.134	1.430	904	2.334
>=51 anni	435	408	843	350	377	727	301	362	663
Totale	**1.655**	**1.207**	**2.862**	**1.744**	**1.263**	**3.007**	**1.818**	**1.335**	**3.153**
Totale di dipendenti per tipo di contratto									
Numero totale di contratti a tempo indeterminato	**1.647**	**1.201**	**2.848**	**1.738**	**1.243**	**2.981**	**1.806**	**1.323**	**3.129**
di cui in Italia	554	384	938	581	393	974	596	407	1.003
di cui in Grecia	540	411	951	597	427	1.024	602	400	1.002
di cui in Spagna	266	241	507	301	277	578	361	372	733
di cui in Portogallo	35	24	59	63	37	100	59	30	89
di cui a Cipro	252	141	393	196	109	305	188	114	302
Numero totale di contratti a tempo determinato o temporanei	8	6	14	6	20	26	12	12	24
di cui in Italia	-	5	5	1	11	12	5	5	10
di cui in Grecia	7	1	8	3	8	11	2	2	4
di cui in Spagna	1	-	1	0	0	0	1	1	2
di cui in Portogallo	-	-	-	2	1	3	4	4	8
di cui a Cipro	-	-	-	0	0	0	0	0	0
Totale	**1.655**	**1.207**	**2.862**	**1.744**	**1.263**	**3.007**	**1.818**	**1.335**	**3.153**
Totale di dipendenti per tipo di impiego									
Impiego a tempo pieno secondo quanto definito dalle leggi nazionali	1.601	1.205	2.806	1.683	1.262	2.945	1.749	1.334	3.083
Impiego part-time secondo quanto definito dalle leggi nazionali	54	2	56	61	1	62	69	1	70
Totale	**1.655**	**1.207**	**2.862**	**1.744**	**1.263**	**3.007**	**1.818**	**1.335**	**3.153**

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.**

doValue ha sviluppato una Talent Retention Strategy che include programmi di sviluppo e formazione, assunzione, piani di successione e di leadership. La Talent Strategy ed il processo di People review supporteranno doValue nella costruzione di un'azienda sempre più orientata allo sviluppo dai talenti e delle performance.

Nel corso del 2023 sono entrate a far parte del Gruppo 272 persone, di cui il **55%** è rappresentato da donne. Gli under 30 sono stati pari al 14,7% degli assunti, mentre la percentuale si attesta al 70,2% 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. Nel corso dell'anno 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 università e istituti di formazione professionale con cui ha stipulato convenzioni.

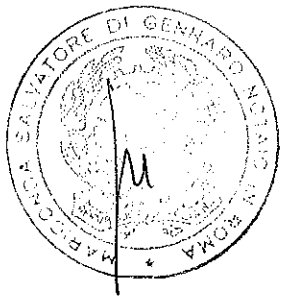
A titolo esemplificativo, **in Italia doValue ha attivato dodici stage con Università ed enti di Formazione**, tra cui Sapienza, Roma Tre, Università Cattolica di Milano, Bocconi, LUISS, LUISS Business School e Sportello Stage. In **Spagna**, doValue Spain propone programmi formativi focalizzati sul settore immobiliare (Promoción y Desarrollo Inmobiliario e Programa Superior de Dirección Inmobiliaria y Financiera). **doValue Cyprus**, inoltre, pone particolare attenzione alla formazione professionale dei new joiner, erogando specifici corsi di formazione (Excel Essential Training program, Compehensive 3 weeks training program for new Portfolio Onboarded employees). Anche quest'anno **il Gruppo conferma il proprio impegno nel portare avanti le iniziative intraprese per le nuove generazioni, 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.**

Per quanto concerne il turnover, **nel corso del 2023, 387 risorse hanno lasciato il Gruppo**: 204 le dimissioni volontarie (107 donne e 97 uomini), 22 i pensionamenti (13 donne e 9 uomini) e 161 altre casistiche (96 donne e 65 uomini, esempio termine contratto). Nel 2023 per l'intero Gruppo i tassi di nuovi ingressi e di turnover sono stati rispettivamente pari a 9,5% e 14%.



2023										
Assunzioni N. persone	**<=29 anni**		**30-50 anni**		**>=51 anni**		**Totale**		**Tasso assunzioni**	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
di cui in Italia	1	7	8	7	-	4	9	18	2%	5%
di cui in Grecia	6	4	25	27	3	5	34	36	6%	9%
di cui a Cipro	15	3	54	27	9	8	78	38	29%	16%
di cui in Portogallo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
di cui in Spagna	1	3	22	21	6	6	29	30	12%	21%
Totale	**23**	**17**	**109**	**82**	**18**	**23**	**150**	**122**	**9%**	**10%**

2023										
Cessazioni N. persone	**<=29 anni**		**30-50 anni**		**>=51 anni**		**Totale**		**Turnover**	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
di cui in Italia	4	8	21	17	11	9	36	34	6%	9%
di cui in Grecia	4	2	42	33	8	12	54	47	10%	11%
di cui a Cipro	9	2	22	7	1	2	32	11	12%	5%
di cui in Portogallo	1	1	23	8	6	5	30	14	86%	58%
di cui in Spagna	9	6	38	41	17	18	64	65	25%	46%
Totale	**27**	**19**	**146**	**106**	**43**	**46**	**216**	**171**	**13%**	**14%**



2022										
Assunzioni N. persone	<=29 anni		30-50 anni		>=51 anni		Totale		Tasso assunzioni	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
di cui in Italia	5	13	7	9	1	0	13	22	2%	5%
di cui in Grecia	10	7	27	49	5	8	42	64	7%	15%
di cui in Spagna	8	6	1	3	21	30	30	39	10%	14%
di cui in Portogallo	0	0	11	4	0	0	11	4	17%	11%
di cui a Cipro	17	9	15	9	3	0	35	18	18%	17%
Totale	**40**	**35**	**61**	**74**	**30**	**38**	**131**	**147**	**8%**	**12%**

2022										
Cessazioni N. persone	<=29 anni		30-50 anni		>=51 anni		Totale		Turnover	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
di cui in Italia	3	3	17	11	5	5	25	19	4%	5%
di cui in Grecia	0	1	64	34	9	6	73	41	12%	9%
di cui in Spagna	8	9	98	79	52	23	158	111	52%	40%
di cui in Portogallo	1	2	12	11	1	2	14	15	22%	39%
di cui a Cipro	14	10	4	7	1	1	19	18	10%	17%
Totale	**26**	**25**	**195**	**142**	**68**	**37**	**289**	**204**	**17%**	**16%**

2021										
Assunzioni N. persone	**<=29 anni**		**30-50 anni**		**>=51 anni**		**Totale**		**Tasso assunzioni**	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
di cui in Italia	3	15	10	17	1	0	14	32	2%	8%
di cui in Grecia	1	5	28	37	4	5	33	47	5%	12%
di cui in Spagna	14	13	46	54	8	12	68	79	19%	21%
di cui in Portogallo	0	0	11	4	0	0	11	4	17%	12%
di cui a Cipro	7	2	12	6	0	0	19	8	10%	7%
Totale	**25**	**35**	**107**	**118**	**13**	**17**	**145**	**170**	**8%**	**13%**

2021										
Cessazioni N. persone	**<=29 anni**		**30-50 anni**		**>=51 anni**		**Totale**		**Turnover**	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
di cui in Italia	4	8	18	16	13	16	35	40	6%	10%
di cui in Grecia	3	4	28	31	1	1	32	36	5%	9%
di cui in Spagna	6	12	54	68	11	23	71	103	20%	28%
di cui in Portogallo	1	2	12	11	1	2	14	15	22%	44%
di cui a Cipro	6	5	30	20	14	4	50	29	27%	25%
Totale	**20**	**31**	**142**	**146**	**40**	**46**	**202**	**223**	**11%**	**17%**

Come anticipato, complessivamente nel 2023 si è registrata una lieve diminuzione del numero assoluto di dipendenti del Gruppo, in coerenza con i trend del settore. 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 professionisti.

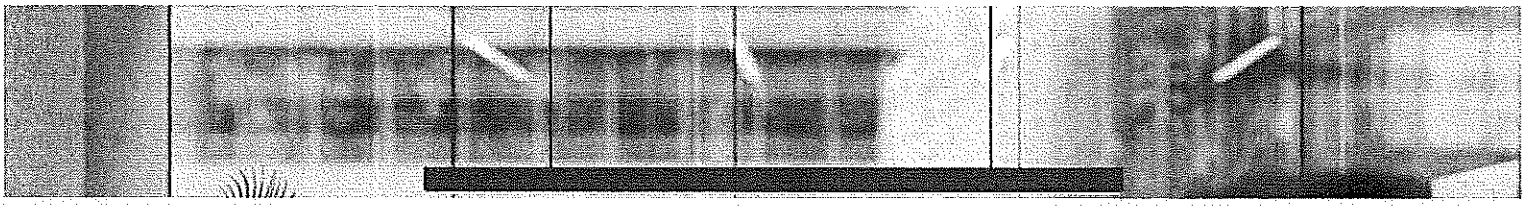
4.2 Tutela della diversità e rispetto dei diritti umani

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. In linea con il Codice Etico di Gruppo, doValue basa le proprie relazioni sui valori della correttezza, trasparenza e rispetto reciproco, evitando e rifiutando ogni approccio che possa risultare discriminante.

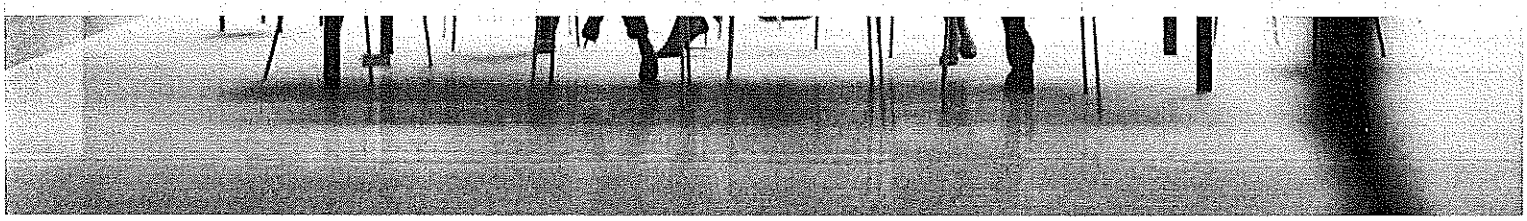
L'attenzione alle persone è uno dei principi della Policy di Sostenibilità del Gruppo che guida la crescita sostenibile di doValue.

Tale attenzione si estende dal management fino a tutta la popolazione aziendale: il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, per garantire la tutela della diversità degli organi di governo, ha disciplinato e formalizzato criteri e politiche di diversità attraverso il documento "Policy in materia e composizione degli Organi Aziendali del Gruppo doValue", approvato dal Consiglio di Amministrazione nel 2021. La Policy prevede che vi sia un'adeguata diversificazione di competenze, esperienze, età, genere, provenienza geografica e proiezione internazionale.

doValue si impegna a promuovere il valore di ogni persona e a creare un ambiente di lavoro che sia rispettoso, collaborativo ed inclusivo. Un approccio finalizzato alla valorizzazione e all'integrazione della diversità che 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 determinando un vantaggio competitivo per l'intero Gruppo, non solo in termini di performance ma di maggior engagement e commitment delle persone rispetto agli obiettivi aziendali.



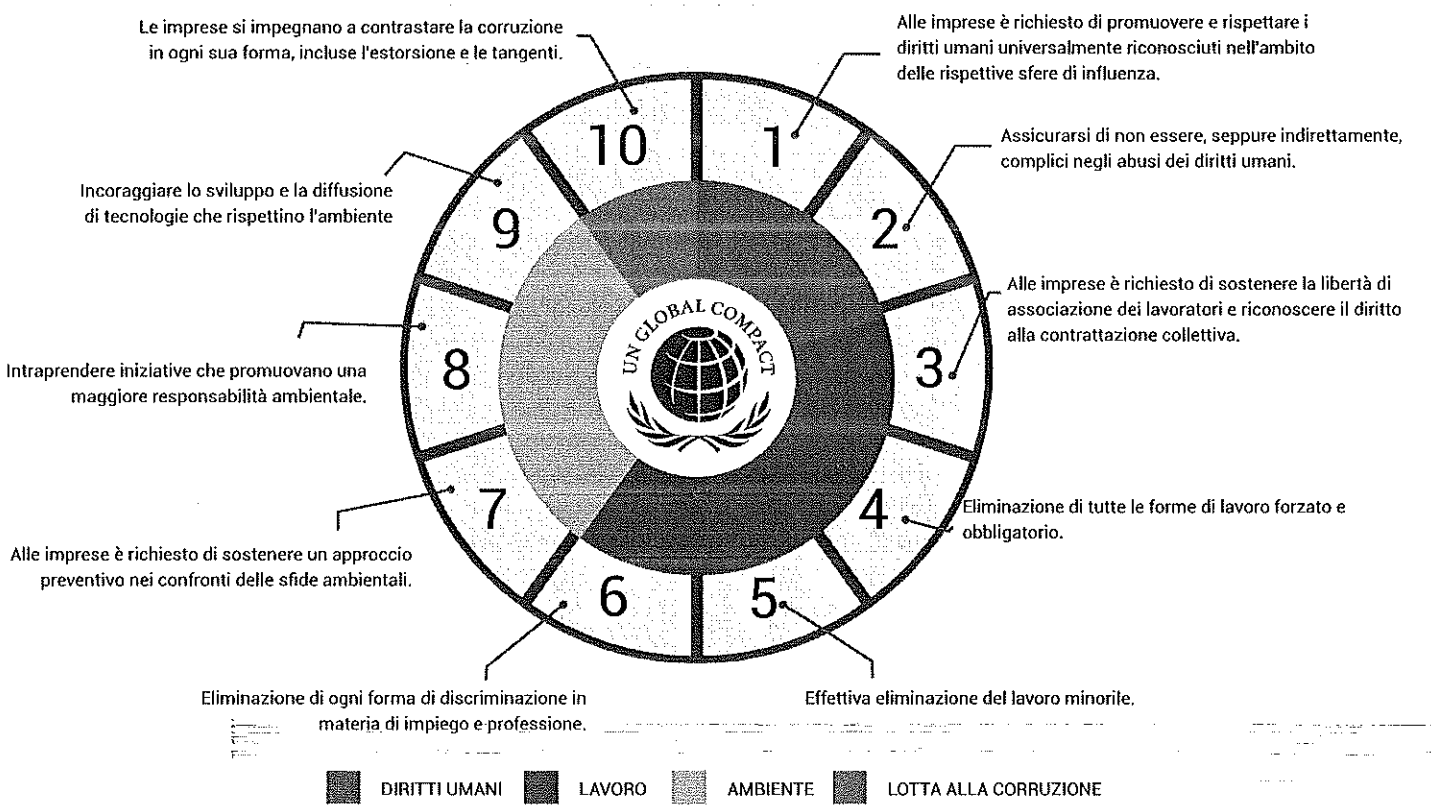
Nel 2023, il Gruppo doValue ha aderito formalmente all'UN Global Compact, l'iniziativa delle Nazioni Unite (UNGC), riconoscendo coerenza tra i dieci principi sostenuti dalle Nazioni Unite con il "Patto globale", gli Obiettivi ONU di Sviluppo sostenibile ("Agenda 2030", cui l'UNGC fa espresso riferimento), gli orientamenti espressi dal Codice Etico, dalla Carta dei Valori, nonché dalla nuova Policy D&I di Gruppo.



Il Global Compact delle Nazioni Unite è un'iniziativa volontaria che incoraggia le imprese a livello globale a creare un quadro economico, sociale ed ambientale atto a promuovere un'economia mondiale sana e sostenibile che garantisca azioni politiche, pratiche aziendali, comportamenti sociali e civili che siano responsabili e tengano conto anche delle future generazioni.

A tal fine, l'UN Global Compact richiede alle aziende e alle organizzazioni che vi aderiscono, di condividere, sostenere e applicare nella propria sfera di influenza un insieme di principi fondamentali, relativi a diritti umani, standard lavorativi, tutela dell'ambiente e lotta alla corruzione.

I dieci principi dell'United Nations Global Compact



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 ha trovato la sua naturale evoluzione nella nascita del Diversity&Inclusion Council, grazie all'adesione volontaria di colleghi provenienti dalle diverse società del Gruppo.

Oggi, il Group D&I Council, composto da 13 persone che rappresentano diverse nazionalità, dipartimenti, background e realtà, ha una Missione chiara e una Visione comune:
Mission: *creare un ambiente di lavoro che facendo leva sulla diversità favorisca una cultura inclusiva per supportare la crescita individuale e organizzativa.*
Vision: *apprezzare la diversità promuovendo un ambiente rispettoso nel quale tutti possono esprimere la propria autenticità, in particolare in relazione ai temi di Genere, Disabilità, Generazione e Multi-culturalità.*

La valorizzazione delle persone, delle loro diversità e le politiche di inclusione costituiscono un elemento essenziale della People Strategy e della strategia ESG. Perseguendo i propri obiettivi e dando seguito al percorso avviato nel 2018 con la costituzione del Diversity&Inclusion Committee, doValue ha formalizzato il proprio impegno in materia di diversità, inclusione e rispetto dei diritti umani attraverso la **Policy D&I** di Gruppo, **approvata dal Consiglio di Amministrazione nel settembre del 2023**. In particolare, la Policy Diversity &



Inclusion, disponibile sul sito istituzionale di doValue, si pone l'obiettivo di favorire una cultura aziendale orientata al superamento di ogni tipo di discriminazione e pregiudizio storico-culturale rendendo il luogo di lavoro un ambiente inclusivo in cui ogni tipo di diversità possa trovare spazio e generare valore.

I Principi della Policy:

- **Rispettare le diversità:** contrastare ogni forma di discriminazione legata al genere, identità e/o espressione di genere, orientamento affettivo-sessuale, stato civile e situazione familiare, età, etnia, credo religioso, appartenenza politica e sindacale, condizione socioeconomica, nazionalità, lingua e provenienza geografica.
- **Valorizzare le differenze:** accogliere la diversità generazionali, di idee, opinioni, prospettive come strumento di miglioramento grazie all'unicità della storia e dell'esperienza di ciascuna persona. Valorizzare le capacità individuali e impegnarsi a creare un ambiente senza pregiudizi in cui ciascuna persona possa contribuire al massimo delle proprie potenzialità.
- **Includere le diverse abilità:** creare un ambiente di lavoro accessibile e inclusivo per tutti fornendo accomodamenti ragionevoli per i dipendenti con disabilità, che possano favorire le attività e vedere riconosciuto il loro apporto professionale.
- **Garantire e promuovere le pari opportunità:** tutte le persone, indipendentemente dal genere, devono avere le stesse possibilità di crescita, sviluppo e successo professionale.
- **Contrastare ogni forma di molestia, persecuzione, offesa e condotta inappropriata:** assumere comportamenti in linea con la presente Policy adottando un linguaggio appropriato che superi i vecchi stereotipi culturali e luoghi comuni e che sia inclusivo ed accogliente.
- **Promuovere la conoscenza dei cd. pregiudizi impliciti (Unconscious Bias Awareness):** favorire percorsi per superare il fenomeno dei pregiudizi impliciti, noti anche come bias o stereotipi inconsci, ovvero percezioni negative - non consapevolmente riconosciute o espresse - verso un gruppo di persone o singoli individui, con il risultato di produrre difficoltà di inclusione nei confronti di tali soggetti.

In coerenza con il Piano di Sostenibilità ed in sinergia con le diverse funzioni aziendali, il Gruppo monitora la corretta implementazione delle politiche sulla Diversity & Inclusion all'interno dell'organizzazione. L'inosservanza dei comportamenti richiesti potrà essere tempestivamente segnalata, da chiunque ne ravvisi l'esigenza, al fine di attivare il processo di analisi e approfondimento delle condotte e valutare eventuali interventi sanzionatori. Ove possibile, le segnalazioni potranno essere trasmesse anche al canale interno di Whistleblowing, secondo le Politiche e Procedure di Gruppo e Locali delineate nelle normative aziendali di Whistleblowing.

La Policy D&I è destinata a tutta la popolazione aziendale e a tutti gli Stakeholder del Gruppo: azionisti, investitori, clienti, fornitori, Rete Esterna e comunità locali. A tal fine, doValue ha assunto l'impegno di sviluppare una strategia di Sostenibilità attraverso la promozione delle seguenti azioni:

- Campagne di sensibilizzazione sui temi della Diversity & Inclusion rivolte ai dipendenti, con il coinvolgimento di testimonianze interne ed esterne all'Azienda, diffusione e apprendimento di best practices e case study di altre aziende.
- Iniziative di formazione rivolte a tutti i dipendenti volte a promuovere e garantire un ambiente di lavoro ispirato a comportamenti trasparenti, inclusivi e di pari opportunità nei confronti delle persone.
- Promozione e diffusione della Policy verso i fornitori, clienti e tutti gli Stakeholder.
- Partecipazione proattiva ad associazioni già attive nel contrasto ad ogni tipo di discriminazione e rafforzare le partnership con il mondo accademico.

Tra le varie **iniziative di formazione e sensibilizzazione a livello di Gruppo nel 2023** sono state sviluppate sessioni online per aree di interesse specifiche: #IAmRemarkable durante il mese della donna, Meet&Learn: Comprendere e sostenere i dipendenti LGBTQ+ e Meet&Learn: Come promuovere una società inclusiva.

Per comprendere meglio ed abbracciare i principi di Diversità, Equità e Inclusione nell'ambito delle quotidiane attività lavorative, sono resi disponibili ai dipendenti un'ampia gamma di corsi di LinkedIn Learning e di contenuti video su YouTube nella intranet aziendale, oltre a campagne di sensibilizzazione, tra cui sfide per il Pride Month e infografiche per promuovere la Giornata internazionale delle persone con disabilità.

In tale ambito, doValue è ormai da diversi anni Socio Sostenitore di Valore D, la prima Associazione nata in Italia che promuove l'equilibrio di genere e una cultura inclusiva per la crescita 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 riconosca il valore della Gender Diversity e sviluppi una cultura aziendale inclusiva.

Nel 2023, 25 risorse di doValue sono state coinvolte in diversi corsi per un totale di circa 132 ore tra corsi e percorsi di Valore D.

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 doValue Spain 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. Inoltre, **nel 2023 ha rinnovato la propria adesione alla Carta della Diversità**, una carta di 10 principi che, su base volontaria, aziende e istituzioni sottoscrivono per impegnarsi a promuovere i principi fondamentali di uguaglianza, diversità e inclusione.

L'impegno del Gruppo verso le iniziative e i programmi D&I sviluppati nei Paesi in cui doValue è presente è stato riconosciuto da diverse istituzioni che stabiliscono standard di eccellenza su specifici SDGs e su questioni di diversità. doValue, infatti, è stata premiata da CEO4LIFE nella categoria Impatto Sociale e da Intrama come Top Diversity Company in Spagna, riconoscendo l'impegno dell'Organizzazione verso le tematiche di diversità e inclusione.

I Paesi in cui l'organizzazione esercita le proprie attività non sono considerati ad alto rischio di mancato rispetto dei diritti umani, poiché sottostanno a leggi e regolamenti in vigore in questo ambito sia a livello nazionale che internazionale. Conseguentemente, **a livello di Gruppo non sono stati identificati rischi rilevanti 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**[9] . 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;
- 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.

Con particolare riferimento alla Diversity, all'interno dell'Equality Plan, doValue Spain 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. A dimostrazione della rilevanza attribuita alla tematica Diversity&Inclusion e nell'ottica di coltivare tali valori anche in futuro, con riferimento al 2024 doValue Spain prevede di implementare un nuovo Piano LGTBI.
42 ore tra corsi e percorsi di Valore D.

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 il Labour, Sexual and Cyber 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. Infine, nel 2023 doValue Spain ha introdotto delle attività di workshop con gruppi di rifugiati, su questioni di rapporti di lavoro.

Allo stesso modo, anche **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

[9] A tal proposito, si segnala che non vi è stata nel corso del 2023 formazione dedicata in ambito diritti umani destinata al personale addetto alla sicurezza, in quanto questa categoria di lavoratori non è presente all'interno dell'organizzazione.

Profilazione membri Consiglio di Amministrazione della Capogruppo	2023		2022		2021	
Genere	**N.**	**%**	**N.**	**%**	**N.**	**%**
Donne	5	50%	4	44%	4	44%
Uomini	5	50%	6	66%	6	66%
Età	**N.**	**%**	**N.**	**%**	**N.**	**%**
<=29 anni	-	-	-	-	-	-
30-50 anni	4	40%	3	30%	3	30%
> = 50 anni	6	60%	7	70%	7	70%

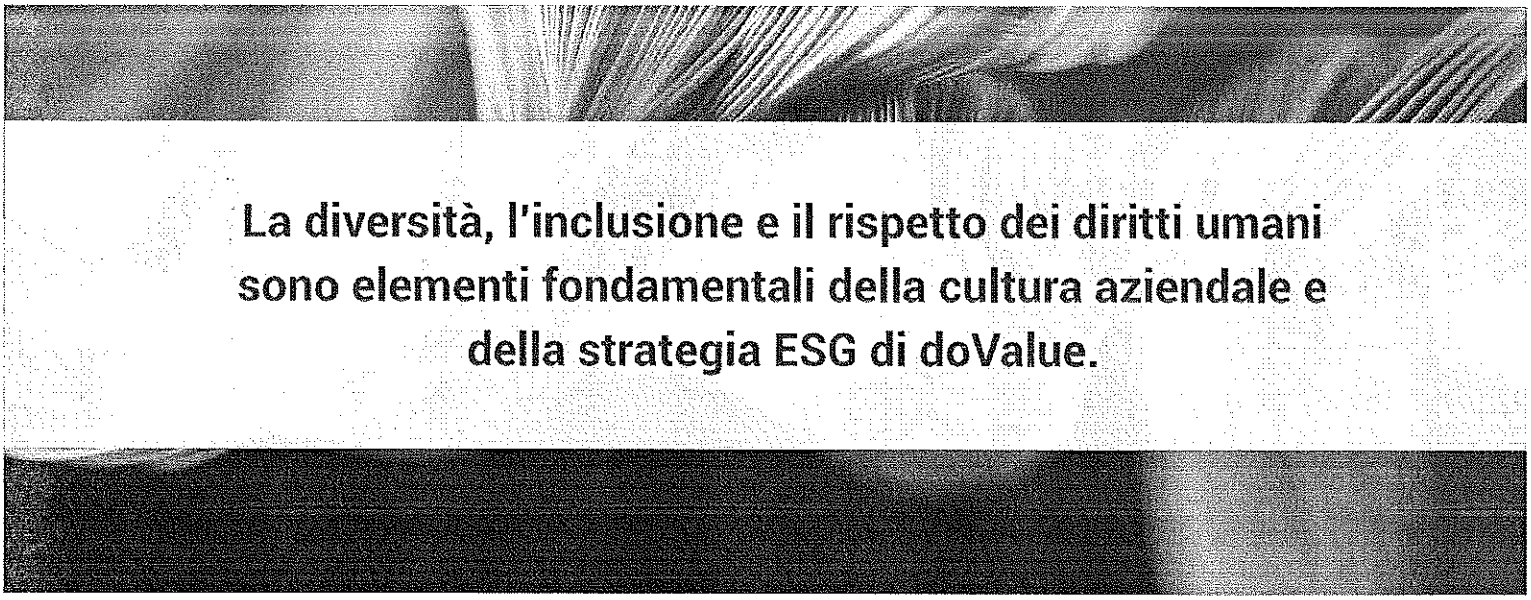
Profilazione del Top Management	2023		2022		2021	
Top Management <=29 anni						
Genere	**N.**	**%**	**N.**	**%**	**N.**	**%**
Donne	-	0,00%	-	-	1	1%
Uomini	-	0,00%	-	-	-	-
Totale	**-**	**-**	**-**	**-**	**1**	**1%**
Top Management 30-50 anni						
Genere	**N.**	**%**	**N.**	**%**	**N.**	**%**
Donne	26	22%	28	22%	31	21%
Uomini	43	36%	52	40%	68	46%
Totale	**69**	**58%**	**80**	**62%**	**99**	**67%**
Dirigenti > = 51 anni						
Genere	**N.**	**%**	**N.**	**%**	**N.**	**%**
Donne	10	8%	10	8%	8	5
Uomini	40	34%	39	30%	39	27
Totale	**50**	**42%**	**49**	**38%**	**47**	**32%**
Totale Top Management	**119**	**100%**	**129**	**100%**	**147**	**100%**

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. La società favorisce e promuove comportamenti non discriminatori attraverso una comunicazione interna che segua le logiche dell'inclusione e valorizzi le diversità.

Inoltre, **nel settembre 2023 doValue Greece ha firmato il primo Contratto Collettivo di Lavoro** con il sindacato "Employees' Association of doValue Greece". Si tratta di un contratto completo **che prevede congiuntamente il rispetto del Regolamento sul lavoro e della Politica per la Prevenzione e il Contrasto della Violenza e delle Molestie sul Lavoro**, con l'obiettivo di mantenere un ambiente di lavoro sicuro, equo e inclusivo, in linea con i valori del Gruppo.

La Società ha adottato tutte le misure necessarie per la prevenzione e la gestione di ogni episodio di molestia e violenza sul luogo di lavoro. Nello specifico, la Società:

- eroga ai propri dipendenti corsi di formazione sul tema e fornisce adeguate informazioni su come affrontare e gestire gli episodi di violenza e molestie sul luogo di lavoro;
- informa attraverso la divulgazione della Procedura per la gestione delle segnalazioni e dei reclami;
- incoraggia il mantenimento di un clima lavorativo in cui il rispetto della dignità umana, la cooperazione e l'assistenza reciproca sono valori fondamentali e pietre miliari della struttura aziendale;
- incoraggia una comunicazione aperta tra i dipendenti e i loro diretti superiori e i colleghi in generale;
- vigila sull'attuazione di questa Politica e prende provvedimenti nei confronti dei dipendenti che non la rispettano;
- impone le sanzioni necessarie e appropriate nel caso in cui un dipendente, un cliente, un esterno, un supervisore si renda protagonista di una forma di condotta vietata.



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

Profilazione del Middle Management	2023		2022		2021	
Middle Management <=29 anni						
Genere	**N.**	**%**	**N.**	**%**	**N.**	**%**
Donne	7	1%	7	1%	8	1%
Uomini	3	0,4%	8	1%	11	1%
Totale	**10**	**1,4%**	**15**	**2%**	**19**	**2%**
Middle Management 30-50 anni						
Genere	**N.**	**%**	**N.**	**%**	**N.**	**%**
Donne	228	34%	254	36%	286	37%
Uomini	246	36%	251	36%	275	36%
Totale	**474**	**70%**	**505**	**72%**	**561**	**73%**
Middle Management >=51 anni						
Genere	**N.**	**%**	**N.**	**%**	**N.**	**%**
Donne	76	11%	68	10%	72	9%
Uomini	118	17%	116	16%	114	15%
Totale	**194**	**28,6%**	**184**	**26%**	**186**	**24%**
Totale Top Management	**678**	**100%**	**704**	**100%**	**766**	**100%**

Profilazione dello Staff	2023		2022		2021	
Staff <= 29 anni						
Genere	**N.**	**%**	**N.**	**%**	**N.**	**%**
Donne	52	3%	76	3%	78	3%
Uomini	35	2%	55	3%	58	3%
Totale	**87**	**4,2%**	**131**	**6%**	**136**	**6%**
Staff 30-50 anni						
Genere	**N.**	**%**	**N.**	**%**	**N.**	**%**
Donne	907	44%	1029	47%	1.113	50%
Uomini	472	23%	520	24%	561	25%
Totale	**1.379**	**66,8%**	**1.549**	**71%**	**1.674**	**75%**
Staff >=51 anni						
Genere	**N.**	**%**	**N.**	**%**	**N.**	**%**
Donne	349	17%	272	13%	221	10%
Uomini	250	12%	222	10%	209	9%
Totale	**599**	**29%**	**494**	**23%**	**430**	**19%**
Totale Staff	**2.065**	**100%**	**2.174**	**100%**	**2.240**	**100%**

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 2023, **il 2% dei dipendenti beneficia di tale tipologia di contratto**; di questi, **il 96,4% è rappresentato da donne.**

A conferma dell'attenzione del Gruppo per le tematiche di diversità e rispetto dei diritti umani, anche nel 2023, 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, doValue Spain ha confermato il suo impegno nella quarta edizione della Talent School, in collaborazione con Adecco Foundation, per facilitare l'inserimento di personale con disabilità e favorire il loro sviluppo professionale.



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; a titolo di esempio si riporta la presenza, in tutte le sedi principali di misure di accessibilità, quali:

- 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.

Nel 2023, sono **68 le persone (32 donne e 36 uomini) impiegate dal Gruppo che appartengono a categorie protette o vulnerabili**, pari al **2,4%** del totale della popolazione aziendale.

Dipendenti con disabilità (n.)	2023	2022	2021
Italia	63	59	51
Grecia	0	0	0
Spagna	3	2	2
Portogallo	0	1	1
Cipro	2	1	1
Totale	**68**	**63**	**55**

4.3 Formazione, sviluppo e valorizzazione dei talenti

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.
Nel corso del 2023 sono proseguiti i programmi di formazione già esistenti, aggiornati, ove necessario, in relazione alle esigenze del business, in aula e a distanza, 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 nel corso del 2023 **60.497 ore di formazione erogate**.

Nel corso del 2023 doValue ha erogato sia formazione online (tramite Microsoft teams e il tool Success Factors) che in presenza presso le principali sedi doValue. L'offerta formativa si è focalizzata sia sullo sviluppo di competenze digitali e soft skills che sullo sviluppo manageriale, allo scopo di rafforzare la conoscenza degli strumenti di lavoro e di guidare lo sviluppo personale e professionale delle persone doValue.
Come di consueto, anche quest'anno la raccolta dei fabbisogni formativi è avvenuta attraverso la somministrazione di una survey a tutto il personale aziendale, al fine di consentire ai dipendenti di esprimere i loro desiderata e alla funzione People di raccogliere i fabbisogni formativi ed eventuali suggerimenti. Inoltre, attraverso la procedura "Formazione", le richieste formative, specialmente di natura tecnica, continuano ad essere raccolte dai responsabili di funzione, che ogni anno provvedono ad indicare le esigenze dei propri collaboratori; infine, per la formazione obbligatoria viene consultata la funzione Compliance.

A dimostrazione dell'attenzione che doValue dedica alla formazione delle proprie persone, nel 2022 è stata costituita la **Commissione per la Formazione**, al fine di collaborare sul processo di mappatura e implementazione del training aziendale, concordando obiettivi e criteri di disegno delle sessioni di formazione mirate allo sviluppo del personale e alla sua crescita professionale; tale Commissione ha onorato il proprio mandato anche nel corso dell'anno di rendicontazione.
In particolare, nel corso del 2023 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 ed incrementare efficienza ed efficacia dei processi operativi. In quest'ottica, si è dato seguito all'implementazione della People Strategy, 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. Nello specifico, nel 2023 sono stati sviluppati i seguenti **progetti di sviluppo delle risorse umane**, in continuità con gli anni precedenti:

- Changeover: progetti di riconversione professionale dedicati a chi assume un nuovo ruolo in azienda, con sessioni di affiancamento 1:1;
- Mentoring: nel 2023 sono state avviate 2 edizioni da 5 Mentor e 5 Mentee ciascuna in 2 percorsi di 6 mesi;
- Favoriamo la reciproca conoscenza: 4 sessioni di presentazione di funzioni Corporate (Communication, NPL, Finance e Organization) aperte a tutto il personale doValue;
- Sessioni di training online sull'utilizzo dei tool HR Admin;

Nel corso dell'anno di rendicontazione sono state inoltre implementate a livello locale una serie di iniziative lanciate dal Gruppo. In particolare, in linea con il precedente esercizio di rendicontazione, è stata lanciata la **quarta edizione della People Engagement Survey**. È stato inoltre predisposto un **Action Plan 2023**, a seguito della People Engagement Survey realizzata nel 2022, che ha visto la partecipazione su base volontaria di molti colleghi attraverso focus group per definire le azioni concrete e gli ambiti di maggior interesse. I lavori di implementazione delle attività identificate sono stati seguiti dai singoli owner e portati a compimento a dicembre 2023. I valori di Gruppo (leadership,



responsabilità, efficacia, collaborazione) sono stati condivisi dal Top Management con i dipendenti attraverso iniziative di comunicazione e formazione.
Con riferimento alla **formazione per lo sviluppo delle hard skills**, nel 2023 sono stati pianificati corsi di: formazione tecnica (IT, aggiornamenti legali), manageriale (con focus su middle management), formazione su tematiche di natura normativa (Privacy, Anticorruzione, Security Awareness, Safety) e linguistica (corsi di lingua inglese di gruppo e individuali erogati in modalità sincrona attraverso una piattaforma online).

Nel Gruppo sono stati sviluppati dei percorsi di formazione per i dipendenti in collaborazione con diverse Università e Istituti di Formazione, tra cui Università Bocconi, People Leading People. ALBA Graduate Business School, Dynargie, Panorama, Hellenic American Union, Infolab, BWC, LHH Harrison, ESADE e EADA Business Schools for Leadership program, Aranzadi, UNIR, Universidad de Zaragoza, IPEI (Cardenal Cisneros).

Anche in Spagna, Cipro e Portogallo l'erogazione di una formazione adeguata rappresenta un importante driver aziendale. In particolare, **doValue Spain e le sue controllate** definiscono con cadenza annuale un programma di formazione, che, sulla base dei bisogni segnalati dai responsabili dell'area e dei cambiamenti del quadro regolatorio di riferimento e degli obiettivi strategici del Gruppo, individua i corsi di formazione necessari.

I piani di formazione includono molteplici corsi, tra cui:

- 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).

Tra i Leadership Programme sviluppati per i dipendenti, in base alla diversa seniority, si segnala il doValue Leadership Program realizzato con l'Università Bocconi e People Leading People.

Inoltre, il patrimonio procedurale include politiche e procedure in ambito di formazione e sviluppo, in particolare **Training & Development Policy e Training & Development Procedure**.
L'offerta di una formazione adeguata è di grande importanza anche per doValue Greece, la quale 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.

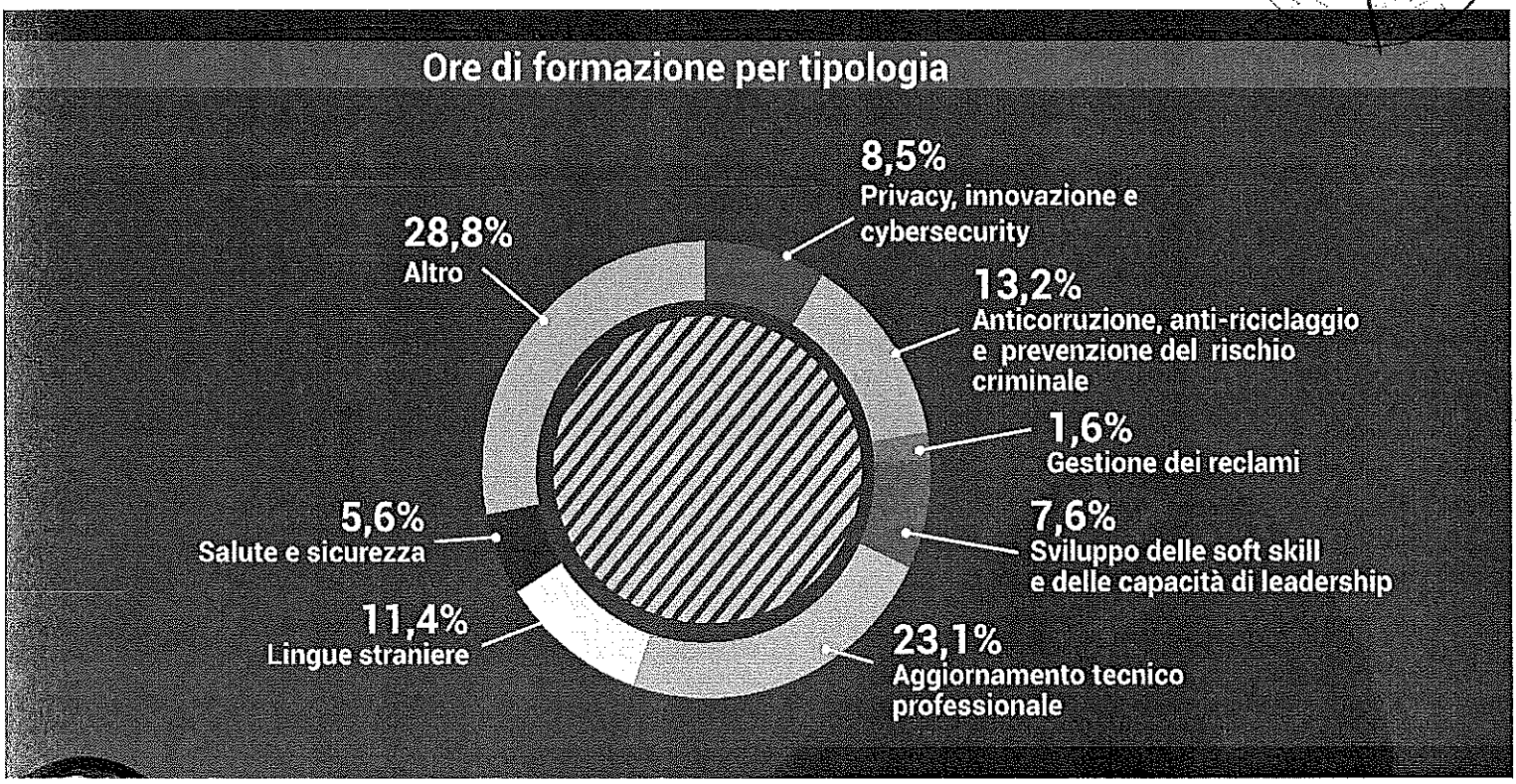
Le esigenze di formazione vengono identificate con la collaborazione delle funzioni aziendali a seconda di eventuali nuove prassi e procedure adottate, delle modifiche ai processi, prodotti o a seguito dei rilasci di sistema o introduzioni di nuovi tool. All'inizio di ogni anno, la Funzione People incontra i responsabili di funzione per la raccolta delle necessità formative, che vengono successivamente valutate e prioritizzate 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 aree 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 nella consapevolezza che l'aggiornamento professionale apporti benefici trasversali alla cultura aziendale. Ciò ha consentito al Gruppo di erogare complessivamente nel corso del 2023 circa 60.500 ore di formazione, in lieve diminuzione rispetto al 2022: **le donne hanno ricevuto 23 ore di formazione media pro-capite, mentre gli uomini hanno ricevuto 19 ore di formazione media pro-capite**, segnando un trend di crescita positivo negli anni. In termini di contenuti della formazione, i corsi di aggiornamento tecnico professionale hanno rappresentato la parte più significativa (23,1% del totale delle ore di formazione), seguiti dalla formazione dedicata alle tematiche di anticorruzione e antiriciclaggio (13,2%) e dalla formazione su tematiche di privacy e cybersecurity (8,5% del totale delle ore di training).

Ore di formazione per genere e per ruolo	2023			2022			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Top management	658	1.505	**2.162**	989	1.709	**2.698**	4.951	5.681	**10.632**
Middle management	6.147	6.170	**12.318**	10.198	9.387	**19.585**	14.339	12.382	**26.721**
Staff	30.558	15.459	**46.017**	34.351	21.221	**55.572**	18.916	13.113	**32.029**
Totale	**37.363**	**23.134**	**60.497**	**45.539**	**32.316**	**77.855**	**38.206**	**31.176**	**69.382**

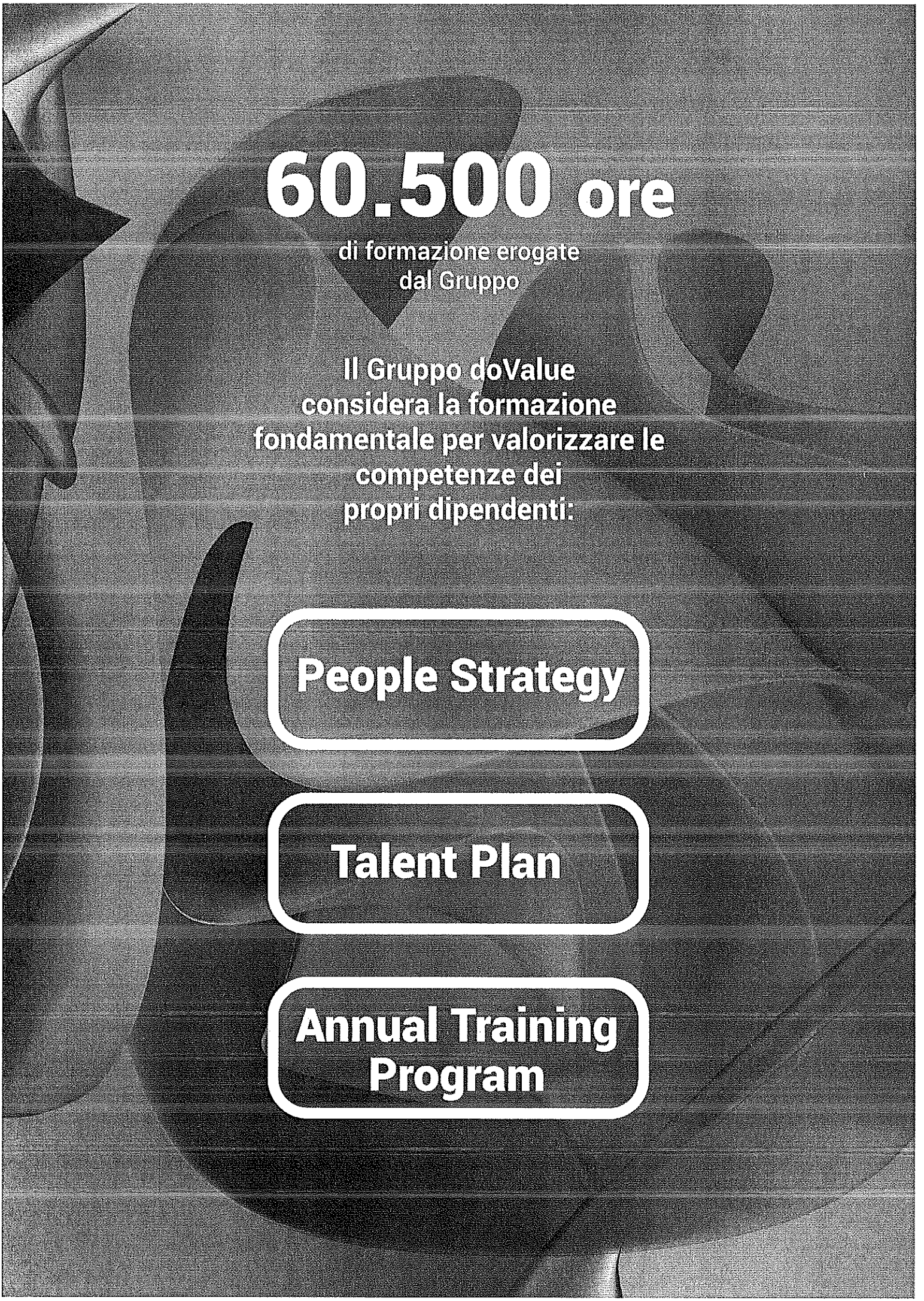
Ore medie di formazione per dipendente, per ruolo, e per genere	2023			2022			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Top management	17,3	16,5	**18**	26	19	**21**	124	53	**72**
Middle management	20	17	**18**	31	25	**28**	39	31	**35**
Staff	23	20	**22**	25	27	**26**	13	16	**14**





La possibilità di accedere a programmi di formazione e certificazioni è rivolta a tutti i dipendenti, in base ai ruoli e le responsabilità ricoperte. Le Funzioni People di Gruppo e di ciascun Paese, si impegnano a raccogliere le esigenze dei dipendenti, traducendole in azioni concrete. Infatti, oltre alla formazione interna ed esterna prevista, il Gruppo supporta i dipendenti che intendono arricchire il proprio percorso personale e professionale attraverso l'ottenimento di lauree, master post-laurea e certificazioni. In termini generali, sono concessi permessi studio a tutti i dipendenti, anche con rapporti di part-time, stage e internship che debbano preparare un esame per il conseguimento della laurea.

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.


60.500 ore
di formazione erogate
dal Gruppo
Il Gruppo doValue
considera la formazione
fondamentale per valorizzare le
competenze dei
propri dipendenti:
People Strategy
Talent Plan
Annual Training
Program

Il Gruppo dedica particolare attenzione alla valutazione delle competenze in quanto elemento chiave nel percorso di crescita dei propri dipendenti. Lo sviluppo personale e professionale viene promosso da doValue valutando periodicamente le performance sulla base di obiettivi individuali, garantendo allo stesso tempo 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.

Ormai da diversi anni le società italiane hanno formalizzato 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.).

Sempre rispetto allo sviluppo del personale, doValue si è dotato di un **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 par. 3.1.3 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 2023, un totale di **2.096 dipendenti hanno ricevuto una valutazione delle competenze**. In particolare, hanno ricevuto la valutazione 127 top manager (40 donne e 87 uomini), 580 middle manager (266 donne e 314 uomini) e 1.389 persone di staff (885 donne e 504 uomini)[10].

[10] Il numero di dipendenti che ha ricevuto una valutazione delle competenze nel corso del 2023 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 2023 hanno cessato il rapporto lavorativo con il Gruppo.

4.4 Well-being 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) affinché i dipendenti possano esprimere il meglio di sé e si generi un clima aziendale che garantisca benessere sociale e produttività aziendale. Per questo doValue offre a tutti i dipendenti, in base a ruolo, responsabilità ed anni di seniority, 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 2023, gli investimenti nelle attività di welfare previste dal Gruppo sono stati pari a oltre 6,8 milioni di euro.

In Italia, i benefit offerti ai dipendenti e previsti dalla contrattazione di secondo livello sono applicabili indistintamente dalla sede in cui operano e dalla durata del rapporto di lavoro subordinato. I principali benefit che attualmente possono essere riconosciuti al Personale, oltre a quanto già previsto dal Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro (ove applicabile), in coerenza con i diversi livelli di inquadramento e con la normativa interna tempo per tempo vigente, sono:

- 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;
- piattaforma Welfare;
- piattaforma Health & Wellness.

Inoltre, per favorire l'equilibrio tra vita privata e lavorativa, inoltre, doValue offre ai propri dipendenti numerosi servizi e iniziative, tra cui la possibilità di lavorare in modalità **smart working, permessi studio e programmi di sostegno alla maternità e alla paternità.**

In particolare, a fine 2023 è stato siglato il nuovo accordo sindacale per lo smart working, che valorizza l'esperienza maturata in questi anni e conferma il lavoro ibrido come modello di organizzazione del lavoro capace di soddisfare le esigenze strategiche e operative aziendali e la migliore conciliazione vita-lavoro. Inoltre, **dal 2023 doValue consente di godere di permessi studio oltre il limite massimo fissato dalla contrattazione collettiva di riferimento**, e, in aggiunta a ciò, **ha raddoppiato le ore di permesso per visite mediche**, da 10 a 20. Continuano ad essere garantite le **borse di studio** ai figli dei dipendenti, in adempimento a quanto previsto dal CCNL.

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 corso del 2023 è proseguita l'iniziativa di Health & Wellness, confermando l'impegno di doValue a promuovere uno stile di vita sano. A tal proposito, è stata avviata una nuova partnership con FitPrime fornendo a tutti i dipendenti l'accesso ad una piattaforma dedicata al benessere psicofisico su cui poter attivare piani di fitness individuali, accedere a contenuti su alimentazione e sport, partecipare a challenges, accedere a scontistiche riservate sul territorio nazionale.

Anche in **Spagna** il Gruppo prevede l'erogazione di benefit a tutti i dipendenti, senza distinzione legata alla tipologia di contratto. L'obiettivo di doValue Spain 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 volte a sostenere una migliore work-life balance e supportare la

genitorialità tra cui 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 2023, l'estensione del congedo parentale a 18 settimane**, in linea con le previsioni normative.

I benefit offerti a tutti i dipendenti di Cipro 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. Sono previste anche attività a supporto della tutela della salute, della promozione di stili di vita sani e dell'equilibrio vita-lavoro nell'ambito del programma di doValue Spain e controllate "Health&Wellness".

In **Portogallo**, infine, i benefit previsti per i soli dipendenti a tempo pieno includono assicurazione medica (con possibilità di estensione anche ai 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.

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		✓			

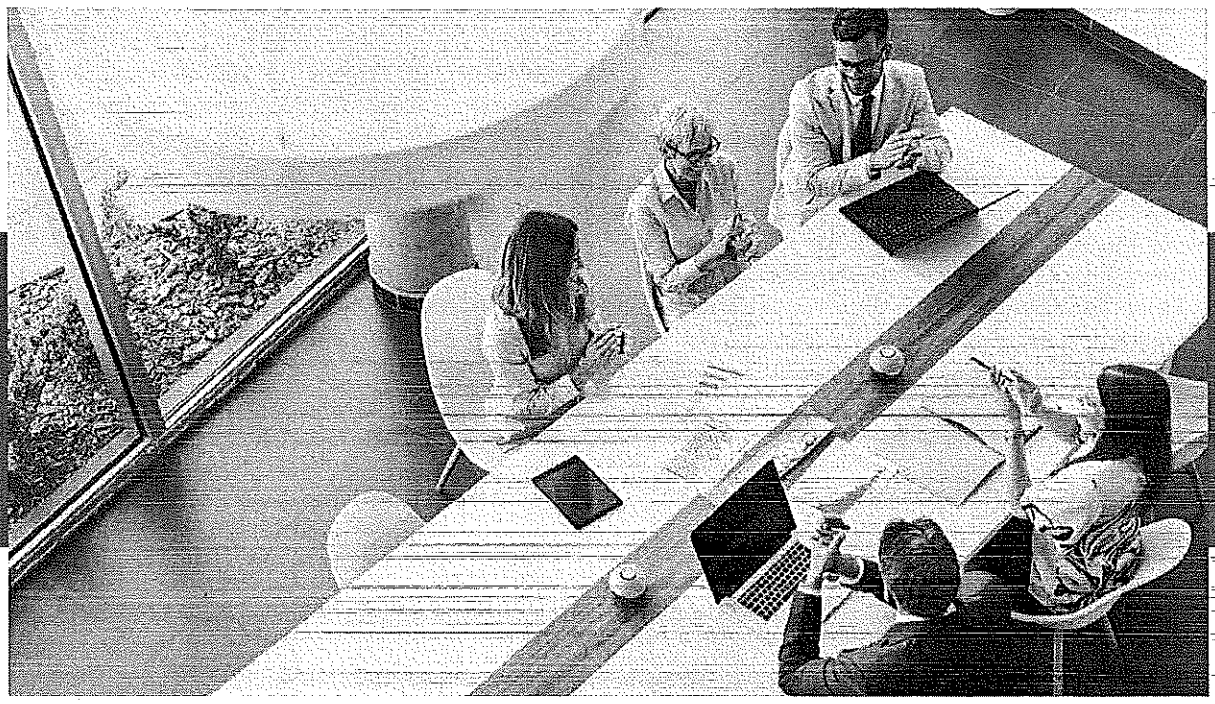
Nota: la spunta denota che tutti i dipendenti sono elegibili per il benefit indicato.

Dipendenti coinvolti in attività di welfare	Italia	Grecia	Spagna	Portogallo	Cipro
Eventi di socializzazione	680	-	636	59	393
Versamenti a fondi pensione integrativi	930	959	15	6	-
Copertura sanitaria e assicurativa	943	959	78	59	-
Buoni pasto	901	-	-	-	-
Buoni per cultura, svago e tempo libero	216	-	-	-	-
Buoni per lo shopping	-	240	-	-	40
Assicurazione Covid-19	-	-		-	-
Supporto psicologico	-	65	636	-	-
Altro	-	800	-	-	-

Investimenti in attività di welfare (€)	Italia	Grecia	Spagna	Portogallo	Cipro
Eventi di socializzazione	-	-	5.000	-	25.000
Versamenti a fondi pensione integrativi	1.328.449	1.125.844	257.559	-	-
Copertura sanitaria e assicurativa	945.417	1.746.343	136.763	-	-
Buoni pasto	1.207.486	-	-	-	-
Buoni per cultura, svago e tempo libero	28.100	-		-	-
Buoni per lo shopping	-	-	-	-	8.000
Supporto psicologico	-	-	6.000	-	-
Altro	-	-	-	-	-
Totale	**3.509.451**	**2.872.187**	**405.322**	-	**33.000**

Inoltre, è utile segnalare in questa sede l'attenzione che doValue dedica ai propri dipendenti anche in occasione della cessazione del rapporto; infatti, sono presenti meccanismi volti ad agevolare la continuità lavorativa e la gestione delle uscite per pensionamento o conclusione del rapporto di lavoro. A titolo di esempio, in Spagna i dipendenti possono beneficiare di piani di ricollocamento mentre in Portogallo, invece, i programmi di assistenza alla transizione possono essere negoziati dai dipendenti stessi durante la definizione del piano di cessazione del rapporto lavorativo.

Infine, per rispondere ai requisiti della Legge Organica 3/2018, dal 2019 è in vigore presso doValue Spain 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.



4.5 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 in **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, 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. **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 garantito sia tramite comunicazioni 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 vengono 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. Infine, anche in **Portogallo** è presente una rappresentanza dei sindacati, sebbene non siano previsti per legge accordi collettivi di contrattazione, che porta su base annuale a discutere i progetti rilevanti in atto.

Relativamente alla **contrattazione collettiva**, a livello di Gruppo, i dipendenti coperti da contrattazione collettiva sono pari al **90,2%**, dato in linea rispetto a quanto rilevato negli anni precedenti.

In particolare, tutti i dipendenti delle società italiane e della 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 **doValue Spain copre il 100% dei dipendenti** e circa il 44% in 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.

4.6 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro



doValue si impegna da sempre a sviluppare a tutti i livelli organizzativi una cultura aziendale 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 doValue opera. 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 alla 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. 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 2023 sono proseguiti i programmi di formazione interna (formazione degli addetti all'emergenza, Safety Induction per neoassunti ecc.); 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 delle 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. **Nel corso del 2023 è stata inoltre completata l'attività di Mobility Management** come prescritto dal D.M. 27/03/1998 e dalla L. 77/2020, tramite la comunicazione ai Comuni di Roma, Milano e Verona dei rispettivi Piani degli Spostamenti Casa-Lavoro (PSCL), cui farà seguito nel 2024 l'attività di monitoraggio e le attività di implementazione previste dai citati PSCL.

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. doValue Spain 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 sicurezza 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. **Dal 2023, il servizio sanitario offerto ai dipendenti è stato ulteriormente rafforzato includendo prestazioni aggiuntive** attraverso una partnership con un fornitore di servizi per la salute e la sicurezza dei dipendenti.

Il Gruppo si impegna nel processo di identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi per la salute e sicurezza.

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.).

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'accadimento di eventi dannosi correlati ai rischi. Nel corso del 2023, è proseguito l'aggiornamento del DVR in virtù dell'introduzione di nuove norme a livello di Testo Unico della Sicurezza (D. lgs. 81/08) e sarà pubblicato nel primo trimestre del 2024, una volta concluso il processo di revisione e validazione. 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, vengono realizzate delle valutazioni dei rischi professionali da personale qualificato, 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.

In **Portogallo** i servizi di salute sul lavoro sono forniti da un'azienda esterna, certificata dall'ACT (Autorità per le condizioni di lavoro). Questo fornitore ha libero accesso alle strutture, per garantire che le condizioni di lavoro siano a basso rischio, sia fisico che mentale. Annualmente, il fornitore invia un tecnico per valutare eventuali rischi lavorativi e misurare le attrezzature utilizzate, come ad esempio luci, condizionatori d'aria, schermi, accessibilità, assicurando la conformità alla legge e fornendo suggerimenti e best practices.

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.

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 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 connessi alle nuove modalità di lavoro da remoto/in smart working.

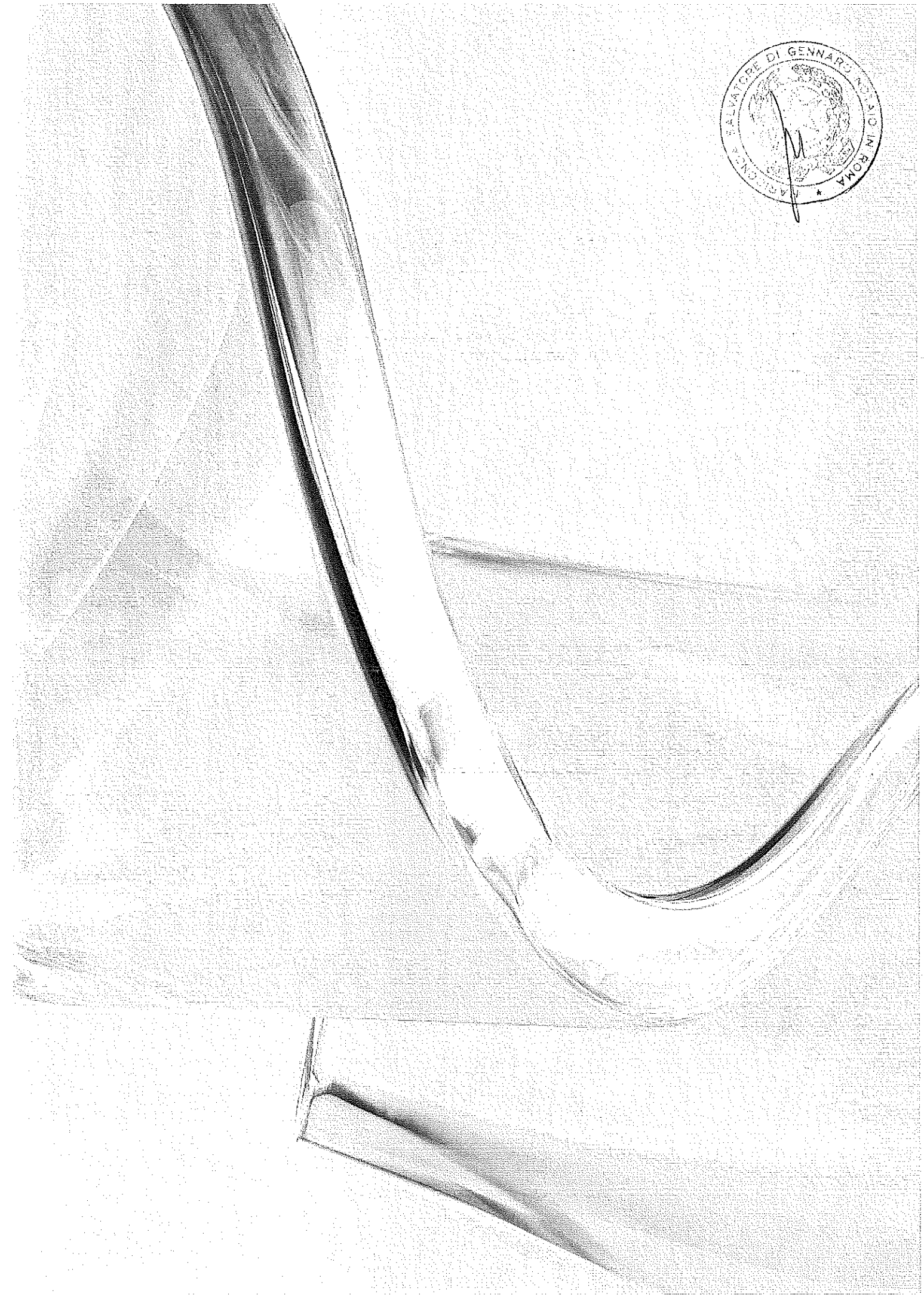
Nel corso del 2023 si sono verificati in totale otto infortuni di lieve entità. Si segnala inoltre il decesso occorso a un dipendente di doValue Greece nel corso del 2023 verificatosi per cause patologiche del dipendente non correlate all'attività lavorativa.

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[11]	2023			2022			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero totale di infortuni registrabili[12]	4	4	8	2	7	9	2	2	4
di cui in Italia	3	2	5	0	2	2	-	2	2
di cui in Grecia	-	-	-	0	0	0	-	-	-
di cui in Spagna	1	2	3	1	2	3	2	-	2
di cui in Portogallo	-	-	-	1	3	4	-	-	-
di cui in Cipro	-	-	-	0	0	0	-	-	-
Tasso di infortuni registrabili	1.33	1.82	1.54	0,31	2,03	1,05	0,63	0,81	0,71
di cui in Italia	2.94	2.77	2.87	-	2,61	1,08	-	2,88	1,22
di cui in Grecia	-	-	-	-	-	-	-	-	-
di cui in Spagna	2.17	4.67	3.37	-	-	-	2,56	-	1,27
di cui in Portogallo	-	-	-	-	-	-	-	-	-
di cui in Cipro	-	-	-	-	-	-	-	-	-

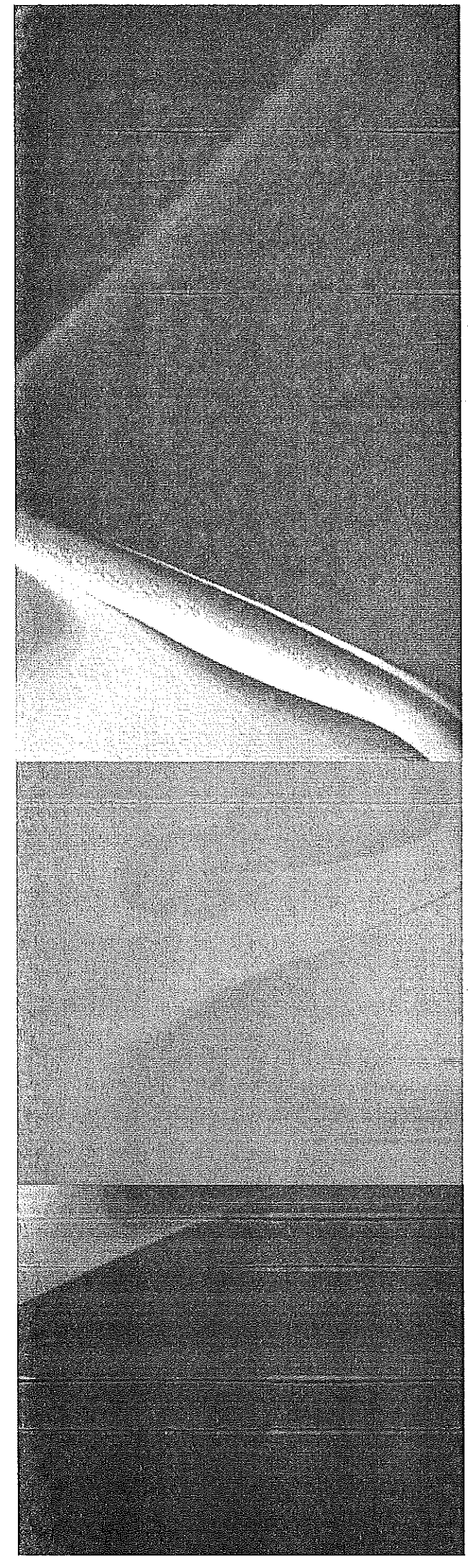
[11] Il tasso di infortuni registrabili è calcolato come rapporto tra il numero di infortuni registrabili e il totale delle ore lavorate nello stesso periodo, moltiplicato per 1.000.000.

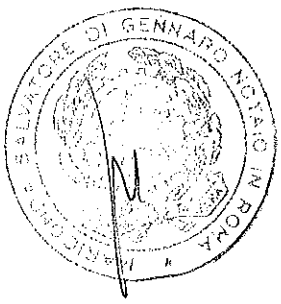
[12] Il formato tabellare è riferito ai soli dipendenti. Per quanto riguarda i lavoratori non dipendenti si segnala che non sono stati registrati infortuni nel 2023.

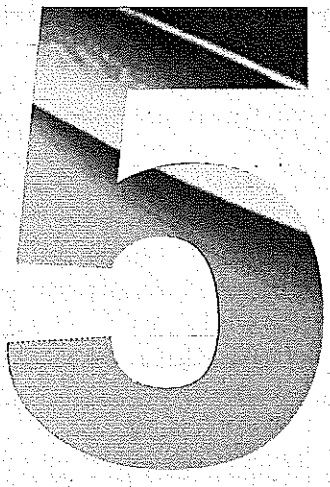




LA RESPONSABILITÀ DI BUSINESS DEL GRUPPO DOVALUE




SALVATORE DI GENNARO NOTAIO IN RONA



5.1 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, che mira a creare un rapporto solido e duraturo nel tempo ispirato ai criteri di onestà, trasparenza, correttezza, e reciproco rispetto. Il Gruppo improntа i rapporti e le relazioni con i clienti sul rispetto delle norme di legge e della regolamentazione applicabile, nonché dei regolamenti aziendali. **Tutti i dipendenti che intrattengono rapporti con la clientela devono quindi 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 traducono anche nella presenza di procedure per la gestione dei reclami conformi alle normative applicabili e agli impegni contrattuali con le proprie mandanti.

In termini di rapporto con il cliente debitore finale, rileva sottolineare un aspetto fondamentale che caratterizza la gestione dei crediti per doValue, rappresentato dal fatto di privilegiare soluzioni stragiudiziali a quelle giudiziali. Tale attività stragiudiziale di contacting è effettuata dall'AM supportato da sistemi informativi e piani di lavoro individuali che gli consentono di mappare il proprio portafoglio; a tal fine, è stato predisposto un sistema di monitoraggio di KPI gestionali che permette di verificare il numero dei contatti effettuati e il numero delle delibere inviate. La rilevazione viene effettuata mensilmente e il report viene condiviso con i responsabili. Tale frequenza di rilevazione ha consentito di sensibilizzare la gestione alla costanza nell'azione e alla tempestiva implementazione del sistema.

Alla rete esterna di doValue, costituita da professionisti esterni e società di recupero crediti, spetta la fase di contatto e negoziazione relativamente alle pratiche di minor importo del portafoglio secondo standard di condotta coerenti con le indicazioni del Codice Etico del Gruppo, che, come ampiamente descritto nel Cap. 3, è stato oggetto di aggiornamento nel maggio 2023, e del Codice Deontologico della Rete Esterna; tale attività viene fatta sempre effettuata in sinergia con l'AM.

Più in generale, per monitorare e rafforzare la qualità dei servizi erogati, consolidando la relazione con i propri clienti, il Gruppo si è dotato di un sistema strutturato di monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti che pone la massima attenzione alla gestione 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 2023, 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.

In particolare, l'Azienda adotta il Codice di condotta professionale (CoC) allineato al Codice Etico di Gruppo, che illustra la sua cultura e i suoi valori, sostenendo il rispetto del comportamento etico in tutta l'organizzazione. doValue Greece si è dotata inoltre di una funzione di gestione dei reclami dedicata, in modo da assicurare che tutti i reclami siano gestiti correttamente, anche attraverso un incontro trimestrale con la Business Compliance volto a discutere il dettaglio delle segnalazioni e le tendenze registrate.

Per quanto riguarda le procedure adottate nelle attività real estate, va sottolineato che doValue 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 inviati dai fornitori includono una valutazione economica delle azioni necessarie in ogni asset e indicano le azioni minime essenziali per renderlo abitabile o garantire che sia in condizioni adeguate a uso e/o vendita, condizioni che vengono verificate tramite apposite visite di verifica periodiche agli immobili con cadenza almeno annuale.

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 del 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 servizio, alla funzione ECN è affidata l'attività di reclutamento che avviene attraverso molteplici 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 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 la Rete Esterna già convenzionata per l'intera durata della collaborazione, 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 debitrici e somministrare loro un questionario utile a verificare l'operato dei Professionisti Esterni o delle Società di Recupero Crediti con le quali hanno avuto contatti.

Per quanto riguarda le specificità delle diverse geografie, si segnala che per doValue Spain, l'esternalizzazione della gestione del recupero viene effettuata esclusivamente presso il BancoMaster Santander. Il Service Legal Agreement prevede la possibilità di gestire, in qualità di Servicer, operazioni sotto i 100.000 euro. I gestori esterni sono selezionati da doValue Spain in base a criteri di capacità, esperienza e mezzi a disposizione e devono inoltre soddisfare i requisiti di approvazione della Società e della banca.

La controllata cipriota nomina invece esclusivamente studi legali autorizzati secondo un elenco pre-approvato dato dal Cliente proprietario del portafoglio.
Per i recuperi amichevoli, doValue Spain e le sue controllate assegnano 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.

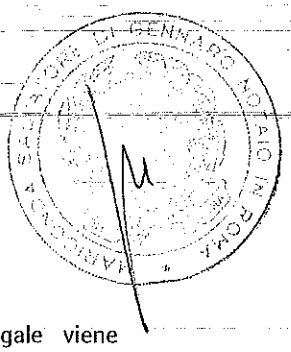
I Professionisti Esterni e le Società di Recupero Crediti vengono monitorati attentamente in termini di rispetto del contratto firmato e di prestazioni e risultati su base giornaliera, settimanale e mensile. Vengono utilizzati degli strumenti e redatti rapporti aziendali che descrivono le prestazioni 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 deteriorati. 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 web-based "Ex Parte Creditoris" (EPC), utilizzabile quindi ovunque.



Da anni l'ELN utilizza il sistema della sottoscrizione digitale dei documenti con invio via PEC,anche qui con 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 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;
- il monitoraggio dei warning di data quality;
- la valutazione delle strutture di gestione NPL su aspetti di accuratezza atti e riscontri, tempestività, propositività, reperibilità;
- la misurazione di eventuali disallineamenti operativi.

I criteri definiti per determinare i 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 vengono valutati per ciascuno dei seguenti aspetti:

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

Il rating così generato per ciascun legale viene monitorato dalla struttura ELN di 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.

doValue Spain, 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, la Società ha stipulato accordi con studi legali su aspetti societari e inerenti alle 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 specifici strumenti di reporting, 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, eventuali incidenti sono presi in considerazione durante la revisione della partnership.

5.2 Privacy, sicurezza dei dati e innovazione digitale

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

Innovazione

doValue riconosce l'importanza di evolvere i processi e i framework IT, nell'ottica di mantenere livelli di efficienza gestionale e di sicurezza in linea con i più alti standard di riferimento. A seguito di un percorso di riorganizzazione e di accentramento dei sistemi IT esistenti a livello locale, è stato istituito il **Group Information Security Office, che fornisce servizi di IT security a tutti i Paesi in modo centralizzato.**

In particolare, l'**Information Security Office** fornisce servizi e sistemi di sicurezza informatica standardizzati e coerenti a tutte le società del Gruppo. Le principali aree di competenza e responsabilità riguardano:

- Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni (ISMS);
- Sistema di gestione della continuità operativa (BCMS);
- Quadro di gestione del rischio ICT;
- Struttura di gestione delle identità e degli accessi;
- Programmi di formazione e sensibilizzazione sulla sicurezza delle informazioni e sulla continuità operativa;
- Team di hacking responsabile del quadro di gestione delle vulnerabilità (per testare periodicamente i sistemi e scoprire, valutare e correggere le eventuali vulnerabilità);
- Centro operativo di sicurezza, incaricato di monitorare la sicurezza informatica 24 ore su 24, 7 giorni su 7;
- Implementazione e manutenzione di strumenti di sicurezza per proteggere il perimetro IT del Gruppo.

Per quanto riguarda quest'ultimo punto, il Gruppo doValue ha implementato un'infrastruttura di sicurezza basata su diversi livelli di protezione. Nel caso in cui uno di questi venga compromesso a causa di un attacco informatico, l'azienda dispone di ulteriori barriere di protezione "ridondanti", per evitare la diffusione dell'incidente.

Tra gli strumenti di sicurezza implementati dal Gruppo doValue si possono citare i presidi in ambito:

- Gestione degli accessi privilegiati (PAM);
- Antivirus per gli endpoint;
- Gestione dei dispositivi mobili (MDM);
- Classificazione delle informazioni e prevenzione della perdita di dati (DLP);
- Antivirus per server;
- Crittografia dei database;
- Firewall di nuova generazione;
- Firewall per applicazioni Web;
- Protezione delle e-mail;
- Scanner di vulnerabilità e pentest;
- MFA;
- SIEM.

I servizi offerti dal Group Information Security Office possono essere ricondotti a due principali aree:

- **Area Governance, Risk and Compliance (GRC)**: ha lo scopo di implementare e monitorare dei framework di sicurezza comuni per tutti i Paesi, per standardizzare i processi e garantire il medesimo livello di maturità a livello di Gruppo.
- **Area Cybersecurity**: ha l'obiettivo di migliorare il livello di protezione degli asset e delle informazioni aziendali nell'ottica di elevare la posizione di Cybersecurity del Gruppo.

Con riferimento all'Area GRC, doValue ha implementato un **sistema di gestione della sicurezza informatica (ISMS)** basato su diversi standard di sicurezza, come ISO27001, ISO27002, NIST, COBIT o GDPR, tra gli altri. Lo strumento permette di standardizzare le politiche e i processi di sicurezza informatica in tutte le filiali del Gruppo. Il framework definisce le politiche di sicurezza delle informazioni a livello di Gruppo per garantire che tutti i Paesi seguano le stesse linee guida di sicurezza e, quando possibile, anche i processi di Gruppo definiti.

Nel caso in cui alcuni processi di sicurezza non possano essere standardizzati in tutto il Gruppo, vengono definiti processi locali, basati sulle linee guida del Gruppo.
In relazione al citato ISMS di Gruppo, oltre alle politiche e procedure locali già esistenti, nel corso del **2023** sono state definite le seguenti nuove politiche:

- Politica di sviluppo sicuro del software del Gruppo.
- Quadro di gestione del rischio ICT del Gruppo.
- Metodologia di valutazione delle terze parti per la sicurezza delle informazioni.
- Procedura di gestione degli incidenti di sicurezza.

Inoltre, il Gruppo è dotato di un **Sistema di Gestione della Continuità Operativa (BCMS)**, che standardizza tutti i piani di continuità operativa delle Legal Entities del Gruppo, migliorando quindi la resilienza su tutti i fronti.
Come per l'ISMS, nell'ambito del BCMS è stato definito un adeguato patrimonio procedurale collegato:

- Politica di continuità operativa;
- Ruoli e responsabilità in materia di continuità operativa (definizione dei ruoli di sicurezza delle informazioni a livello di gruppo e locale);
- Analisi dell'impatto sul business (per tutte le attività critiche di tutte le filiali);
- Piano di management crysis.

Nel corso del 2023, il Group Information Security Office ha evoluto e migliorato i presidi esistenti. In particolare, con riferimento al:

- Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni (ISMS), sono state definite **politiche e controlli aggiuntivi per migliorare il quadro di riferimento**:
  - Definizione, implementazione e istituzione di un processo formale di monitoraggio e reporting per i KRI ICT rilevanti (es. incidenti di sicurezza informatica non risolti entro il limite di tempo stabilito, vulnerabilità critiche e ad alto rischio non risolte entro il termine stabilito, percentuale di endpoint e server aggiornati ecc.).
  - Definizione di diverse politiche di sicurezza a livello di Gruppo, come la Politica di sviluppo sicuro del software del Gruppo.
  - Definizione di un piano annuale di formazione e sensibilizzazione sulla sicurezza delle informazioni in tutti i Paesi del Gruppo, per garantire che tutti i dipendenti siano costantemente formati e informati sui temi rilevanti della sicurezza delle informazioni.
- Sistema di gestione della continuità operativa del Gruppo (BCMS), allineato alla norma ISO22301, **è stato oggetto di potenziamento e miglioramento:**
  - Definizione di un cruscotto KRI di continuità operativa, che ha lo scopo di monitorare gli aspetti rilevanti dei piani di continuità operativa locali per identificare eventuali rischi o anomalie potenziali.
  - Definizione e implementazione di canali di comunicazione di crisi (come i Crisis Management Teams).
  - Esecuzione di test di continuità operativa e di disaster recovery.
- **Quadro di gestione del rischio ICT del Gruppo**, che definisce come identificare, quantificare e gestire i rischi che impattano sugli asset ICT del Gruppo, **è stato oggetto di approvazione da parte del CdA nel 2023.**
- Quadro di sicurezza dei fornitori più critici, **è stata definita la metodologia per la valutazione delle terze parti in materia di sicurezza delle informazioni**, al fine di individuare precocemente i potenziali rischi sui servizi da essi forniti.
- Controllo della sicurezza informatica, sono proseguiti gli **audit periodici volti a valutare la sicurezza informatica dei sistemi**, come i *pentesting* delle applicazioni critiche del Gruppo.

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.

In questo contesto, e in linea generale, l'obiettivo principale di doValue per quanto riguarda l'area della cybersecurity è, come già anticipato, migliorare il livello di protezione degli asset e delle informazioni aziendali del Gruppo. L'adeguatezza, l'affidabilità e la sicurezza delle misure, degli strumenti e dei presidi adottati 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.

Rispetto a quanto già rendicontato, si riportano di seguito alcune delle prossime iniziative future più rilevanti, tra cui spiccano:

- Esecuzione di valutazione del rischio ICT e miglioramento del quadro di gestione del rischio ICT.
- Conseguimento della certificazione ISO27001.
- Implementazione dello strumento PAM del Gruppo in tutti i Paesi.
- Implementazione della soluzione IAM del Gruppo.
- Implementazione dello strumento di sicurezza cloud del Gruppo in tutti i Paesi.
- Implementazione dello strumento di crittografia del Gruppo.
- Implementazione dello strumento NAC del Gruppo.

Privacy

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.

Sin dall'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.

Negli anni è stato sviluppato un progetto di adeguamento e rafforzamento del framework di gestione della privacy a livello di Gruppo che, tenendo conto della riorganizzazione e dell'espansione di doValue in Europa, ha portato ad articolare il Data Protection Framework sotto tre ambiti:

- 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.

Con riferimento all'Informativa sul trattamento dei dati personali degli utenti del sito web di doValue S.p.A., si segnala che per i trattamenti che si fondano sul consenso dell'utente, quest'ultimo può revocare il consenso in ogni momento. Per l'eventuale esercizio dei suoi diritti, l'utente potrà rivolgersi al Responsabile per la protezione dei dati personali. L'informativa è disponibile sul sito web.

Inoltre, è presente una **Data Protection Policy di Gruppo**, adottata dalle controllate del perimetro italiano ed estero, con gli adattamenti necessari rispetto al contesto normativo locale. La Policy "Privacy e Sicurezza dei dati e delle informazioni", è stata pubblicata 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.

Il Gruppo doValue, in linea con le normative, italiane ed europee, e le best practice del settore di riferimento ha

costituito, dal 2021, la funzione **Compliance & Global DPO**.

La 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 infragruppo.

Inoltre, il Global DPO, definisce il modello organizzativo Data Protection di Gruppo e un framework comune di controlli DPO, ha 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. Il DPO Global svolge inoltre compiti di controllo delle attività di trattamento dei dati a livello corporate, 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.

doValue ha formalizzato i ruoli e le responsabilità, nonché i rapporti ed i flussi tra Global DPO e Local DPO attraverso il Regolamento Data Protection Office del Gruppo, emanato a dicembre 2021 ed entrato in vigore nel 2022.

Inoltre, con riferimento sia alla cybersecurity che alla privacy, **nel corso del 2023 sono state sviluppate diverse iniziative** volte a incrementare il livello di protezione degli asset e delle informazioni aziendali del Gruppo:

- Implementazione dello scanner di vulnerabilità esterno del Gruppo (Qualys) per eseguire scansioni di vulnerabilità settimanali sulle applicazioni critiche esterne del Gruppo.
- Implementazione dello scanner di vulnerabilità interno (Qualys) sul perimetro del data center del Gruppo per eseguire scansioni di vulnerabilità periodiche sugli asset critici interni del Gruppo.
- Definizione e implementazione del servizio SOC 24x7 per tutti gli asset del Gruppo integrati nel SIEM di Gruppo.
- Definizione e implementazione e test del processo di gestione degli incidenti di sicurezza tra doValue e il SOC di IBM.
- Centralizzazione e standardizzazione dei servizi di protezione locale a livello di Gruppo:
  - Servizio di crittografia spagnola
  - Servizio di controllo degli accessi alla rete (NAC)
- Implementazione dello strumento di protezione della posta elettronica del Gruppo, che mira ad aumentare il livello di protezione della posta elettronica aziendale.
- Implementazione dell'autenticazione multifattoriale (MFA) sulla VPN italiana e su O365.
- Progetto di segregazione della rete in doValue Italia.
- Implementazione delle funzionalità di crittografia nella DR italiana.
- Esecuzione di audit del codice sorgente nelle applicazioni italiane.

Nel periodo di rendicontazione si sono verificati cinque reclami in ambito privacy per doValue Greece, presentati dall'Autorità per la protezione dei dati, che ha indagato su una presunta violazione della legislazione sulla privacy, e due raccomandazioni (di cui una relativa a un reclamo ricevuto nel corso del 2022) in merito alla tempestiva risposta dell'azienda alle richieste degli interessati. Ulteriori 3 reclami sono stati invece presentati nella controllata cipriota ma in nessun caso sono state comminate sanzioni. Nessun reclamo, e conseguentemente nessuna sanzione, è invece pervenuto in Spagna, Italia e Portogallo.

5.3 Monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti

In linea con il Codice Etico, il Piano di Sostenibilità e la Carta dei Valori, il Gruppo doValue considera fondamentale sviluppare una **relazione con i propri Stakeholder** basata sull'ascolto e sul dialogo costante e proattivo, per definire la propria strategia di business e creare valore condiviso nel lungo periodo.

Nel corso del tempo il Gruppo si è dotato di un **sistema strutturato di monitoraggio della soddisfazione dei clienti** (banche, investitori e Special Purpose Vehicle) **per misurare con continuità il livello di soddisfazione e la qualità dei servizi offerti.**

La **Customer Satisfaction Survey, che viene erogata periodicamente**, nasce non solo con l'obiettivo di valutare la soddisfazione dei Clienti ma anche per:

- sviluppare con i propri Stakeholder un rapporto trasparente e collaborativo, basato sul coinvolgimento attivo e sul dialogo continuo;
- incrementare il Rating di Sostenibilità.

Nelle diverse edizioni che si sono susseguite, il questionario è stato integrato e migliorato, ad esempio inserendo come indicatore il KPI **Net Promoter Score (NPS)**, che misura il grado di soddisfazione complessivo dei Clienti. Gli output quali-quantitativi della Survey consentono di **migliorare continuamente la relazione con i propri Stakeholder e rispondere alle esigenze dei clienti, massimizzando la soddisfazione** attraverso un attento monitoraggio dei servizi offerti.

I principali temi 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.

Sostenibilità

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

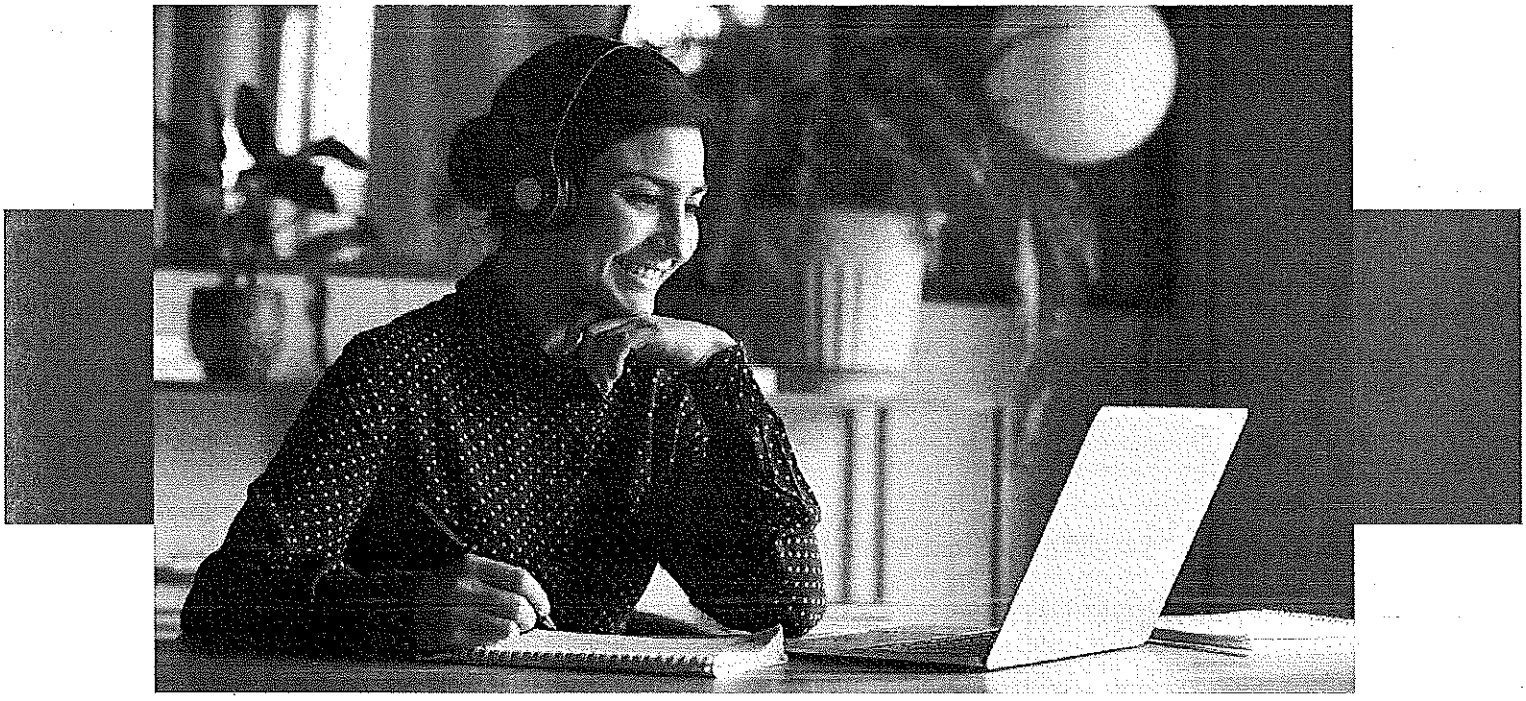
I principali temi, tranne che per l'indicatore NPS, sono valutati in una scala di valore su 5 livelli, dove 5 rappresenta "estremamente soddisfatto/importante" e 1 "per niente soddisfatto/importante".

Nell'ultima edizione sviluppata nel 2022, la terza, dall'analisi dei dati raccolti sono emerse le seguenti principali evidenze:

- l'80% dei clienti risponde "estremamente" o "molto" alla domanda sul valore aggiunto fornito dal dialogo tra cliente- fornitore;
- l'80% è "estremamente" o "molto soddisfatto" delle implementazioni IT volte al miglioramento della sicurezza ed efficienza dei sistemi;
- l'80% ritiene "estremamente" o "molto importante" che doValue si impegni in progetti e iniziative di Sostenibilità.

Il Gruppo continuerà a impegnarsi nella costruzione di una relazione di fiducia con i propri Clienti, nella convinzione che la comprensione delle loro aspettative sia alla base delle proprie strategie aziendali.

Ulteriori iniziative di analisi e monitoraggio della Customer Satisfaction vengono inoltre svolte dalle altre legal entities del Gruppo, sia internamente che attraverso la collaborazione di organizzazioni specializzate in ricerche di mercato, con l'obiettivo di approfondire il grado di conoscenza degli Stakeholder, delle loro esigenze e delle possibilità di collaborazione.



5.4 La gestione sostenibile della 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.

Dal 2020 è presente una funzione Procurement di Gruppo che gestisce in particolare iniziative negoziali a livello globale con riferimento a progetti strategici e sinergici. In considerazione delle peculiarità degli specifici business e delle normative dei Paesi in cui il Gruppo opera, alcune attività di procurement vengono svolte sia a livello centrale che locale, mantenendo un presidio dedicato ad eccezione della categoria globale ICT.

Nel 2023 è stata lanciata una survey verso le varie strutture aziendali, al fine di valutare la performance della funzione Procurement sia con riferimento al perimetro Italia che a livello di Gruppo, per individuare potenziali aree di miglioramento. A seguito della survey, è' stato affinato l'approccio alla pianificazione degli acquisti, infatti, ad inizio anno, è stato elaborato un Piano acquisti coinvolgendo le principali funzioni aziendali sulla base del budget approvato.

Per quanto concerne il patrimonio procedurale in materia, il Gruppo doValue ha formalizzato i processi e le attività di procurement attraverso procedure e regolamenti, tra cui: Procedura di Sourcing, Procedura di Gestione Albo Fornitori, Regolamento di Spesa di Gruppo. Inoltre, la Funzione Procurement è stata coinvolta nella definizione di altre procedure e processi che, seppur indirettamente, intervengono nella gestione della Supply Chain (quali, ad esempio, la Procedura sul conflitto di interessi e sul trasferimento dei dati extra UE e la Procedura sul Ciclo passivo).

A livello di sistemi informativi e per quanto concerne la gestione della Supply Chain, **doValue ha aggiornato l'ERP aziendale, adottando il gestionale SAP,** il sistema di master data management **che è stato integrato con la piattaforma esistente di e-Procurement,** al fine di garantire l'allineamento sincronico tra i due sistemi, con particolare riferimento ai processi più importanti, tra cui:

- Gestione dello stato della qualifica fornitori
- Gestione RDA (Richiesta di acquisto)
- Gestione contratti e relativi ODA (Ordini di Acquisto)

Questa gestione integrata del processo permette di intercettare la maggior parte dei fornitori, che da procedura vigente, rientrano nell'ambito del procurement e quindi non gestibili in deroga.

Inoltre, nell'ambito del progetto doTransformation, a **partire dal 2023 la piattaforma di e-Procurement,** fino ad ora in uso solo in Italia e in Spagna, **è stata adottata anche in Grecia.**

A fronte di tali novità, sono stati organizzati seminari sull'utilizzo degli strumenti aziendali (tra cui SAP, piattaforma e-Procurement), oltre a corsi e webinar di aggiornamento sui processi di acquisto, sulle procedure vigenti e sulle novità normative, in aggiunta alle periodiche comunicazioni della funzione Procurement.

La piattaforma e-Procurement è strutturata in moduli interconnessi per la gestione del vendor management (Albo Fornitori) del sourcing (gare e RFI) e della parte contrattuale. 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 tecnico-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, la Procedura Gestione Albo Fornitori prevede le seguenti fasi:

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.

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. Sulla base delle informazioni fornite, vengono attribuiti dei punteggi che si sommano a quelli ottenuti in fase di prequalifica. Il fornitore dichiara e garantisce la veridicità dei dati personali inseriti, la loro correttezza, completezza e la loro attualità rispetto al momento della Qualificazione.

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.

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) e una serie di controlli e automatismi che genera degli alert in direzione della Centrale Acquisti e delle eventuali strutture coinvolte. Se a seguito di tale verifica, si rileva un calo dell'indice qualitativo previsto per il Servizio ovvero si siano presentate altre condizioni che possano mettere in dubbio la capacità del Fornitore di garantire gli standard richiesti, il Gruppo doValue si riserva la facoltà di sospenderne la qualificazione.

Tra le principali aree di intervento in merito all'ampliamento delle attività di verifica e monitoraggio della qualità delle fonti di approvvigionamento, si riporta:

- l'inserimento nel questionario di qualifica di una sezione relativa alla verifica di eventuali conflitti di interesse, con la relativa implementazione dei presidi di monitoraggio ed intervento;
- l'inserimento nel questionario di qualifica di una sezione dedicata all'anticorruzione, con **verifica della certificazione ISO 37001, con attivazione di un processo di Due Diligence dedicato ove necessario.**

Rispetto all'anticorruzione, la Funzione Procurement conduce attività di Due Diligence nei confronti dei nuovi potenziali fornitori (di beni o di servizi, diversi da professionisti esterni siano essi consulenti o legali). Tale attività di verifica si integra appieno con il processo già esistente, gestito attraverso la piattaforma e-Procurement e formalizzato attraverso la Procedura Gestione Albo Fornitori, di cui si è già detto sopra. Nello svolgimento di Due Diligence rivolte a nuovi potenziali fornitori in relazione ai progetti, transazioni e attività che doValue può intrattenere con gli stessi, vengono analizzati e valutati dalla Funzione Compliance per la prevenzione della corruzione i seguenti punti d'attenzione:

- anagrafica della controparte;
- capacità della controparte;
- presenza di Red Flag le cui informazioni vengono reperite in fase di pre-qualifica del fornitore tramite il portale e-Procurement di doValue.

Il portale e-Procurement trasmette direttamente alla Funzione Compliance un alert laddove il fornitore non sia in possesso della Certificazione ISO 37001. In questo caso il processo di Due Diligence tiene in considerazione la presenza di eventuali Red Flag e del rating assegnato sulla base di una matrice che, opportunamente valutata dalla Funzione Compliance, porta ad esprimere il livello di rischio corruzione associato al Fornitore.

Sulla base del livello di rischio corruzione identificato si potrà procedere con la qualifica del fornitore (rischio lieve) piuttosto che sospendere provvisoriamente la qualifica e rimandare la decisione sentita l'Alta Direzione (in caso di rischio moderato) o l'Organo Direttivo (in caso di rischio elevato). doValue pone in essere tutte le azioni necessarie per garantire la tutela dei dati personali dei suoi fornitori. Infatti, in fase di Prequalifica, il fornitore prende atto, ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE n. 2019/679 sulla protezione dei dati personali (GDPR), a che i propri dati personali siano oggetto di trattamento da parte del Gruppo doValue, per la finalità di iscrizione nell'Albo Fornitori del Gruppo doValue, secondo quanto indicato nell'Informativa privacy ex art. 13 GDPR rilasciata da doValue in qualità di Titolare, pubblicata sul Portale.

Nel 2023, la piattaforma e-Procurement è stata oggetto di ulteriori sviluppi, in termini di nuove funzionalità:

- Profilazione ruoli/attività utenti;
- Gestione nella piattaforma di e-procurement della nuova procedura di qualifica in escalation;
- Gestione modifica e aggiunta categorie merceologiche fornitori presenti in Vendor List;
- Attivazione Intelligenza artificiale, per il controllo della documentazione di qualifica;
- Aggiornamento struttura organizzativa nella piattaforma e-Procurement
- Definizione del questionario di indagine sui fornitori in ambito ESG, che genererà un impatto sul rating di qualifica. Attività condotta insieme alla struttura Communication & Sustainability, come richiamato al precedente punto.

Infine, si segnala l'avvio della campagna **2023** di valutazione delle performance rese dal fornitore nella conduzione dei contratti. Oltre ai contratti locali, sono stati valutati anche quelli dei Top Vendor di Gruppo per avere un valore di performance anche su tutto il perimetro doValue.

Nello svolgimento delle gare multiparametriche, infine, **nel corso del 2023 sono stati inseriti tra i requisiti tecnici oggetto di valutazione per la determinazione del ranking, alcune domande/requisiti in ambito ESG.**

In virtù dei nuovi sviluppi realizzati e/o avviati nel 2023, doValue ha reso la sua Supply Chain ancora più performante sotto il profilo di controllo e sicurezza, ottimizzando/accentrando anche il dialogo con tutte le strutture coinvolte nel processo di acquisto.

A livello locale, come anticipato, **anche in Spagna è stata implementata la piattaforma e-Procurement**. Più in generale, la società doValue Spain e le sue controllate 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, doValue Spain 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, compresi requisiti etici che includono anche la loro responsabilità sociale e ambientale.

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.

Allo stesso modo, in Portogallo e Cipro sono applicate procedure di selezione dei fornitori dedicate, che stabiliscono i principi e le procedure da seguire nella selezione degli intermediari, e sono presenti policy relative alla gestione dei conflitti d'interesse.

La selezione dei fornitori

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

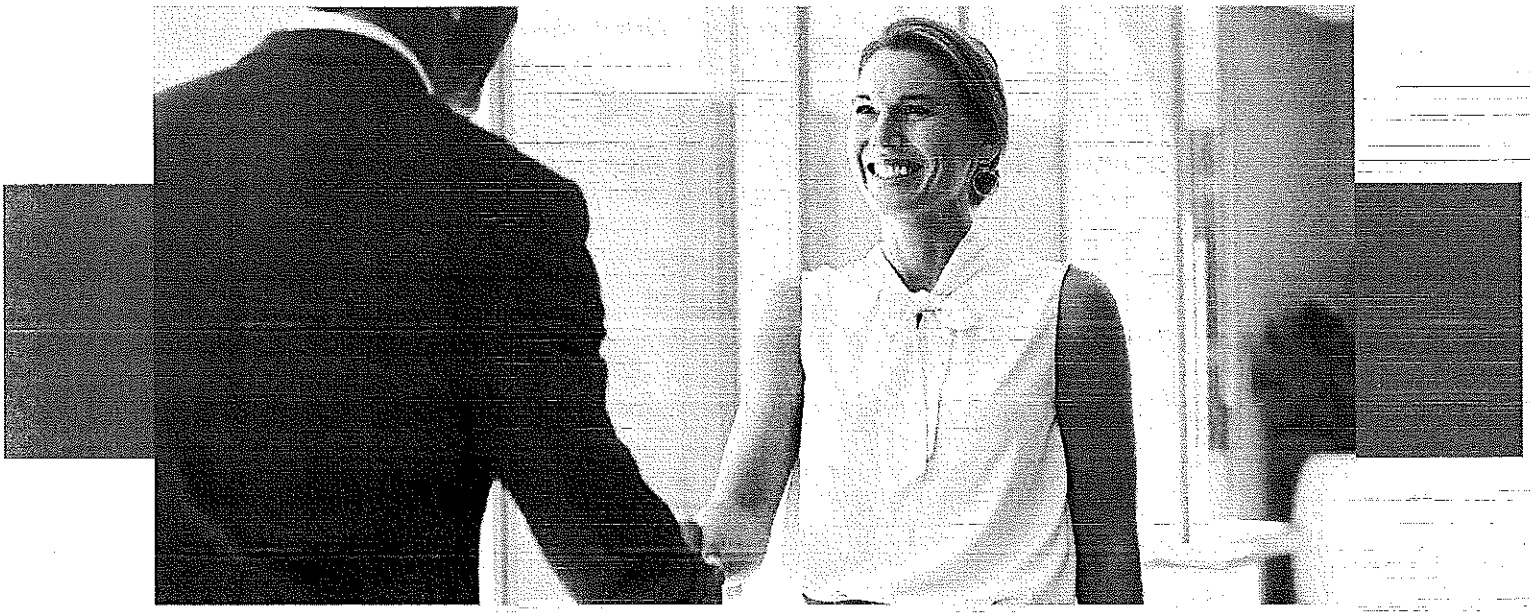
Con riferimento al perimetro italiano, che rappresenta la componente maggioritaria delle forniture del Gruppo, la percentuale di fornitori locali sul totale fatturato fornitori nel 2023 è pari **al 97%**, in aumento di 6 punti percentuali rispetto al 2022.

Nel perseguimento di relazioni commerciali trasparenti e in grado di creare valore condiviso, **doValue Spain** presta attenzione anche alle caratteristiche di sostenibilità dei fornitori: in caso di approvvigionamento di servizi il cui valore superi i € 75.000, **doValue Spain 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.

Relativamente alla valutazione dei nuovi fornitori sulla base di criteri sociali e ambientali, in Italia la percentuale ha raggiunto il 100% anche per il 2023, in linea con il risultato raggiunto nel precedente anno di rendicontazione.

In Grecia, Spagna, Portogallo e Cipro non sono state effettuate nel corso del 2023 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.

Nel 2023 doValue Greece, come anticipato, ha implementato la piattaforma e-Procurement, allineando i sistemi di gestione a quelli del Gruppo e assicurando una maggiore omogeneità nell'ambito del patrimonio procedurale di doValue. Infatti, **è stato formalizzato un nuovo processo di gestione dei fornitori allineato alla Politica di Procurement del Gruppo**, attualmente in fase di revisione, che disciplina il processo di selezione, on-boarding, due diligence, prequalificazione, matrice di approvazione/autorità, monitoraggio delle prestazioni, monitoraggio e gestione dei rischi.



5.5 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 con la finalità di evidenziare il processo di formazione del valore aggiunto e la sua distribuzione ai vari Stakeholder.

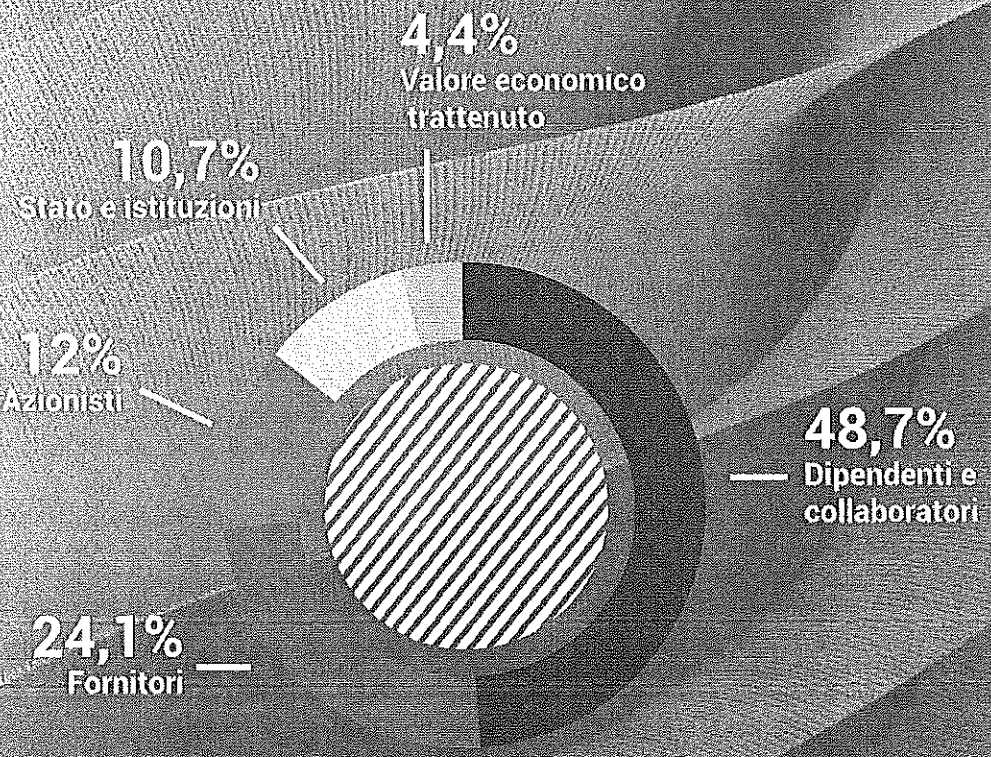
Ripartizione del valore economico (in migliaia di euro)	2023	2022	2021
Valore economico generato	**445.343**	**510.023**	**542.885**
Valore economico distribuito	**(425.325)**	**(455.439)**	**(444.408)**
Dipendenti e collaboratori	(213.097)	(231.149)	(231.581)
Fornitori	(110.565)	(142.058)	(164.507)
Azionisti - Dividendi distribuiti*	(52.992)	(44.142)	(23.224)
Stato e istituzioni	(48.671)	(38.090)	(24.696)
Valore economico trattenuto	**20.018**	**54.584**	**98.877**

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

Nell'analisi dei dati e dei trend riportati nel testo e nei formati tabellari a supporto è necessario tener conto del percorso di sviluppo e degli obiettivi del Gruppo nella volontà di imporsi sempre più nel mercato di riferimento come un player ambizioso e solido, coinvolto nel corso dell'anno di reporting in un periodo di profonda evoluzione della propria struttura di governance e delle operations che compongono il core business.

La solidità della performance finanziaria, le attività di espansione e razionalizzazione dei business nelle diverse entity geografiche impattano quindi notevolmente su tutte le analisi oggetto della Dichiarazione Non finanziaria, tanto a livello qualitativo quanto a livello quantitativo.

RIPARTIZIONE VALORE ECONOMICO GRUPPO DOVALUE



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 2023. Ulteriori informazioni in merito alla performance economica e di solidità finanziaria del Gruppo sono disponibili in Relazioni e Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2023, nel capitolo "Relazione sulla Gestione del Gruppo".

5.6 doValue e il territorio: la strategia di Gruppo e le iniziative locali

Il dialogo attivo con i propri Stakeholder e la valorizzazione delle persone, guidano doValue nella definizione di una strategia volta a coinvolgere e supportare le Comunità e i territori in cui il Gruppo è presente per generare valore sostenibile di lungo termine.

Al fine di favorire lo sviluppo della Comunità, doValue si impegna a condividere le proprie esperienze e il proprio know-how all'interno del mondo accademico.

Nel corso del 2023 sono state sviluppate diverse partnership accademiche a testimonianza della volontà di doValue di creare un percorso virtuoso, volto a favorire lo sviluppo delle professionalità delle generazioni future per affrontare il mercato del lavoro e contribuire ad una crescita innovativa e sostenibile.

Di seguito le iniziative del Gruppo:

- **Un Global Compact:** il Gruppo doValue ha aderito all'iniziativa Global Compact delle Nazioni Unite per allineare le strategie e le operazioni con i principi universali sui diritti umani, il lavoro, l'ambiente e l'anticorruzione, e intraprendere azioni che promuovono gli obiettivi sociali;
- **Luiss Business School:** doValue è Partner dell'Executive Programme in Gestione degli NPL (Non Performing Loans) il programma di formazione sviluppato in collaborazione con la Luiss Business School. Il corso offre un'overview sul fenomeno NPE, sullo scenario macroeconomico e sulla classificazione dei diversi NPE, fino alle tecniche di NPE portfolio management;
- **Rome Business School:** Partnership con Rome Business School, l'Istituto internazionale di formazione che offre Master, MBA e programmi di formazione aziendale "Executive Education" la cui missione è quella di formare leader globali in grado di gestire aziende in tutto il mondo da una prospettiva innovativa e sostenibile.
- **AISM Associazione Italiana Sclerosi Multipla:** doValue sostiene l'AISM, 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 2023 il Gruppo ha partecipato all'iniziativa "La Mela di AISM" ospitando i volontari dell'Associazione presso la sede di Roma.
- **4W4I:** doValue Partner dell'iniziativa "4 Weeks 4 Inclusion" (#4W4I), l'evento promosso 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.
- **FeduF:** doValue è Partner di FEduF, la Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio costituita su iniziativa dell'Associazione Bancaria Italiana (ABI). doValue insieme alla Fondazione supporta progetti di educazione finanziaria rivolti ai giovani con l'obiettivo di diffondere maggiore conoscenza e favorire l'inclusione finanziaria. Il Gruppo è Partner del progetto "I Fuoriclasse della Scuola" diventando sostenitore di un processo di formazione dei migliori studenti italiani attraverso la donazione di borse di studio per promuovere una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva.
- **doValue sostiene il FAI - Fondo per l'Ambiente Italiano** - attraverso l'adesione al programma di membership aziendale Corporate Golden Donor. In Italia, l'adesione al FAI significa sostenere un grande progetto di tutela del patrimonio artistico e culturale italiano e promuovere la bellezza del nostro Paese, oltre che sensibilizzare la collettività alla cura dell'arte e della natura.
- **@xia Financial Literacy Program:** doValue Grecia partecipa attivamente all'iniziativa dell'Associazione greca delle società di servizi creditizi (EEDADP) per sviluppare un programma di alfabetizzazione finanziaria in collaborazione con il Financial Literacy Institute.
- **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 Aretaieio (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.
- **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 Vivir Sin Barreras**, che mira a migliorare l'assistenza, l'integrazione e l'inclusione sociale e lavorativa delle persone con mobilità ridotta;
- **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 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;
- **Clúster de la edificación**, organizzazione per la collaborazione e l'innovazione nel settore edile;
- **Asociación Española para la Calidad**, che promuove la qualità come motore di competitività e sostenibilità;
- **Asociación Nacional de Entidades de Gestión de Cobro**, il cui scopo sociale è la fornitura di servizi di recupero crediti, sia in via amichevole che giudiziaria;
- **Asociación de Espacios Inmobiliarios**, che ha l'obiettivo sociale di sostenere lo sviluppo di spazi immobiliari condivisi e di tutelare giuridicamente gli attori coinvolti;
- **ABI – Associazione Bancaria Italiana**, associazione volontaria senza finalità di lucro che opera per promuovere la conoscenza e la coscienza dei valori sociali e dei comportamenti ispirati ai principi della sana e corretta imprenditorialità, nonché la realizzazione di un mercato libero e concorrenziale.

L'impegno di doValue Spain 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, doValue Spain non effettua investimenti infrastrutturali e non finanzia servizi per la comunità. In relazione alla partecipazione e al coinvolgimento di DoValue Spain Servicing nella comunità attraverso lo sviluppo di gruppi minoritari o di persone a rischio di esclusione sociale, o all'adesione volontaria ad accordi che documentano formalmente l'impegno della Società, vengono erogati i seguenti contributi:

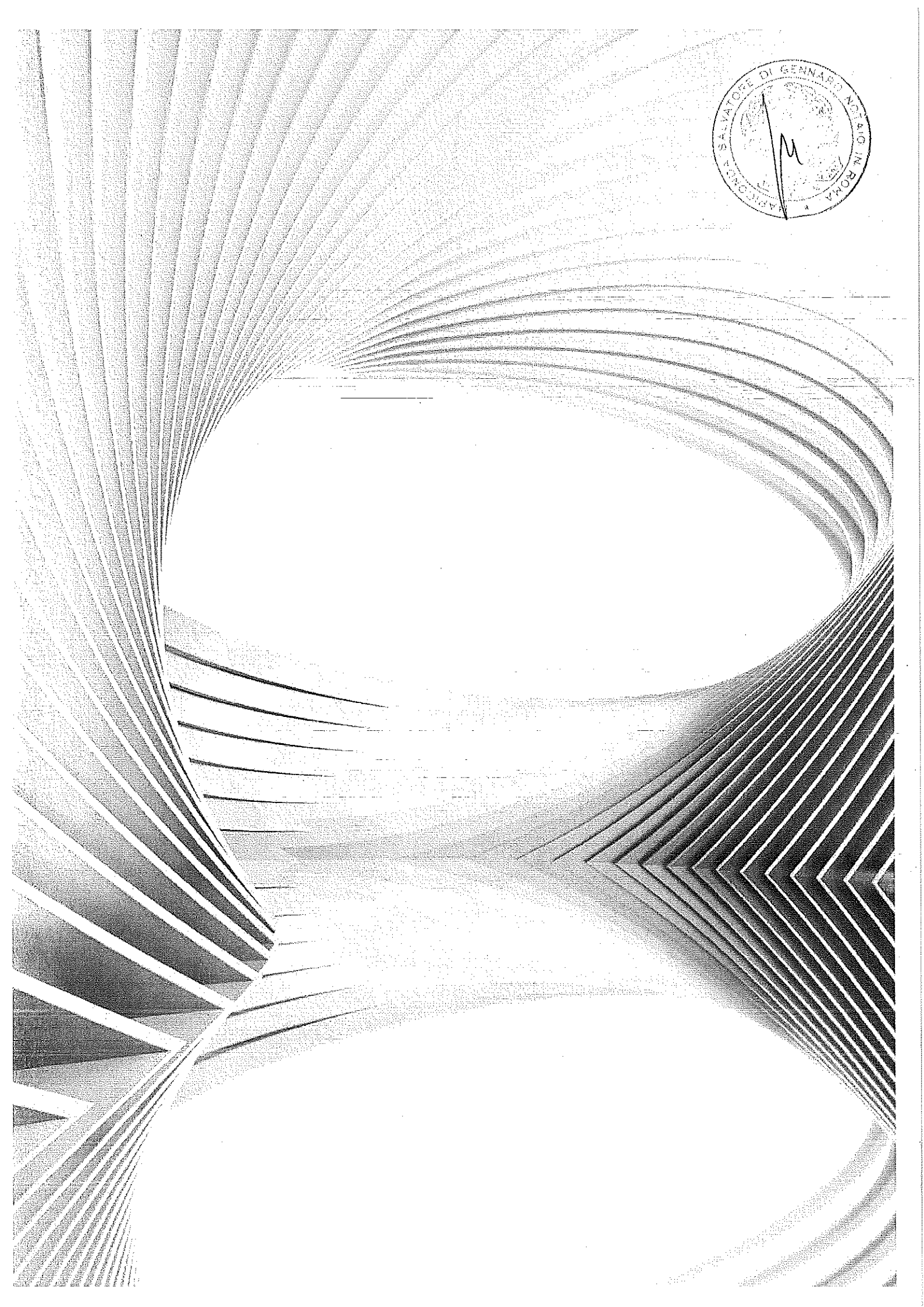
- Per quanto riguarda il rispetto delle misure eccezionali contenute nell'articolo 42.1 del Regio Decreto Legislativo 1/2013 del 29 novembre che ha approvato la Legge rivista sui diritti e l'inclusione sociale delle persone disabili:

- Adecco Foundation: 32.400€
- Integra Foundation: 21.600€

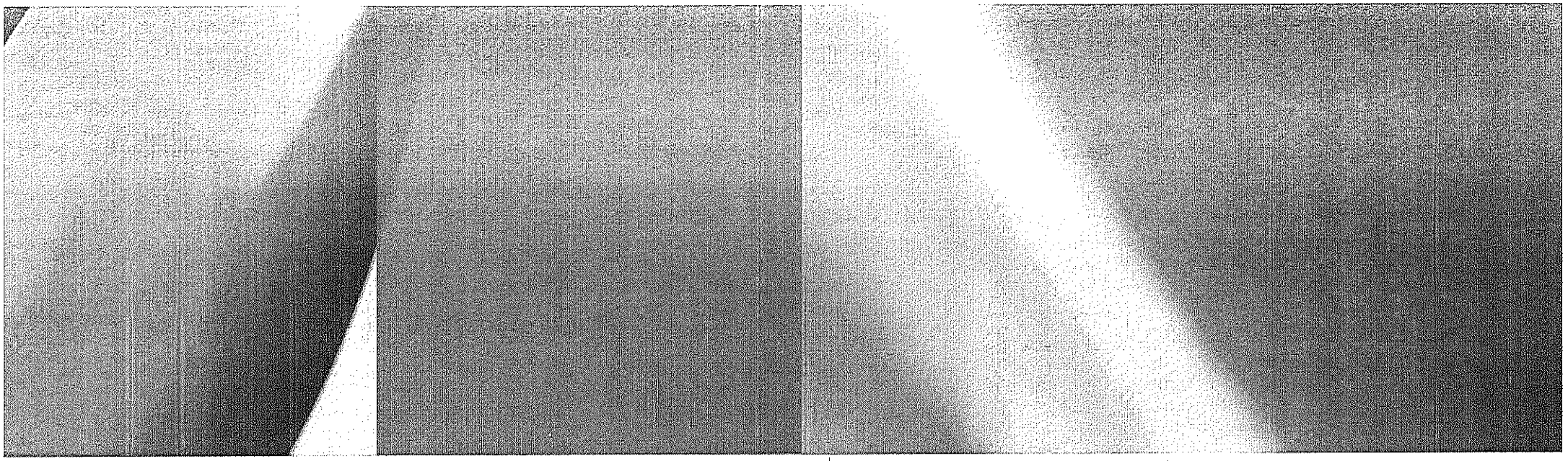
- Contributi agli enti per i diritti umani:
  - UN Global Compact: 2.400€
- Borse di studio per studenti con risorse economiche limitate e un buon curriculum accademico:
  - Carlos III University Foundation: 6.000€
- Donazioni e contributi a supporto dell'equilibrio tra vita privata e lavoro:
  - MásHumano Foundation: 6.500€
  - Asociación para el Progreso de la Dirección: 1.946,23€
- Contributi alle associazioni di settore:
  - Clúster de la edificiación (Building Cluster): €3.000
  - Asociación de Promotores Constructores de España (Spanish Building Developers' Association): €4.078,28€
  - International Facility Management Association: €423,50
  - Asociación Española para la Calidad (Quality Spanish Association): 725,99€
  - Asociación para el progreso de la dirección: €5.611,90 (Protector Partner)
  - Asociación Nacional de Entidades de Gestión de Cobro (Spanish National Debt Collection Association): 2.500€
  - Instituto de Auditores Internos de España (Spanish Institute of Internal Auditors): €2.420
  - Contributi verso Adsolum: Asociación de Espacios Inmobiliarios (Real Estate Spaces Association)

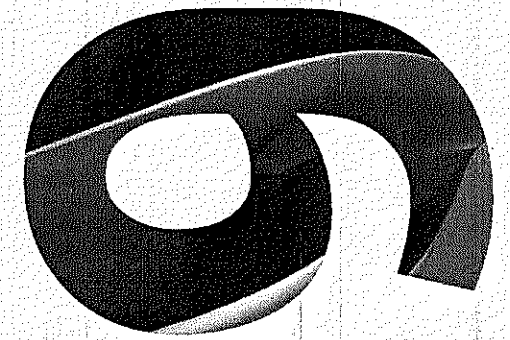
In Portogallo i rapporti con le associazioni e la comunità imprenditoriale sono gestiti principalmente attraverso la banca Oitante, mentre a Cipro attraverso l'Association of Cyprus Banks e la Credit Services Association. Nel corso del 2023, non si registrano per Cipro contributi ad organizzazioni senza scopo di lucro, mentre doValue Portugal ha devoluto €8.300 a organizzazioni senza scopo di lucro che hanno già un track-record in Portogallo.

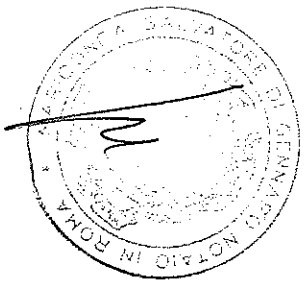
Nel Piano e nella Politica di Sostenibilità il Gruppo ha definito i tre pilastri che si concretizzano in progetti e iniziative a beneficio del territorio, della comunità, oltre che dell'ambiente: operare responsabilmente, attenzione alle persone e attenzione all'ambiente.



VALORE AMBIENTALE



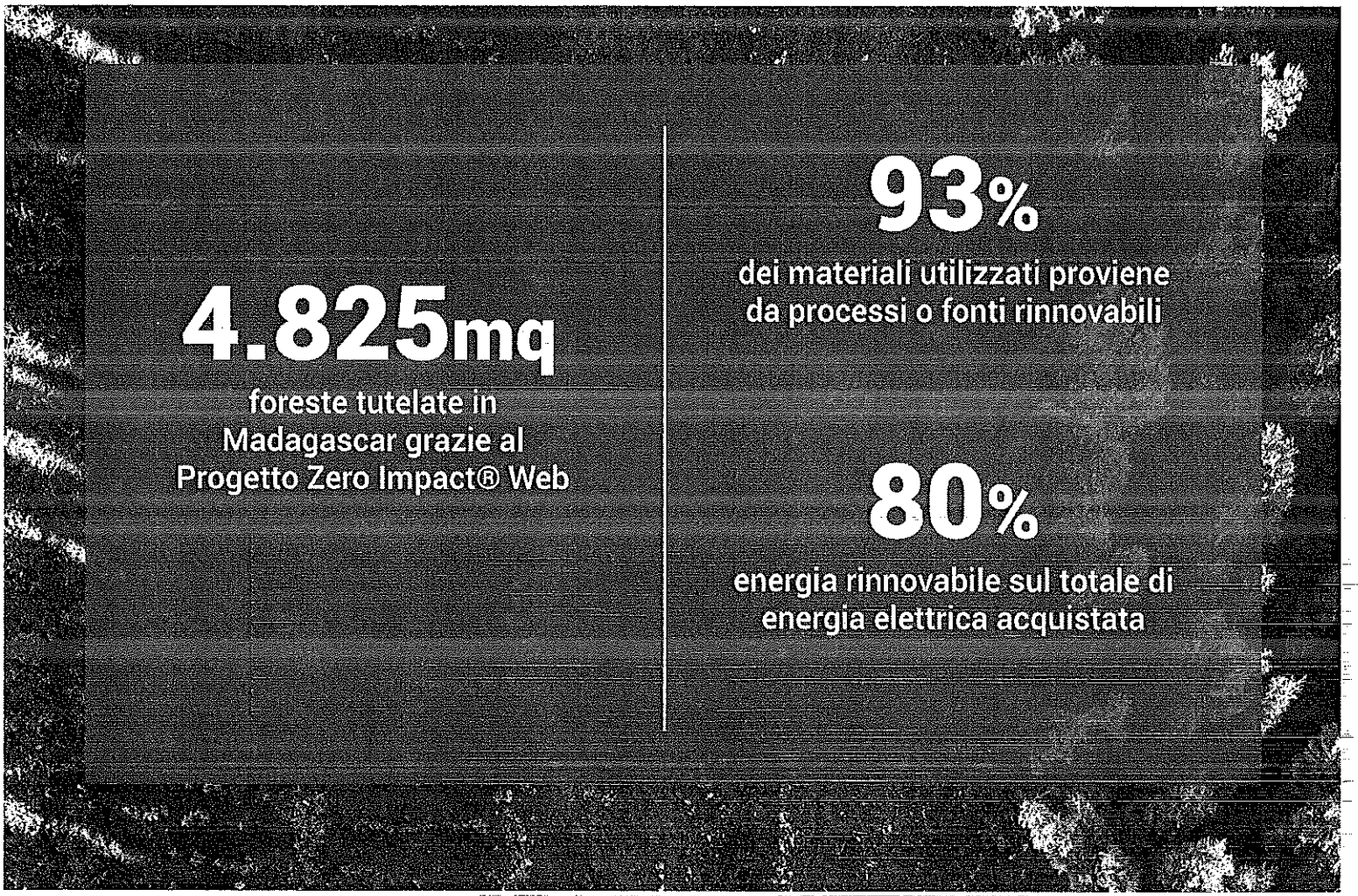




L'**attenzione verso l'ambiente rappresenta uno dei pilastri della Policy di Sostenibilità** del Gruppo doValue, che definisce le aree di impegno del Gruppo rispetto ai temi di sostenibilità ambientale e fornisce i Princìpi Guida che ispirano l'operato di doValue, declinati rispetto ai tre pilastri su cui si fonda la strategia di Sostenibilità di doValue.

A livello operativo, al fine di rendere ancora più concreto l'impegno assunto, sono state redatte specifiche **"Linee guida sulle tematiche ambientali"**, allegate alla Policy di Sostenibilità, con l'obiettivo di definire princìpi e buone prassi che orientino i comportamenti quotidiani e i progetti che il Gruppo decide di sostenere a favore dell'ambiente.

doValue si è posizionata tra le prime 50 "Aziende più attente al clima" del Corriere Della Sera, per il rapporto tra le emissioni di CO_2 e fatturato.



6.1 Consumi di materiali

Pur operando in un settore con un impatto sull'ambiente limitato, il Gruppo doValue è costantemente impegnato sul fronte della sostenibilità ambientale, con l'obiettivo di contribuire attivamente ad una crescita sostenibile nel rispetto dell'ambiente e degli ecosistemi.

doValue pone particolare attenzione al consumo dei materiali, principalmente riconducibili a tipiche forniture da ufficio, promuovendo la diffusione di pratiche virtuose tra i dipendenti e nelle relazioni di business e prediligendo materiali sostenibili e altamente riciclabili.

In Italia, il Gruppo cerca di limitare i consumi di carta e conseguentemente dei toner attraverso un sistema di autenticazione, che richiede a ciascun dipendente l'inserimento di un PIN personale per l'avvio della stampa. Inoltre, in Italia e in Grecia, **doValue predilige l'acquisto di carta certificata secondo criteri di sostenibilità ambientale** (es. FSC, PEFC o EcoLabel).

Anche doValue Spain e le sue controllate 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 adottate a livello di gruppo.

Nel corso del 2023 si è registrata una **diminuzione dei consumi di carta**, mentre toner e altri materiali d'ufficio hanno visto un considerevole aumento imputabile principalmente alla periodicità degli acquisti. Nello specifico, **i materiali rinnovabili utilizzati nel corso del 2023** ammontano a oltre 27.702 kg, (contro i 27.094 kg del 2022), e **rappresentano circa il 93% dei materiali totali**. A tal proposito si sottolinea anche che il consumo di materiali non rinnovabili, pari a 2.091 kg, è diminuito drasticamente rispetto al dato 2022 (-2.839 kg).

Materiali utilizzati per peso e volume[13]	UdM	2023	2022	2021
Carta	kg	27.883	29.941	35.735
Toner, cartucce e cancelleria (buste, cartelline, raccoglitori, scatole, etichette, libro firma, cartoline a/r)	kg	959	514	14.207
Plastica	kg	798	624	-
Vetro	kg	34	118	-
Materiali IT	kg	120	489	-

[13] A partire dall'anno 2022 il perimetro è stato esteso a tutto il Gruppo doValue (Italia, Grecia, Spagna, Cipro e Portogallo). I dati degli anni precedenti si riferiscono al perimetro Italia, Grecia e Spagna. Inoltre, si segnala che i dati relativi ai consumi di plastica, vetro e materiali informatici vengono rendicontati a partire dal 2022 e pertanto non sono disponibili per l'anno 2021.

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, del data-center e delle server room.

In continuità con i precedenti anni, il Gruppo ha proseguito nell'intento di efficientare i propri consumi di energia, migliorando la propria sostenibilità energetica. Infatti, doValue, ha provveduto a rinnovare anche per il 2023 il contratto di fornitura di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili per tutto il perimetro immobiliare italiano con la società Repower S.r.l. L'energia elettrica erogata 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), ovvero certificazioni elettroniche rilasciate dal fornitore che attestano l'origine rinnovabile delle fonti utilizzate dagli impianti qualificati IGO.

In continuità con quanto realizzato nell'anno 2022, **anche nel 2023 sono stati portati a termine alcuni interventi di efficientamento energetico presso le sedi di doValue S.p.A.**, al fine di ridurre al minimo gli impatti ambientali. Nello specifico:

- in accordo con la proprietà di Roma Lungotevere Flaminio (FINAMO) si è provveduto alla sostituzione dei vecchi gruppi frigo classificati in classe energetica elevata con gruppi a pompa di calore, con la relativa dismissione della centrale termica, **diminuendo in maniera significativa i consumi di gas**. Tale intervento ha comportato una **riduzione dei consumi di energia elettrica** (del 22% nel mese di luglio) **ed un minor consumo del gas metano** (-73% rispetto al 2022);
- installazione di **rilevatori di presenza per l'accensione/spegnimento automatico delle luci** nelle sedi di Milano Brenta, Bari e Napoli;
- **campagna di sensibilizzazione verso i dipendenti** per un uso corretto e sostenibile delle fonti di energia;
- maggior **controllo della temperatura all'interno degli ambienti di lavoro** e impostazione manuale dei termostati;
- **spegnimento presso le sedi del Gruppo durante l'orario notturno degli impianti di illuminazione** interne ed esterne (zona perimetrale) e delle fonti energetiche non utilizzate;
- **efficientamento degli spazi** delle sedi degli uffici di doValue in Italia.

Tali interventi di efficientamento energetico hanno contribuito nel complesso alla riduzione dei consumi di energia elettrica delle sedi del perimetro Italia del 14% rispetto al 2022.

La struttura Facility anche per il 2024 si pone l'obiettivo di mettere in atto tutte le azioni necessarie finalizzate alla diminuzione dei consumi di energia.

Per rendere più concreto il proprio impegno verso l'ambiente doValue si è dotato di "Linee Guida 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 Group Communication&Sustainability.

Anche **doValue Spain** e le sue controllate sono attente al consumo delle risorse energetiche, il cui utilizzo rimane comunque circoscritto allo svolgimento delle attività quotidiane di business. In particolare, nel corso del 2023 sono state adottate alcune **misure per la riduzione dei consumi energetici**:

- redistribuzione dei dipendenti nei diversi piani degli edifici, efficientando gli spazi ed i consumi energetici;
- giornata di chiusura settimanale degli uffici, consentendo a tutti i dipendenti di lavorare in smart working;
- installazione delle colonnine per la ricarica delle auto elettriche presso la sede centrale di doValue Spain;
- inclusione delle auto elettriche nel catalogo del parco auto aziendale;

- sensibilizzazione dei dipendenti per un utilizzo consapevole e sostenibile dei termostati.

Con riferimento al perimetro Grecia, la sede **centrale di doValue Greece è certificata LEED Gold** ed è già stato avviato l'iter per il rinnovo della certificazione. Inoltre, in continuità con gli anni precedenti, la società ha dato seguito ad una serie di iniziative proprie per allinearsi alle pratiche del Gruppo, contribuendo così attivamente alle performance di sostenibilità di doValue. In particolare, è proseguita l'installazione dei rilevatori di presenza per l'accensione/spegnimento automatico delle luci in alcuni edifici, sono state installate ulteriori colonnine per la ricarica delle auto elettriche, offrendo concretamente ai dipendenti la possibilità di prediligere auto con un minor impatto ambientale, infine è stata portata avanti la sostituzione delle vecchie lampadine con soluzioni a LED.

Nel corso del 2023, i consumi di energia elettrica totali del Gruppo sono stati pari a 18.076 GJ, registrando un trend positivo di riduzione dei consumi di energia imputabile principalmente agli interventi di efficientamento energetico di cui sopra. L'intensità energetica calcolata a livello di Gruppo, considerando i consumi di energia totali, è pari a 10,07 GJ/n° medio di dipendenti; la quota di energia elettrica acquistata proveniente da fonti rinnovabili si è attestata intorno all'80%, sostanzialmente in linea, in valore assoluto con l'83% registrato nel 2022.

Le **emissioni di Scope 1** nel 2023 sono state pari a **494 tonnellate di CO_2** equivalente, registrando un lieve aumento rispetto al 2022 (377 CO_{2e}) correlato principalmente all'ampliamento del parco auto aziendale e ai maggiori consumi di combustibile. Inversamente si registra una diminuzione importante dei consumi di gas naturale di circa il 36% rispetto al 2022. Le emissioni indirette di Scope 2 sono state pari a **1.809 secondo il metodo location-based e 277 secondo il metodo market-based**, dato che pone in risalto la quota prevalente di approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili che come suddetto rappresenta l'80% dell'energia acquistata dal Gruppo.

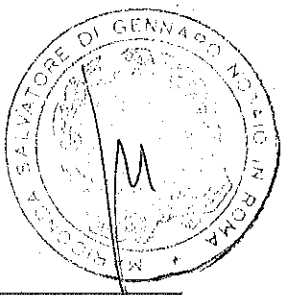


Consumi di energia all'interno dell'organizzazione[14]	UdM	2023	2022	2021
Gas naturale	GJ	1.956	3.056	14.532
Consumi di diesel per parco auto[15]	GJ	4.450	2.000	1.446
Consumi di benzina per parco auto	GJ	714	694	598
Energia elettrica acquistata	GJ	18.076	19.145	18.420
di cui da fonti rinnovabili (acquistata)	GJ	14.456	15.804	15.908
% rinnovabile sul totale	%	80%	83%	86%
Totale energia consumata all'interno dell'organizzazione	**GJ**	**25.197**	**24.895**	**34.997**
Intensità energetica[16]				
Intensità energetica rispetto al totale dei consumi	GJ/n° medio dipendenti	10,07	9,09	12,83
Intensità energetica rispetto ai consumi di gas naturale	GJ/n° medio dipendenti	0,72	1,06	5,22
Intensità energetica rispetto ai consumi di diesel	GJ/n° medio dipendenti	2,34	1,04	0,70
Intensità energetica rispetto ai consumi di benzina	GJ/n° medio dipendenti	0,38	0,36	0,29
Intensità energetica rispetto ai consumi di energia elettrica acquistata	GJ/n° medio dipendenti	6,64	6,63	6,62
Intensità energetica rispetto ai consumi di energia elettrica acquistata da fonti rinnovabili	GJ/n° medio dipendenti	5,31	5,48	5,72

14 Ove non diversamente specificato i dati si riferiscono al perimetro Italia, Grecia e Spagna (in alcuni casi potrebbero essere pari a 0 perché riferiti a combustibili non utilizzati nelle relative sedi). Per la società portoghese i consumi energetici sono da considerare non materiali (ca 3% headcount), mentre relativamente a Cipro i dati relativi ai consumi energetici delle sedi sono indagati ma non sono disponibili poiché non in possesso o controllati dalla Società. Si segnala il parziale restatement dei dati 2022 relativi al consumo di gas naturale e dei relativi indici di intensità energetica operato per un affinamento della base dati dei consumi di gas naturale di doValue Greece. Per lo stesso motivo, nella tabella seguente i relativi valori delle Emissioni di Scope 1 passano da 913 a 377 tCO2e. Conformemente, sono stati aggiornati anche i tassi di intensità delle emissioni dirette, ora pari a 0,1647. Infine, con riferimento al 2021, si segnala che i dati sono relativi al perimetro di rendicontazione antecedente alla riorganizzazione societaria e ai relativi interventi sulle consistenze di patrimonio immobiliare (per maggiori dettagli si consulti la Nota Metodologica della DNF 2021).

15 Dal 2022 il perimetro è stato esteso a ricomprendere i consumi delle flotte Italia, Spagna e Cipro (questi ultimi pari a zero per l'anno 2023). Con riferimento al parco auto italiano, si precisa che i consumi 2021 sono stati stimati sulla base dei consumi 2020 a causa di indisponibilità di dati puntuali.

16 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.



Emissioni	UdM	2023	2022	2021
Emissioni dirette (Scope 1)				
Gas naturale	tCO_2e	115	180	850
Diesel per parco auto	tCO_2e	327	147	106
Benzina per parco auto	tCO_2e	52	50	44
Benzina hybrid electric	tCO_2e	-	-	-
Gas refrigeranti utilizzati per il condizionamento	tCO_2e	-	-	-
Totale	**tCO_2e**	**494**	**377**	**1.000**
Emissioni indirette (Scope 2)				
Energia elettrica acquistata da rete (Emissioni location-based)	tCO_2e	1.809	1.963	1.943
Energia elettrica acquistata da rete (Emissioni market-based)	tCO_2e	277	279	267
Emissioni GHG tCO_2e / n° medio dipendenti				
Emissioni dirette	tCO_2e / n° medio dipendenti	0,2413	0,1647	0,3778
Emissioni indirette (location-based)	tCO_2e / n° medio dipendenti	0,6648	0,6804	0,6987
Emissioni indirette (market-based)	tCO_2e / n° medio dipendenti	0,1016	0,0967	0,0959

Fattori di conversione	UdM	2023	2022	2021
Natural Gas Emission Factor - Fonte: DEFRA 2023, 2022, 2021 rispettivamente per i periodi di rendicontazione 2023, 2022 e 2021	$kgCO_2e$/ kWh	0,1843	0,1839	0,1832
Diesel & Petrol Emission Factor - Fonte: DEFRA 2023, 2022, 2021 rispettivamente per i periodi di rendicontazione 2023, 2022 e 2021. Fattori di emissione del parco auto (diesel e benzina) ISPRA	$kgCO_2e$/ 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	Sono stati considerati i fattori di emissione specifici per singola categoria di auto
Terna – Confronti Internazionali 2019 per il 2021, 2022 e 2023	$kgCO_2e$/ kWh	0,315 (Italia) 0,428 (Grecia) 0,210 (Spagna)	0,315 (Italia) 0,428 (Grecia) 0,210 (Spagna)	0,315 (Italia) 0,428 (Grecia) 0,210 (Spagna)
European Residual Mixes 2019 per i dati 2021, European Residual Mixes 2020 per il 2022, European Residual Mixes 2022 per il 2023	$kgCO_2e$/ kWh	0,457 (Italia) 0,531 (Grecia) 0,275 (Spagna)	0,458 (Italia) 0,490 (Grecia) 0,286 (Spagna)	0,465 (Italia) 0,577 (Grecia) 0,342 (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. Nello sviluppo di una reportistica non finanziaria sempre più completa e allineata alle migliori pratiche di mercato, il Gruppo doValue, sin dal FY21, ha arricchito la rendicontazione sulle tematiche ambientali estendendo il 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 erano già oggetto di rendicontazione nei precedenti esercizi di reporting con specifico riferimento al perimetro Spagna.

Le "altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)", come definite dalle linee guida del GHG Protocol[17], sono le emissioni risultato delle 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 questa specifica tipologia di dati, sono stati perciò indagati i processi che determinano emissioni riferibili all'ambito di erogazione dei servizi prevalentemente intellettuali del Gruppo, ovvero le emissioni derivanti da trasferte e viaggi di lavoro via aerea e su rotaia.

17 ghgprotocol.org/scope-3-technical-calculation-guidance

Le emissioni riportate sono relative a tutto il perimetro del Gruppo, calcolate tramite fuel-based method e messe a confronto con i dati 2022 già esposti nella DNF del precedente anno di rendicontazione.

Emissioni	UdM	2023	2022
Altre emissioni (Scope 3)[18]			
Emissioni indirette legate ai viaggi di lavoro – aereo	tCO_2e	147,65	136,93
Emissioni indirette legate ai viaggi di lavoro – treno	tCO_2e	36,69	23,04
Emissioni indirette legate ai viaggi di lavoro – Totale	tCO_2e	**184,35**	**159,97**
Emissioni GHG tCO_2e / n° medio dipendenti			
Emissioni indirette legate ai viaggi di lavoro – Totale	tCO_2e / n° medio dipendenti	0,06	0,05

Fattori di conversione	UdM	2023	2022
Natural Gas Emission Factor - Source: DEFRA 2023 e 2022 rispettivamente per i periodi di rendicontazione 2023 e 2022	$kgCO_2e/km$	0,17580 (aereo) 0,035463 (treno)	0,18362 (aereo) 0,03549 (treno)

Come mostrato dal formato tabellare, nel corso del 2023 le emissioni hanno fatto registrare un lieve aumento, per quanto in valori assoluti, considerando in particolare il parametro dell'intensità delle emissioni sul numero di dipendenti medi, risulta comunque in linea con i valori del precedente anno di rendicontazione.

18 Il perimetro di analisi è esteso a tutto il Gruppo, per quanto le controllate di Grecia, Portogallo e Cipro rendicontino valori pari a zero per l'anno di rendicontazione.

6.3 Produzione e smaltimento di 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, afferenti esclusivamente alle 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.

In italia, lo smaltimento dei rifiuti è stato affidato ad una società di servizi di facilities che, per il biennio 2022-2023, oltre a gestire le modalità del servizio pulizia, ha provveduto a rendicontare su appositi formulari presenti presso ogni insediamento il corretto smaltimento dei rifiuti prodotti

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).

Anche **doValue Spain** e le sue controllate adottano 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";
- lo 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;
- il riciclaggio delle batterie, per cui sono stati disposti nelle sedi spagnole appositi contenitori, in risposta alla campagna condotta dal dipartimento ambientale del governo regionale;
- il 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;
- l'installazione di distributori di acqua, limitando il consumo di plastica monouso.

La gestione dei rifiuti è inclusa nei rischi ambientali legati al business della società spagnola[19] 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. doValue Spain 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 2023, la produzione di rifiuti è stata pari a 13.735 kg, rispetto ai 78.420 kg del 2022, registrando una consistente diminuzione rispetto al precedente anno di rendicontazione. Si segnala che i dati relativi al biennio 2021-2022 ricomprendono i rifiuti prodotti dalle attività straordinarie di rilascio degli immobili nell'ambito della riorganizzazione societaria.

Rifiuti[20]	UdM	2023	2022	2021
Totale rifiuti prodotti	Kg	**13.735**	**78.420**	**48.129**
Di cui pericolosi	Kg	120	578	730
Di cui non pericolosi	Kg	13.615	77.842	47.399

19 Si segnala che, ad eccezione della società spagnola, le attività del Gruppo doValue non presentano impatti significativi correlati alla produzione di rifiuti.
20 I dati 2021 si riferiscono alle sole società italiane e alla società spagnola del Gruppo, mentre dal 2022 i dati includono anche le LEs portoghesi.

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, sono state redatte delle "Linee guida 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.

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 2023, ha consentito di contribuire alla conservazione e tutela di circa 4.825 mq di foreste in crescita in Madagascar, in grado di assorbire in un anno 6.480 kg di CO2.

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

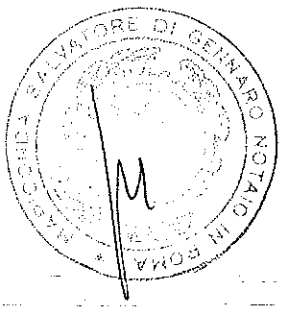
Il Gruppo si affida a Partner certificati che garantiscono elevati standard qualitativi, quali catering con prodotti biologici e kmØ che utilizzano materiale eco compostabile, e prediligendo, per la produzione di gadget, materiali certificati o riciclati nel rispetto dell'ambiente.
Per migliorare le 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; per approfondimenti si rimanda al par. 5.5 La gestione sostenibile della catena di fornitura.

Adesione al FAI

doValue ha scelto di sostenere il FAI (Fondo per l'Ambiente Italiano) attraverso l'adesione al programma di membership aziendale Corporate Golden Donor. Il FAI è una Fondazione senza scopo di lucro con il fine di tutelare e valorizzare il patrimonio storico, artistico e paesaggistico italiano. In Italia, l'adesione al FAI significa sostenere un grande progetto di tutela culturale per proteggere e promuovere la bellezza del nostro Paese, oltre che sensibilizzare la collettività alla conoscenza, al rispetto e alla cura dell'arte e della natura.

In qualità di sostenitori della Fondazione, i dipendenti di doValue hanno avuto la possibilità di partecipare in esclusiva a dei Webinar culturali dedicati alla scoperta dei Beni del FAI che doValue ha contribuito a tutelare.

NOTA METODOLOGICA


MASCIDA SALVATORE DI GENNARO NOTAIO IN ROMA

Nota metodologica

Da anni il Gruppo doValue si è posto l'obiettivo di diffondere e condividere con tutti gli Stakeholder la propria cultura della sostenibilità, dando evidenza dei risultati conseguiti e degli obiettivi futuri attraverso un documento strutturato e omnicomprensivo, consapevole della crescente importanza che le tematiche ambientali e sociali rivestono nell'economia globale e nel contesto regolatorio e normativo europeo.

La Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2023 (di seguito anche "DNF"), relativa all'esercizio 1° gennaio 2023 - 31 dicembre 2023, rappresenta la settima DNF del Gruppo doValue[21] e offre una visione omnicomprensiva del percorso di sostenibilità e delle performance ESG del Gruppo e allo stesso tempo riflette le traiettorie evolutive e le prospettive future in vista dell'evoluzione del quadro normativo e regolatorio di riferimento. Il documento, la cui precedente versione è stata pubblicata nel mese di marzo 2023, 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 2023 recepisce inoltre, in apposita Appendice, le richieste di informativa ai sensi del Regolamento UE 852/2020 (c.d. "Tassonomia EU"), in termini di eligibility e allineamento, a cui non si estendono le attività di Limited Assurance della Società incaricata della revisione della DNF.

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 2023 ha proseguito il percorso di progressiva integrazione della sostenibilità nei processi gestionali, attraverso un continuo miglioramento e l'evoluzione della rendicontazione non finanziaria, che rappresenta non solo un documento di compliance normativa, ma anche una leva strategica nel monitoraggio dei rischi e nell'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 2023[22].

Il perimetro di rendicontazione, che comprende le varie Legal Entities (di seguito anche "LEs") è rimasto invariato rispetto al precedente esercizio di reporting. Si rimanda dunque alla Nota Metodologica della DNF 2022 per maggiori dettagli, e alle ultime righe del presente paragrafo per le dizioni agevolate.

I contenuti della DNF sono stati individuati sulla base dei risultati dell'analisi di materialità condotta in occasione della precedente rendicontazione. Alla luce del contesto attuale e delle recenti e attese evoluzioni in materia di sostenibilità, il Gruppo doValue ha ritenuto non opportuno per quest'anno procedere all'aggiornamento dell'analisi di materialità, giacché i temi materiali individuati nel 2022 riflettono le attuali priorità del Gruppo. Si rimanda al paragrafo 2.2 L'Analisi di materialità per maggiori dettagli.

A seguito di tale analisi, in continuità con il precedente esercizio, la rendicontazione in merito all'impiego di risorse idriche, quale area tematica prevista dall'art. 3 del D.Lgs. 254/2016, non è stata ritenuta significativa ai fini della rappresentazione all'interno della presente DNF. Le caratteristiche del Gruppo e dei servizi erogati non sono infatti associati a consumi idrici rilevanti.
Ove non diversamente riportato, i dati consolidati sono da intendere come riferiti alle LEs dei paesi Italia, Grecia, Cipro, Spagna e Portogallo.

Gli indicatori di performance rendicontati sono quelli previsti dalla più recente edizione degli standard di rendicontazione pubblicata nel 2021 (GRI 1, GRI 2 e GRI 3) ed entrata in vigore il 1° gennaio 2023 e tutti gli altri GRI 2016 applicabili. 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

21 Si considerano tutte le Dichiarazioni Non Finanziarie riconducibili dal Gruppo a partire dal 2017.
22 Nell'analisi del documento nella sua interezza e dei dati ivi riportati, si tenga inoltre conto del profondo ridimensionamento del business sul perimetro portoghese occorso nel corso del 2023, di cui maggiori informazioni sono a disposizione nella Relazione Finanziaria Annuale Consolidata 2023. Il Portogallo non è più considerata un'area strategica per il business del Gruppo.



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.

La DNF integra un'appendice contenente dati e informazioni relativi al perimetro di applicazione della Legge spagnola 11/2018 – recepimento della Direttiva 95/2014/UE – finalizzata a rispondere ai requisiti aggiuntivi che la legge spagnola prevede rispetto al Decreto Legislativo 254/2016. Si rimanda all'appendice stessa per i relativi approfondimenti di scope e contenuto.

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 eventuali ri-esposizioni dei dati comparativi precedentemente pubblicati sono chiaramente indicate come tali all'interno del documento.
Si segnala che nella redazione della DNF si è fatto ricorso al principio dell'incorporazione attraverso riferimenti, al fine di evitare un'informativa ridondante rispetto ad altri documenti pubblici già redatti e contenenti le medesime informazioni.

La presente DNF è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di doValue S.p.A. in data 20 marzo 2024 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 rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards 2021 da parte di EY S.p.A., riportata in allegato al presente documento.

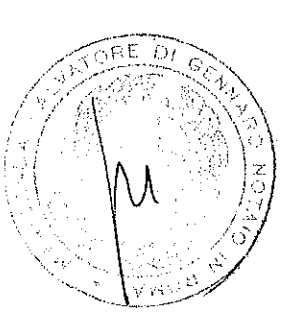
Ai fini di agevolare la lettura del documento, si segnala che al suo interno si è fatto ricorso alle seguenti dizioni:

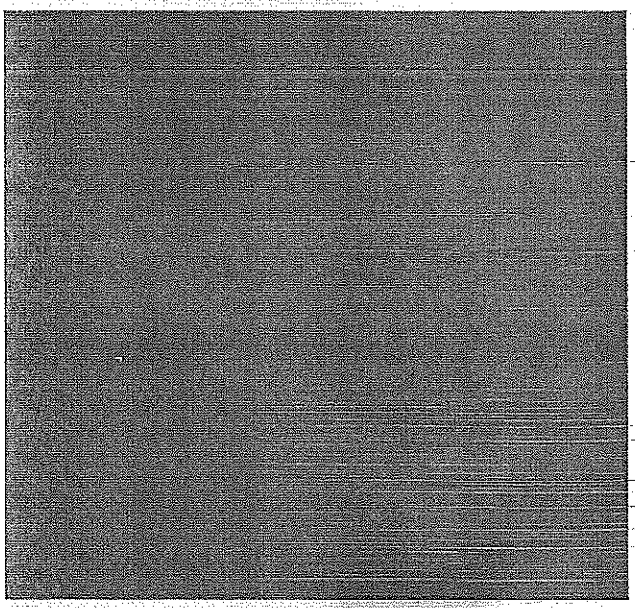
- Gruppo" o "doValue" per indicare l'insieme delle attività facenti capo a doValue S.p.A., doNext S.p.A., doData S.r.l., doValue Spain Servicing S.A. (già Altamira Asset Management S.A.), Adsolum Real Estate SL, doValue Cyprus Limited (già Altamira Asset Management Cyprus Limited), doValue Special Projects Cyprus Limited (già 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, Zarco STC, S.A. e Adsolum Real Estate S.L.;
- Capogruppo" per indicare l'insieme delle attività facenti capo a doValue S.p.A.;
- doValue Spain e le sue controllate" per indicare l'insieme delle attività facenti capo a doValue Spain Servicing S.A. (già Altamira Asset Management S.A.), doValue Cyprus Limited (già Altamira Asset Management Cyprus Limited), doValue Special Projects Cyprus Limited (già doValue Cyprus Limited), doValue Portugal Unip. Lda., Zarco STC, Adsolum Real Estate S.L.;
- "Italia" per indicare l'insieme delle attività facenti capo a doValue S.p.A., doNext 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 a doValue Spain Servicing S.A. (già 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 a doValue Cyprus Limited (già Altamira Asset Management Cyprus Limited) e doValue Special Projects Cyprus Limited (già doValue Cyprus Limited).

Il documento viene diffuso mediante pubblicazione sul sito web istituzionale, in concomitanza con il Bilancio Consolidato.

Contatti: groupcommunication&sustainability@dovalue.it

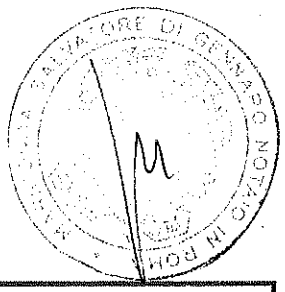
INDICE DEI CONTENUTI GRI


SALVATORE DI GENNARO
NOTAIO IN ROMA



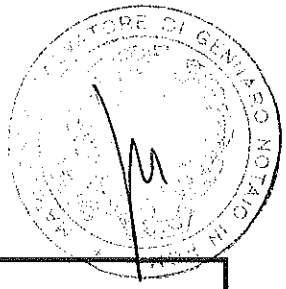
Indice dei contenuti GRI

Dichiarazione d'uso	Il Gruppo doValue ha redatto la Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario in conformità agli Standard GRI per il periodo 01/01/2023 – 31/12/2023.			
GRI 1 utilizzato	GRI 1: Principi fondamentali 2021			
GRI Sector Standard applicabili			N/A	
Standard GRI	**Informativa**	**Ubicazione**	**Requisiti omessi Ragione Spiegazione**	**Note**
GRI 1: Principi Fondamentali 2021				
Informativa generale				
GRI 2: Informativa Generale 2021	2-1 Dettagli organizzativi	Nota Metodologica		
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota metodologica 1.2. Lo Sviluppo di un Sistema Finanziario Sostenibile: Purpose, Vision, Mission e Strategy del Gruppo 1.4 Forma legale e azionariato		
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota Metodologica		
	2-4 Revisione delle informazioni	Nota Metodologica		
	2-5 Assurance esterna	Nota metodologica Relazione della società di revisione indipendente		
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1.1 doValue: una storia di crescita e diversificazione 1.2. Lo Sviluppo di un Sistema Finanziario Sostenibile: Purpose, Vision, Mission e Strategy del Gruppo 1.3 Modello operativo e creazione di valore		
	2-7 Dipendenti	4.1 doValue e le sue Persone 4.2 Tutela della diversità e rispetto dei diritti umani		
	2-8 Lavoratori non dipendenti	4.1 doValue e le sue Persone		
	2-9 Struttura e composizione della governance	4.2 Tutela della diversità e rispetto dei diritti umani		



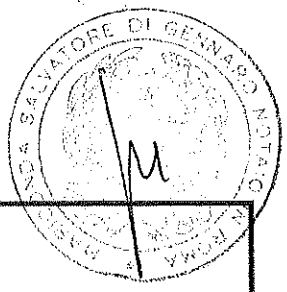
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo			Il Consiglio è composto da dieci membri, tra cui 5 indipendenti incluso il Presidente. Metà dei membri del nuovo Consiglio di Amministrazione (5 su 10) appartengono al genere meno rappresentato (femminile) in conformità alla normativa vigente in materia di equilibrio tra i generi. Per ulteriori informazioni si rimanda al Regolamento del Consiglio di Amministrazione presente sul Sito Istituzionale.
	2-11 Presidente del massimo organo di governo			Il Presidente del Consiglio di Amministrazione è eletto tra i componenti non Esecutivi del Consiglio. Per ulteriori informazioni si rimanda all'Art. 4 del Regolamento del Consiglio di Amministrazione presente sul Sito Istituzionale.
GRI 2: Informativa Generale 2021	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	1.2. Lo Sviluppo di un Sistema Finanziario Sostenibile: Purpose, Vision, Mission e Strategy del Gruppo 2.2 L'Analisi di materialità		
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	2.2 L'Analisi di materialità 3.1 Etica ed integrità aziendale 3.2 Il governo e la gestione dei rischi		
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Nota Metodologica		
	2-15 Conflitti d'interesse	3.1 Etica ed integrità aziendale 3.2 Il governo e la gestione dei rischi		
	2-16 Comunicazione delle criticità	3.1 Etica ed integrità aziendale 3.2 Il governo e la gestione dei rischi		
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	1.2. Lo Sviluppo di un Sistema Finanziario Sostenibile: Purpose, Vision, Mission e Strategy del Gruppo 2.2 L'Analisi di materialità		

GRI 2: Informativa Generale 2021	2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo	3.1 Etica ed integrità aziendale		
	2-19 Norme riguardanti le remunerazioni	3.1 Etica ed integrità aziendale		
	2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	3.1 Etica ed integrità aziendale		
	2-21 Rapporto sulla retribuzione totale annuale		b) Informazione indisponibile/ incompleta	Si riporta un ratio pari a 8,6, calcolato in linea con le metodologie dello scorso anno come prime linee Group CEO + prime linee Country Manager (numeratore) / Media della retribuzione fissa 2022 (escluso STI+LTI) di tutta la popolazione aziendale (escluse prime linee CEO e Country Manager) (denominatore). Si faccia inoltre riferimento alle dislosure ex Ley 11/2018.
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera del CEO		
	2-23 Impegno in termini di policy	1.2. Lo Sviluppo di un Sistema Finanziario Sostenibile: Purpose, Vision, Mission e Strategy del Gruppo		
	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	1.2. Lo Sviluppo di un Sistema Finanziario Sostenibile: Purpose, Vision, Mission e Strategy del Gruppo		
	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	3.2 Il governo e la gestione dei rischi		
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	3.1 Etica ed integrità aziendale		
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	3.1 Etica ed integrità aziendale 3.2 Il governo e la gestione dei rischi		
	2-28 Appartenenza ad associazioni	5.6 doValue e il Territorio: la strategia di Gruppo e le iniziative locali		
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	2.3 Il dialogo con gli Stakeholder		
	2-30 Contratti collettivi	2.2 L'Analisi di materialità 2.3 Il dialogo con gli Stakeholder		



GRI 3: Temi materiali 2021	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	2.2 L'Analisi di materialità 2.3 Il dialogo con gli Stakeholder 2.4 Traiettorie evolutive e visione prospettica		
	3-2 Elenco di temi materiali	2.2 L'Analisi di materialità		
TEMI MATERIALI				
PERFORMANCE ECONOMICA, RISK MANAGEMENT E SOLIDITÀ FINANZIARIA DEL GRUPPO				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	1.3 Modello operativo e creazione di valore		
GRI 201: Performance economiche 2016	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	5.5 Valore economico generato, distribuito e trattenuto		
POLITICHE E PROCEDURE ANTICORRUZIONE				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	3.1 Etica ed integrità aziendale		
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	3.1 Etica ed integrità aziendale		
	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	3.1 Etica ed integrità aziendale		
CYBERSECURITY E TUTELA DELLA PRIVACY				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	5.2 Privacy, sicurezza dei dati e innovazione digitale		
GRI 418 Privacy dei clienti 2016	418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	5.2 Privacy, sicurezza dei dati e innovazione digitale		
INNOVAZIONE E DIGITAL STRATEGY				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	5.2 Privacy, sicurezza dei dati e innovazione digitale		
Indicatore autonomo	Formazione in ambito digital, security e privacy	5.2 Privacy, sicurezza dei dati e innovazione digitale		

RESPONSABILITÀ NELLA FORNITURA DEI SERVIZI				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2. Lo Sviluppo di un Sistema Finanziario Sostenibile: Purpose, Vision, Mission e Strategy del Gruppo 1.3 Modello operativo e creazione di valore		
GRI 417 Marketing ed etichettatura 2016	417-2 Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	5.1 Trasparenza, correttezza e responsabilità nell'erogazione dei servizi		
FORMAZIONE, SVILUPPO DELLE COMPETENZE E VALORIZZAZIONE DEI TALENTI				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	4.3 Formazione, sviluppo e valorizzazione dei talenti		
GRI 404 Formazione e istruzione 2016	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	4.3 Formazione, sviluppo e valorizzazione dei talenti		
WELL-BEING DEI DIPENDENTI				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	4.3 Formazione, sviluppo e valorizzazione dei talenti 4.4 Well-being dei dipendenti		
GRI 401 Occupazione 2016	401-1 Nuove assunzioni e turnover	4.1 doValue e le sue Persone		
	401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part time o con contatto a tempo determinato	4.4 Well-being dei dipendenti		
GRI 402 Relazioni tra lavoratori e management 2016	402-1 Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	4.4 Well-being dei dipendenti		
SALUTE, BENESSERE E SICUREZZA SUL LAVORO				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	4.6 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro		
GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	4.6 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro		
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	4.6 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro		
	403-3 Servizi di medicina del lavoro	4.6 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro		

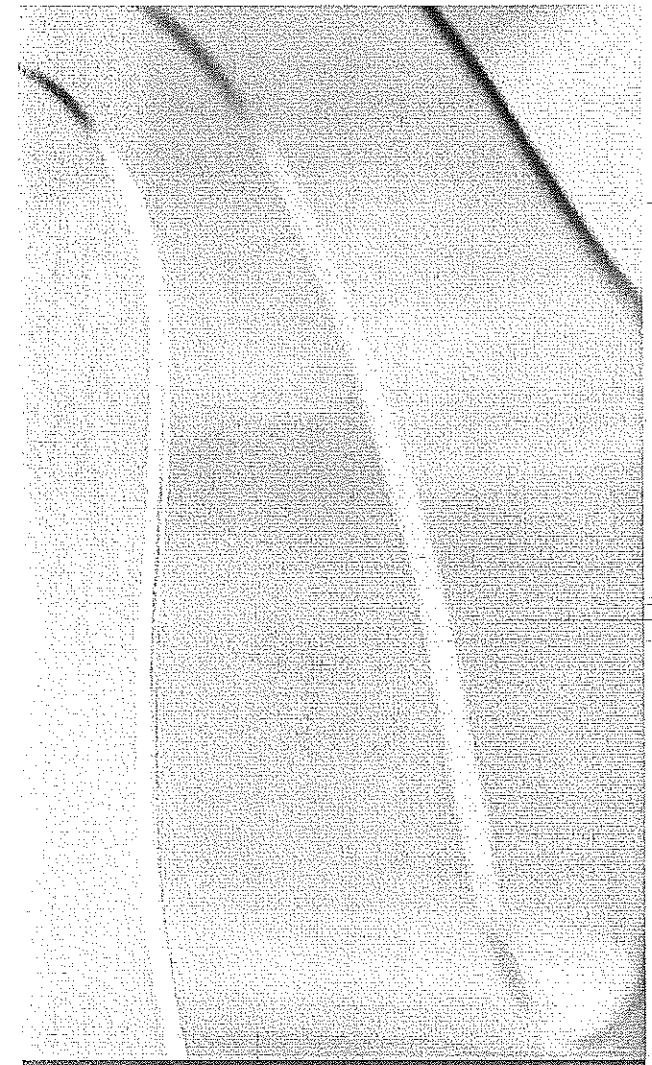


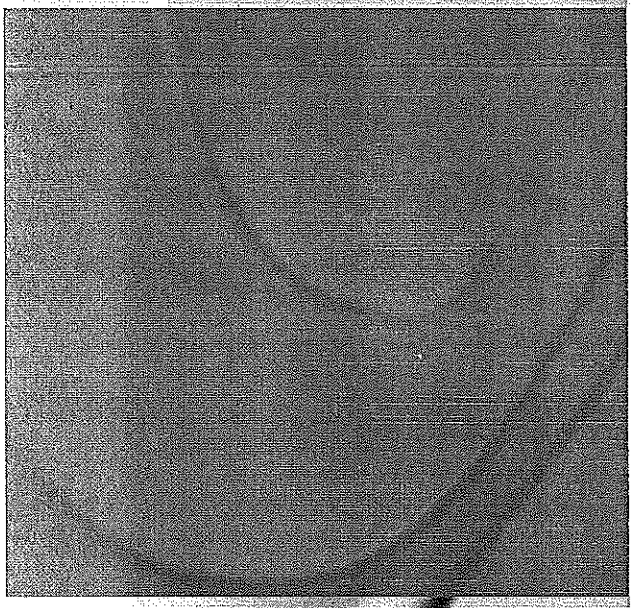
GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	4.6 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro		
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	4.3 Formazione, sviluppo e valorizzazione dei talenti 4.6 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro		
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	4.6 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro		
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	4.6 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro		
	403-9 Infortuni sul lavoro	4.6 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro		
	403-10 Malattie professionali		b) I dati non risultano disponibili poiché non sotto il diretto controllo del Gruppo.	Non si registrano casi di malattie professionali tra i dipendenti, né pericoli sul lavoro di rilevanza tale da costituire significativi rischi di malattie professionali.
DIVERSITÀ, INCLUSIONE E PARI OPPORTUNITÀ				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	4.2 Tutela della diversità e rispetto dei diritti umani		
GRI 405 Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità degli organi di governo e tra i dipendenti	4.2 Tutela della diversità e rispetto dei diritti umani		
GRI 406 Non discriminazione 2016	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	4.2 Tutela della diversità e rispetto dei diritti umani		
ETICA E INTEGRITÀ AZIENDALE				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2. Lo Sviluppo di un Sistema Finanziario Sostenibile: Purpose, Vision, Mission e Strategy del Gruppo		
GRI 206 Comportamenti anticoncorrenziali 2016	206-1 Azioni legali per comportamenti anticoncorrenziali, antitrust e pratiche monopolistiche	3.1 Etica ed integrità aziendale		

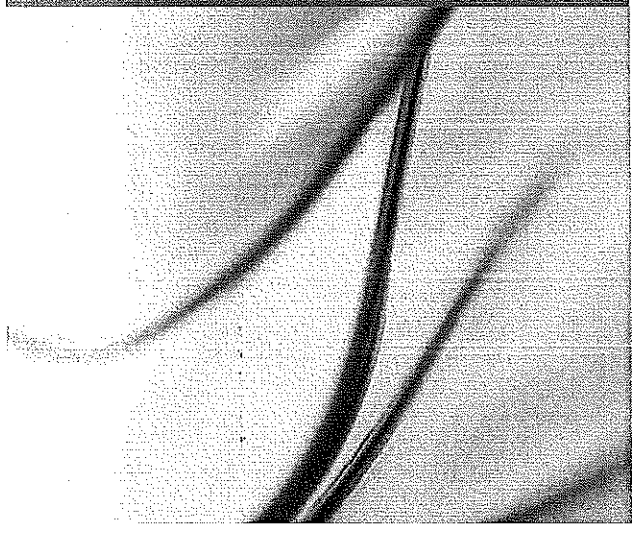
IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	6.1 Consumi di materiali 6.2 Consumi energetici ed emissioni di gas serra 6.3 Produzione e smaltimento di rifiuti		
GRI 301 Materiali 2016	301-1 Materiali utilizzati per peso o volume	6.1 Consumi di materiali		Come 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	6.2 Consumi energetici ed emissioni di gas serra		Come da Nota Metodologica, fare riferimento alle note a piè di pagina della tabella di riferimento.
	302-3 Intensità energetica	6.2 Consumi energetici ed emissioni di gas serra		
	302-4 Riduzione del consumo di energia	6.2 Consumi energetici ed emissioni di gas serra		
GRI 306 Rifiuti 2020	306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	6.3 Produzione e smaltimento di rifiuti		
	306-2 Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	6.3 Produzione e smaltimento di rifiuti		
	306-3 Rifiuti prodotti	6.3 Produzione e smaltimento di rifiuti		Come da Nota Metodologica, fare riferimento alle note a piè di pagina della tabella di riferimento.
MITIGAZIONE DEI RISCHI CLIMATICI E AMBIENTALI				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	6.2 Consumi energetici ed emissioni di gas serra 6.4 Progetti e iniziative ambientali		
GRI 305 Emissioni 2016	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	6.2 Consumi energetici ed emissioni di gas serra		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)	6.2 Consumi energetici ed emissioni di gas serra		
	305-3 Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	6.2 Consumi energetici ed emissioni di gas serra		
	305-4 Intensità delle emissioni di GHG	6.2 Consumi energetici ed emissioni di gas serra		

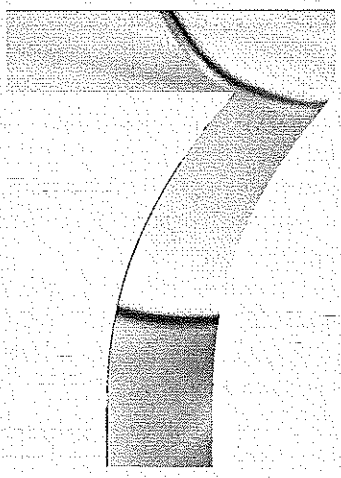
GRI 307 Compliance ambientale 2016	307-1 Non conformità con leggi e normative in materia ambientale			Si registra l'assenza, anche nel 2023, di pene pecuniarie e sanzioni non monetarie legate al rispetto di leggi e normative ambientali.
GESTIONE SOSTENIBILE DELLA CATENA DI FORNITURA				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	5.4 La gestione sostenibile della catena di fornitura		
GRI 204 Pratiche di approvvigionamento 2016	204-1 Proporzione di spesa verso fornitori locali	5.4 La gestione sostenibile della catena di fornitura		Il dato è relativo esclusivamente al perimetro italiano del Gruppo doValue a causa di indisponibilità del dato.
GRI 308 Valutazione ambientale dei fornitori 2016	308-1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	5.4 La gestione sostenibile della catena di fornitura		
GRI 414 Valutazione sociale dei fornitori 2016	414-1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri sociali	5.4 La gestione sostenibile della catena di fornitura		
EQUILIBRIO ECONOMICO E INCLUSIONE FINANZIARIA				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	1.2 Lo Sviluppo di un sistema finanziario sostenibile: Purpose, Vision, Mission e Strategy del Gruppo		
Indicatore autonomo	Gross Book Value (GBV)	1.1 doValue: una storia di crescita e diversificazione		
IMPEGNO VERSO LE COMUNITÀ LOCALI				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	5.6 doValue e il Territorio: la strategia di Gruppo e le iniziative locali		
GRI 413: Comunità locali	413-2 Attività con impatti negativi, potenziali e attuali, significativi sulle comunità locali	2.3 Il dialogo con gli Stakeholder 5.3 Monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti		Alla luce delle numerose iniziative portate avanti dal Gruppo a beneficio delle comunità e delle tipologie di business, anche nel corso del 2023 si evidenzia l'assenza di impatti negativi, potenziali attuali sulle comunità locali.
DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali			

APPENDICE - REQUISITI AGGIUNTIVI PREVISTI DALLA LEGGE SPAGNOLA 11/2018 DEL 28 DICEMBRE, CHE MODIFICA IL CÓDIGO DE COMERCIO SPAGNOLO









1 doValue Spain e Società Controllate

1.1 Il 2023 in numeri

	2023	2022	2021
Importo netto del fatturato (migliaia di euro)	84.502	159.145	208.760
Numero di dipendenti (FTE)	1.009	1.071	1.124

Nel corso del 2023 la struttura del Gruppo è rimasta coerente con quanto riportato nel precedente periodo di reporting; si segnala, come già riportato in Nota metodologica, il cambiamento di denominazione di Altamira Asset Management, S.A. in doValue Spain e il profondo ridimensionamento del business sul perimetro portoghese avviato nel corso del 2023 che si riflette in maniera significativa sui dati e sulle informazioni oggetto di rendicontazione. Per ulteriori dettagli di natura strettamente finanziaria si rimanda alla Relazione Finanziaria Annuale Consolidata 2023 del Gruppo doValue.

1.2 La struttura di doValue Spain e le controllate

doValue Spain (già Altamira Asset Management Holding, S.L.) è la Capogruppo delle seguenti società:

- doValue Spain Servicing, S.A. (già Altamira Asset Management, S.A.), società con sede a Las Rozas (Madrid, Spagna) interamente controllata da doValue S.p.A. (100%);
- Adsolum Real Estate, S.L., società con sede a Las Rozas (Madrid, Spagna) posseduta al 100% da doValue Spain Servicing, S.A.;
- doValue Portugal, Unip. Lda (già Altamira Asset Management Portugal, Unip. Lda.), società con sede a Lisbona (Portogallo) posseduta al 100% da doValue Spain Servicing, S.A.;
- Zarco STC, S.A. con sede a Lisbona (Portogallo);
- doValue Cyprus Limited (già Altamira Asset Management Cyprus Limited), società con sede a Nicosia (Cipro) controllata al 100% da doValue Spain Servicing, S.A.;
- doValue Special Projects Cyprus Limited (già doValue Cyprus Limited), società con sede a Cipro, posseduta al 6% da doValue Spain Servicing, S.A..

doValue Spain è stata costituita a Madrid ed è registrata a fini commerciali e fiscali presso Paseo de la Castellana 143, 28046 Madrid.

L'oggetto sociale di doValue Spain 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, doValue Spain 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

1.3 Obiettivi e linee strategiche

doValue Spain, insieme alle sue controllate, mantiene la 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 articolata sui seguenti pilastri:

1. Crescita sostenibile: diversificazione dei 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 premino 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:
   - una linea di business specializzata nella commercializzazione di nuovi immobili, anche realizzabili su misura;
   - canali digitali, quali il sito web Altamira Inmuebles e portali di proprietà come Idealista e Fotocasa;
   - tour virtuale a 360° delle abitazioni e possibilità di visualizzare l'arredamento virtuale sul sito web, 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 doValue Spain 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 Personale

Nelle pagine successive sono riportate ulteriori informazioni relative alla gestione e alle caratteristiche del personale di doValue Spain e delle sue controllate, che vanno ad aggiungersi a quelle riportate all'interno della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria di doValue.

2.1 Informazioni sui dipendenti

Nel corso del 2023, i dipendenti di doValue Spain e delle sue controllate risultano pari a 1.009, in diminuzione rispetto ai 1.071 del 2022, prevalentemente imputabile al ridimensionamento del business sul perimetro portoghese.

Contratti medi[23]

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		2023						2022					
		Donne			Uomini			Donne			Uomini		
		≤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		10,41	4,13		23,30	12,82	0,51	11,07	3,32		27,74	16,39
	Middle management	2,70	81,16	19,84	1,57	89,68	28,04	2,11	101,67	23,92	8,64	111,86	38,09
	Staff	6,15	131,55	26,50	7,13	84,61	14,25	15,06	149,16	28,60	7,56	98,51	22,83
Numero medio di contratti a tempo determinato	Top management												
	Middle management											0,02	
	Staff							0,24					
Numero medio di contratti part-time	Top management												
	Middle management					0,80						0,83	
	Staff												
Totale		**8,85**	**223,13**	**50,48**	**8,70**	**198,40**	**55,11**	**17,93**	**261,90**	**55,85**	**16,20**	**238,96**	**77,31**

[23] La media dei contratti è 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		2023						2022					
		Donne			Uomini			Donne			Uomini		
		≤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		5,00		2.00	2,00			3,42			4,92	2,00
	Middle management	1,00	4,33	2,67		7,08	1,00	1,00	10,00	6,00		4,92	2,83
	Staff	0,25	26,08	6,83	0,25	10,67	7,83	0,75	37,17	3,42	0,25	9,75	8,00
Numero medio di contratti a tempo determinato	Top management												
	Middle management												
	Staff		1,00			0.17			1	0,33		1,42	
Numero medio di contratti part-time	Top management												
	Middle management												
	Staff												
Totale		**1,25**	**35,91**	**9,50**	**0,25**	**19,92**	**10,83**	**1,75**	**51,92**	**9,75**	**0,25**	**21,01**	**12,83**

Cipro - Numero medio di contratti a tempo indeterminato, a tempo determinato e part-time		2023						2022					
		Donne			Uomini			Donne			Uomini		
		≤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			2,00		4,00	1,00			2,00		5,00	
	Middle management		53,00	5,00	1,00	43,00	12,00	1,00	44,00	1,00		34,00	7,00
	Staff	36,00	133,00	23,00	10,00	59,00	11,00	37,00	98,00	13,00	12,00	46,00	5,00
Numero medio di contratti a tempo determinato	Top management												
	Middle management												
	Staff												
Numero medio di contratti part-time	Top management												
	Middle management												
	Staff												
Totale		**36,00**	**186,00**	**30,00**	**11,00**	**106,00**	**24,00**	**38,00**	**142,00**	**16,00**	**12,00**	**85,00**	**12,00**

Licenziamenti

Nel corso del 2023 si sono registrati **175 licenziamenti**, suddivisi tra **Spagna (129)**, **Portogallo (44)** e **Cipro (2)**. Nelle tabelle successive, i dati sono presentati con una suddivisione per genere, categoria professionale e fascia d'età.

Licenziamenti (n.)		2023		2022	
		Donne	Uomini	Donne	Uomini
Spagna	Top management	5	9	5	19
	Middle management	20	28	59	87
	Staff	39	28	47	52
Portogallo	Top management	-	-	-	1
	Middle management	4	1	-	1
	Staff	26	13	8	5
Cipro	Top management	-	-	-	-
	Middle management	-	-	-	-
	Staff	1	1	-	-
Totale		**95**	**80**	**119**	**165**

Licenziamenti (n.)		2023		2022	
		Donne	Uomini	Donne	Uomini
Spagna	<=29	9	6	9	8
	30-50	38	41	23	52
	>=50	17	18	79	98
Portogallo	<=29	1	1	-	-
	30-50	23	8	7	7
	>=50	6	5	1	-
Cipro	<=29	-	-	-	-
	30-50	1	-	-	-
	>=50	-	1	-	-
Totale		**95**	**80**	**119**	**165**

Retribuzione[24]

doValue Spain e le sue controllate garantiscono parità di trattamento retributivo a tutti i 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) (€)	2023		Divario salariale	2022		Divario salariale
Genere	Donne	Uomini	%	Donne	Uomini	%
Spagna	49.539	64.990	23,8	50.199	69.034	27,3
Portogallo	31.375	44.942	30,2	36.841	49.238	25,2
Cipro	54.219	80.467	32,6	34.353	50.902	32,5

Retribuzione media annua dei dipendenti (salario base + retribuzione variabile) (€)	2023			2022		
Categoria professionale	Top management	Middle management	Staff	Top management	Middle management	Staff
Spagna	135.402	61.139	39.987	173.424,96	64.516,71	42.628,80
Portogallo	100.600	48.474	25.320	100.991	52.090	29.701
Cipro	397.515	87.736	44.907	221.039	67.711	31.209

Retribuzione media annua dei dipendenti (salario base + retribuzione variabile) (€)	2023			2022		
Fascia d'età	<=29 anni	30-50	>=50	<=29 anni	30-50	>=50
Spagna	43.370,83	54.246,24	69.811,17	40.287	55.555	81.809
Portogallo	18.695,88	36.793,81	37.238,28	29.000	41.624	43.053
Cipro	38.299	65.432	83.997	21.008	44.365	57.639

24 La percentuale relativa al divario salariale è calcolata come segue: (remunerazione media annua maschile – remunerazione media annua femminile) / remunerazione media annua maschile.

Divario salariale[25] rispetto al salario base e alla remunerazione (%)		2023		2022	
		Salario base	Remunerazione	Salario base	Remunerazione
Spagna	Top management	17%	15%	26%	28%
	Middle management	8%	7%	6%	5%
	Staff	11%	11%	12%	12%
Portogallo	Top management	-12%	-19%	-25%	-32%
	Middle management	45%	40%	23%	21%
	Staff	31%	29%	23%	22%
Cipro	Top management	12%	20%	16%	22%
	Middle management	16%	17%	5%	6%
	Staff	10%	11%	11%	12%

Di seguito si riporta 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 (€)	2023	
Genere	Donne	Uomini
Spagna	121.871,30	142.718,13
Portogallo	87.996,96	78.655,80
Cipro	194.930,00	259.891,00

Tasso della retribuzione totale annua	2023	2022
Spagna	7,0	10,1
Portogallo	4,5	5,3
Cipro	15,6	16,2

25 La percentuale relativa al divario salariale è calcolata come segue: (remunerazione media annua maschile – remunerazione media annua femminile) / remunerazione media annua maschile. Inoltre, si segnala il parziale restatement dei dati 2022 a seguito di un affinamento metodologico nella rendicontazione dei dati afferenti alla compliance ex Ley 11/2018.

Congedo parentale[26]

Nel corso del 2023, hanno usufruito del congedo parentale 38 dipendenti in Spagna e 4 dipendenti a Cipro, come di seguito rappresentato nel dettaglio:

Spagna	2023			2022		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	20	18	38	25	31	56
Di cui						
Numero di dipendenti tornati al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del congedo parentale	17	15	32	24	27	51
Numero di dipendenti ancora in congedo parentale alla data indicata	5	2	7	4	4	8
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	13	16	29	21	16	37

Portogallo	2023			2022		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	-	-	-	6	3	9
Di cui						
Numero di dipendenti tornati al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del congedo parentale	-	-	-	6	3	9
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	-	-	-	5	3	8

26 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.

Cipro[27]	2023			2022		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	2	2	4	8	1	9
Di cui						
Numero di dipendenti tornati al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del congedo parentale	2	2	4	8	1	9
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	1	-	1

Spagna	2023			2022		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Tasso di rientro al lavoro (%)	85	83	100	96	87	92
Tasso di retention (%)	65	89	83	84	52	68

Portogallo	2023			2022		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Tasso di rientro al lavoro (%)	-	-	-	100	100	100
Tasso di retention (%)	-	-	-	83	100	91

Cipro[28]	2023			2022		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Tasso di rientro al lavoro (%)	100	100	100	100	100	100
Tasso di retention (%)	50	0	75	13	0	7

27 Si segnala il parziale restatement dei dati 2022 a seguito di un affinamento metodologico nella rendicontazione dei dati afferenti alla compliance ex Ley 11/2018.
28 Si segnala il parziale restatement dei dati 2022 a seguito di un affinamento metodologico nella rendicontazione dei dati afferenti alla compliance ex Ley 11/2018.

2.2 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro

La tutela della salute e della sicurezza, anche nel 2023, è risultata tra le priorità di doValue Spain e controllate, 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.
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 a livello consolidato:

Spagna	2023			2022		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Ore di assenza	19.728	5.576	25.304	21.688	13.008	34.696
Indice di gravità	0,04	0.01	0,03	0,03	0,02	0,02

Portogallo	2023			2022		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Ore di assenza	6.878	890	7.768	13.659	3.925	17.584
Indice di gravità	0,07	0,01	0,8	0,1	0,06	0,08

Cipro	2023			2022		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Ore di assenza	8.446	2.031	10.477	6.521	2.000	8.521
Indice di gravità	0,02	0,01	0,01	0,02	0,01	0,01

3 Questioni sociali e sviluppo sostenibile

3.1 Salute e sicurezza dei clienti

La salute e la sicurezza dei clienti costituiscono aspetti di primaria importanza per doValue Spain e controllate, nonostante le attività di business non presentino 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, doValue Spain e controllate assicurano 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 effettuano visite periodiche con cadenza almeno annuale per verificare il corretto svolgimento dei piani di manutenzione.

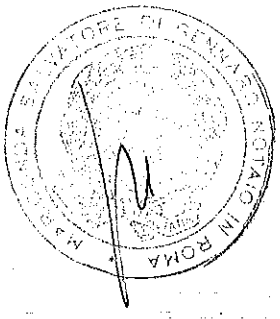
Considerate la natura e le caratteristiche delle proprie attività, doValue Spain e le sue controllate non effettuano ulteriori analisi dell'impatto sulla salute e la sicurezza dei clienti rispetto ai servizi offerti, se non negli ambiti sopra descritti. Di conseguenza, non si rilevano nel 2023 casi di 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.

Customer service

doValue Spain e le sue controllate hanno un servizio clienti che si occupa di risolvere eventuali incidenti e reclami notificati dai clienti. Nel 2023 sono pervenute le seguenti segnalazioni, gestite mediante i vari sistemi attivi a tal fine e spesso gestiti operativamente anche con l'ausilio della Rete esterna.

Portfolio – Spagna 2023	In lavorazione	Totale
Call Center + Portal Web	-	3.045
Altri canali	-	2.196
Totale	-	5.241

Portfolio – Portogallo 2023	In lavorazione	Totale
Totale	-	44



Portfolio – Cipro 2023	In lavorazione	Totale
Totale	5	103

3.2 Informazioni fiscali

Informazioni fiscali	2023			2022		
Paese	Profitti ottenuti	Imposte sul reddito della società	Contributi pubblici	Profitti ottenuti	Imposte sul reddito della società	Contributi pubblici
Spagna	-15.795.105,46	0	0	-24.471.906	0	0
Portogallo	-	-	-	-2.683.827	-26.979	7.543
Cipro	11.091.730,00	1.386.442	N/A	20.787.027	2.591.109	N/A

4 Ambiente

Consapevole della necessità di un impegno sempre maggiore nello sviluppo sostenibile, doValue Spain e le sue controllate gestiscono responsabilmente il patrimonio immobiliare collegato al proprio business, stabilendo termini e requisiti contrattuali con i fornitori per garantire 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 conservazione 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. Laddove 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.

Allo stato attuale, il doValue Spain e le sue controllate non effettuano ulteriori valutazioni delle implicazioni finanziarie dei rischi e delle 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.

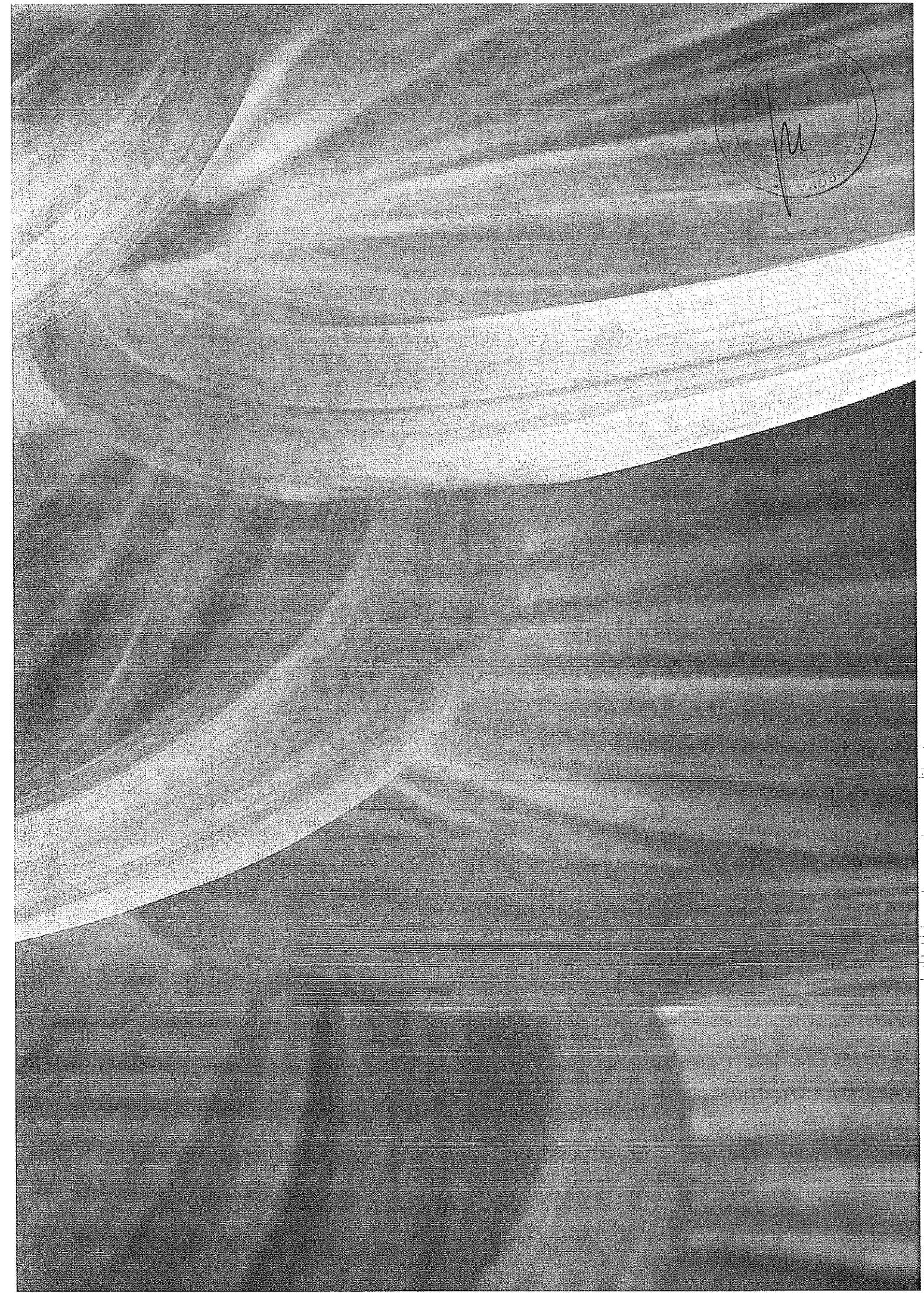
4.1 Utilizzo sostenibile delle risorse

Consumi idrici

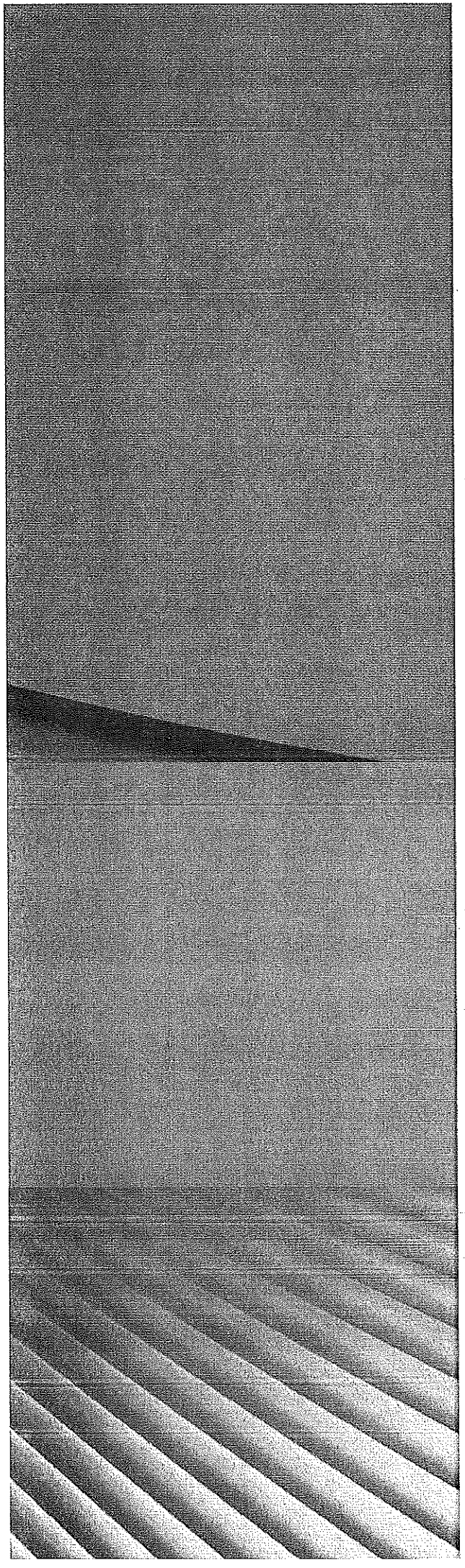
doValue Spain e le sue controllate si impegnano il più possibile nel minimizzare il consumo delle risorse idriche, nonostante le attività di business non presentano rischi materiali correlati ai consumi di acqua, né impattano in modo significativo su alcuna fonte idrica, essendo il consumo limitato ai soli servizi igienici e sanitari degli uffici.

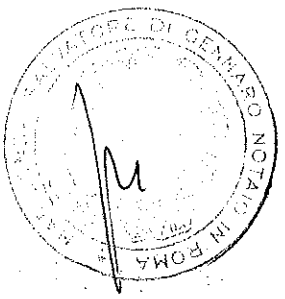
Nel corso del 2023 i prelievi idrici ad uso civile ammontano a 469 litri[29], a fronte dei 998 litri del 2022, registrando una notevole diminuzione in linea con l'impegno intrapreso sul fronte ambientale. Come suddetto, le attività di business non prevedono l'impiego di acqua nei processi produttivi e pertanto il consumo idrico è pari a 0. Oltretutto, le attività delle organizzazioni non hanno impatti su bacini idrici e relativi habitat e gli scarichi idrici possono essere considerati non materiali, essendo destinati in pubblica fognatura.

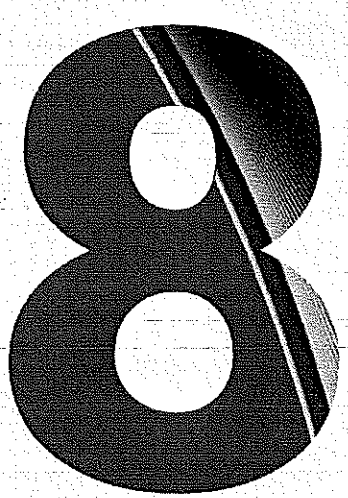
29 Il prelievo di acqua dal sistema acquedottistico è stato stimato a partire dal prezzo medio al m3 specifico della Comunità autonoma di Madrid (€ 1,97 per m3, secondo il più recente studio dell'Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento - AEAS) e include i soli uffici per cui il dato dei consumi idrici è disponibile. Infatti, si segnala che tutti gli uffici di doValue Spain e controllate sono regolati attraverso contratti di affitto e in molti casi i consumi idrici sono inclusi all'interno del canone mensile di affitto e pertanto non controllati dall'Organizzazione.



INDICE DEI CONTENUTI AGGIUNTIVI PREVISTI DALLA LEY 11/2018





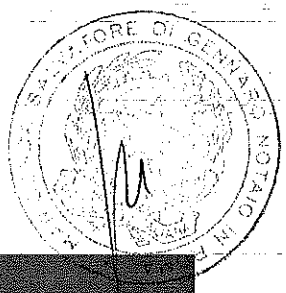


Informazioni richieste dalla L. 11/2018 sulle informazioni non finanziarie e sulla diversità	Corrispondenza con Disclosure GRI	Indicatori richiesti dalla legge 11/2018	Ubicazione	Requisiti omessi - Ragione - Spiegazione
MODELLO DI BUSINESS				
Breve descrizione del modello di business del gruppo, incluso ambiente di business, organizzazione e struttura, mercati in cui opera, obiettivi e strategie e fattori e tendenze che possono influenzare la sua evoluzione futura	GRI 2-6 (2021) GRI 2-1 (2021)	-	1.1 Il 2023 in numeri 1.2 La struttura di doValue Spain e Controllate 1.3 Obiettivi e linee strategiche	
QUESTIONI SOCIALI E RELATIVE AL PERSONALE				
Occupazione				
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	2.1 Informazioni sui dipendenti	
Retribuzione media e sua evoluzione per genere, età e categoria professionale	GRI 405-2 (2016) GRI 2-21(2021)	-	2.1 Informazioni sui dipendenti	
Divario salariale, retribuzione a parità di livello o media dell'organizzazione	-	Divario salariale Retribuzione media annua dei dipendenti (salario base + retribuzione variabile)	2.1 Informazioni sui dipendenti	
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 (2016)	Retribuzione media per consiglieri e dirigenti	2.1 Informazioni sui dipendenti	Le informazioni sulla remunerazione degli amministratori per il 2023 sono presentate nei prospetti consolidati annuali di doValue Spain.
Politiche di disconnessione lavorativa	GRI 3-3 (2021)	-	4.5 Well-being dei dipendenti	
Numero di licenziamenti per genere, età e categoria professionale	-	Numero di licenziamenti per genere, età e categoria professionale	2.1 Informazioni sui dipendenti	
Dipendenti con disabilità	GRI 3-3 (2021)	Numero di dipendenti con disabilità	2.1 Informazioni sui dipendenti	



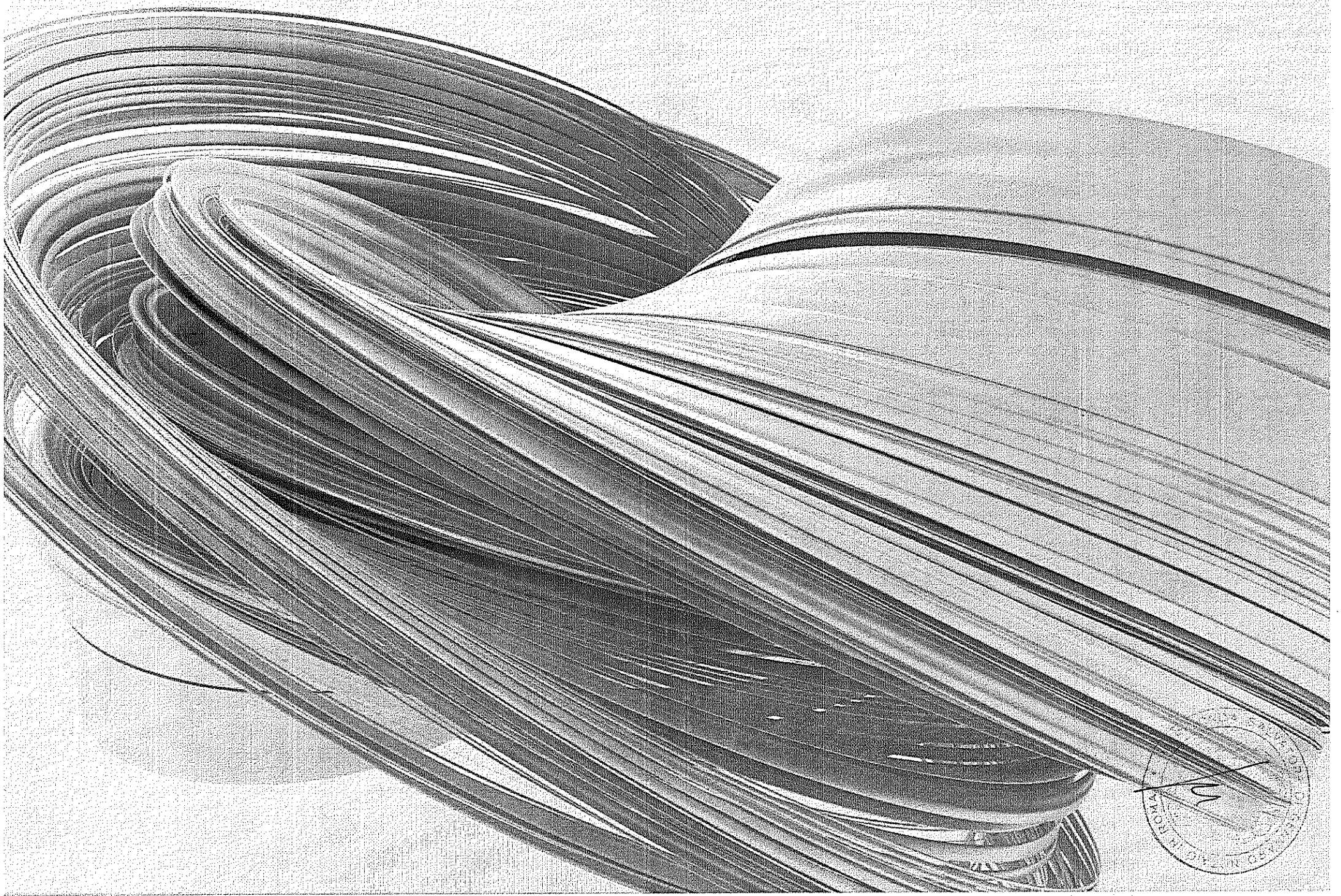
Informazioni richieste dalla L. 11/2018 sulle informazioni non finanziarie e sulla diversità	Corrispondenza con Disclosure GRI	Indicatori richiesti dalla legge 11/2018	Ubicazione	Requisiti omessi - Ragione - Spiegazione
Organizzazione del lavoro				
Organizzazione dell'orario di lavoro	-	Misure per incoraggiare la disconnessione	4.5 Well-being dei dipendenti	Si faccia riferimento al par. 4.5 a livello di Gruppo.
Misure destinate a facilitare la conciliazione e a incoraggiare la co-genitorialità	GRI 401-3 (2016)	-	2.1 Informazioni sui dipendenti	
Salute e sicurezza				
Condizioni di salute e sicurezza sul luogo di lavoro	-	Ore di assenza e indice di gravità degli infortuni per genere	2.2 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	
Relazioni sociali				
Organizzazione del dialogo sociale, inclusi i procedimenti per informare e consultare il personale e negoziare con i lavoratori	GRI 407-1 (2016) GRI 403-4 (2018)	-	4.5 Relazioni industriali e rapporti con i sindacati	Si faccia riferimento al par. 4.6 a livello di Gruppo.
Equilibrio dei contratti collettivi, con particolare riferimento al tema della salute e sicurezza sul luogo di lavoro	GRI 403-4 (2018)	-	4.4 Well-being dei dipendenti 4.5 Relazioni industriali e rapporti con i sindacati	Si faccia riferimento ai par. 4.4 e 4.5 a livello di Gruppo.
Formazione				
Politiche implementate nel campo della formazione	GRI 404-2 (2016)	-	4.3 Formazione, sviluppo e valorizzazione dei talenti	Si faccia riferimento al par. 4.3 a livello di Gruppo.
Pari opportunità				
Accessibilità universale delle persone con disabilità	GRI 3-3 (2021)	-	4.2 Tutela della diversità e rispetto dei diritti umani	Si faccia riferimento al par. 4.2 a livello di Gruppo.
Misure adottate per promuovere l'occupazione	GRI 404-2 (2016)	-	4.2 Tutela della diversità e rispetto dei diritti umani	Si faccia riferimento al par. 4.2 a livello di Gruppo.
Misure adottate per l'integrazione e accessibilità universale delle persone con disabilità	GRI 3-3 (2021)	-	4.2 Tutela della diversità e rispetto dei diritti umani	Si faccia riferimento al par. 4.2 a livello di Gruppo.

Informazioni richieste dalla L. 11/2018 sulle informazioni non finanziarie e sulla diversità	Corrispondenza con Disclosure GRI	Indicatori richiesti dalla legge 11/2018	Ubicazione	Requisiti omessi - Ragione - Spiegazione
LOTTA CONTRO LA CORRUZIONE				
Controllo dei contributi a fondazioni ed enti senza scopo di lucro	GRI 2-28 (2021)	-	5.6 doValue e il territorio: la strategia di Gruppo e le iniziative locali	Si faccia riferimento al par. 5.6 a livello di Gruppo.
SOCIETÀ E SVILUPPO SOSTENIBILE				
Impegno della società per lo sviluppo sostenibile				
Impatto delle attività della società sull'occupazione e sullo sviluppo locale	GRI 203-1 (2016) GRI 203-2 (2016) GRI 413-1 (2016) GRI 413-2 (2016)	-	5.6 doValue e il territorio: la strategia di Gruppo e le iniziative locali	Si faccia riferimento al par. 5.6 a livello di Gruppo.
Impatto delle attività della società sulle popolazioni locali e sul territorio	GRI 203-1 (2016) GRI 203-2 (2016) GRI 413-1 (2016) GRI 413-2 (2016)	-	5.6 doValue e il territorio: la strategia di Gruppo e le iniziative locali	Si faccia riferimento al par. 5.6 a livello di Gruppo.
Impegno della società per lo sviluppo sostenibile				
Azioni di associazione e patrocinio	GRI 2-28 (2021)	-	5.6 doValue e il territorio: la strategia di Gruppo e le iniziative locali	Si faccia riferimento al par. 5.6 a livello di Gruppo.
Subfornitori e fornitori				
Inclusione nelle politiche di approvvigionamento di questioni sociali, pari opportunità, di genere e ambientali	GRI 3-3 (2021)	-	5.4 La gestione sostenibile della catena di fornitura	Si faccia riferimento al par. 5.4 a livello di Gruppo.
Considerazione della responsabilità sociale e ambientale nelle relazioni con fornitori e subfornitori	GRI 308-2 (2016) GRI 414-2 (2016)	-	5.4 La gestione sostenibile della catena di fornitura	Si faccia riferimento al par. 5.4 a livello di Gruppo.
Sistema di supervisione e audit e relativi risultati	GRI 3-3 (2021) GRI 308-2 (2016) GRI 414-2 (2016)	-	5.4 La gestione sostenibile della catena di fornitura	Si faccia riferimento al par. 5.4 a livello di Gruppo.
Consumatori				
Misure per la salute e sicurezza dei consumatori	GRI 416-1 (2016) GRI 416-2 (2016) GRI 417-1 (2016)	-	3.1 Salute e sicurezza dei clienti	
Sistema di gestione reclami, reclami ricevuti e risoluzioni	GRI 3-3 (2021)	-	3.1 Salute e sicurezza dei clienti	
Informazioni fiscali				
Sovvenzioni pubbliche ricevute	GRI 201-4 (2016)	-	3.2 Informazioni fiscali	c)



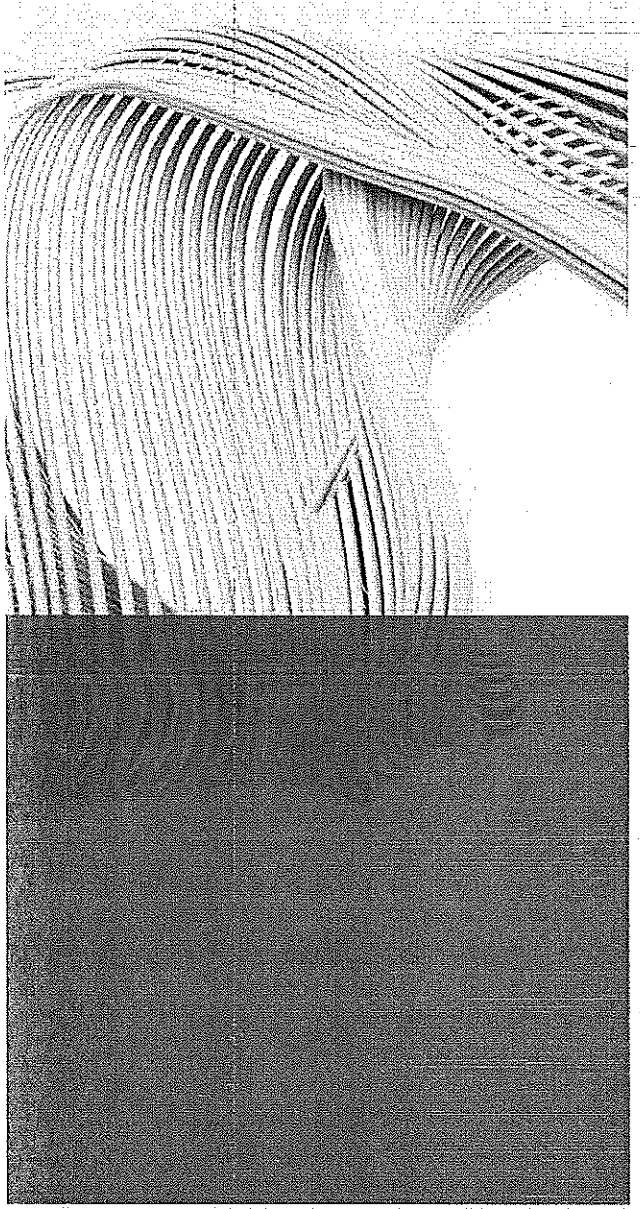
Informazioni richieste dalla L. 11/2018 sulle informazioni non finanziarie e sulla diversità	Corrispondenza con Disclosure GRI	Indicatori richiesti dalla legge 11/2018	Ubicazione	Requisiti omessi - Ragione - Spiegazione
AMBIENTE				
Descrizione delle politiche applicate	GRI 3-3 (2021)	-	Capitolo 6: Valore ambientale	Si precisa che le informazioni relative alle LEs portoghesi e cipriote non risultano materiali sia in riferimento al criterio dimensionale che in virtù del business caratteristico; sono state quindi integrate solo in via eccezionale ove rilevanti.
Principali rischi	GRI 2-23 (2021)	-	Capitolo 6: Valore ambientale	
Gestione ambientale				
Procedimento di valutazione o certificazione ambientale	-	-	-	doValue Spain 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. doValue Spain realizza azioni volte alla riduzione dei consumi, ma non sono attività sistematiche. Ad oggi, doValue Spain e controllate non hanno implementato procedimenti sistematici di valutazione ambientale.
Risorse dedicate alla prevenzione dei rischi ambientali	GRI 201-2 (2016)	-	-	
Applicazione del principio di precauzione, importo degli accantonamenti a garanzia dei rischi ambientali	GRI 2-23 (2021)	-	-	
Economia circolare, prevenzione e gestione dei rifiuti				
Misure di prevenzione, riciclo, riutilizzo e altre forme di recupero e smaltimento dei rifiuti	GRI 301-2 (2016) GRI 301-3 (2016)	-	6.3 Produzione e smaltimento di rifiuti	Si precisa che le informazioni relative alle LEs portoghesi e cipriote non risultano materiali sia in riferimento al criterio dimensionale che in virtù del business caratteristico; sono state quindi integrate solo in via eccezionale ove rilevanti. Si faccia riferimento al par. 6.3 a livello di Gruppo.
Azioni per combattere lo spreco alimentare	-	-	-	Non applicabile. La mensa di cui si avvale doValue Spain è gestita da terzi e le sue strutture sono condivise con altre aziende. La Società non ha il controllo sulla gestione degli sprechi alimentari.

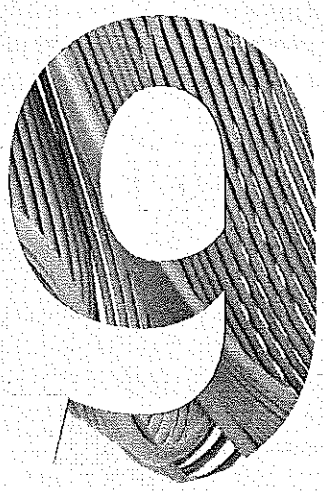
Informazioni richieste dalla L. 11/2018 sulle informazioni non finanziarie e sulla diversità	Corrispondenza con Disclosure GRI	Indicatori richiesti dalla legge 11/2018	Ubicazione	Requisiti omessi - Ragione - Spiegazione
Uso sostenibile delle risorse				
Consumo di acqua e approvvigionamento idrico in conformità con le limitazioni locali	GRI 303-1 (2016) GRI 303-2 (2016) GRI 303-3 (2016) GRI 306-1 (2016) GRI 306-5 (2016)	-	4.1 Utilizzo sostenibile delle risorse	Si precisa che le informazioni relative alle LEs portoghesi e cipriote non risultano materiali sia in riferimento al criterio dimensionale che in virtù del business caratteristico; sono state quindi integrate solo in via eccezionale ove rilevanti.
Cambiamento climatico				
Misure adottate per l'adattamento al cambiamento climatico, incluse quelle per contrastare l'inquinamento acustico e luminoso	GRI 3-3 (2021) GRI 305-6 (2016) GRI 305-7 (2016)	Misure e iniziative adottate per la riduzione delle emissioni GHG	-	In ragione del tipo di attività svolte da doValue Spain e dalle sue controllate, 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.
Protezione della biodiversità				
Misure adottate per preservare o restaurare la biodiversità	GRI 3-3 (2021)	-	-	In ragione del tipo di attività svolte da doValue Spain e dalle sue controllate, non si registrano impatti sulla biodiversità né operazioni rilevanti in aree protette.
Impatti causati dalle attività o operazioni in aree protette	GRI 304-2 (2016) GRI 304-3 (2016)	-	-	
DIRITTI UMANI				
Descrizione delle politiche applicate	GRI 410-1 (2016)	-	4.2 Tutela della diversità e rispetto dei diritti umani	Si faccia riferimento al par. 4.2 a livello di Gruppo.
Applicazione di procedure di due diligence in materia di diritti umani	GRI 3-3 (2021)	-	4.2 Tutela della diversità e rispetto dei diritti umani	Si faccia riferimento al par. 4.2 a livello di Gruppo.
Prevenzione dei rischi di violazione dei diritti umani ed eventuali misure per mitigare, gestire e risolvere possibili abusi commessi	GRI 412-1 (2016) GRI 410-1 (2016) GRI 412-3 (2016)	-	4.2 Tutela della diversità e rispetto dei diritti umani	Si faccia riferimento al par. 4.2 a livello di Gruppo.
Denunce per casi di violazione dei diritti umani	GRI 3-3 (2021) GRI 2-26 (2021) GRI 411-1 (2016) GRI 419-1 (2016)	-	4.2 Tutela della diversità e rispetto dei diritti umani	Si faccia riferimento al par. 4.2 a livello di Gruppo.
Promozione e applicazione delle disposizioni delle convenzioni fondamentali dell'ILO in relazione al rispetto della libertà di associazione e del diritto di negoziazione collettiva	GRI 3-3 (2021)	-	4.2 Tutela della diversità e rispetto dei diritti umani	Si faccia riferimento al par. 4.2 a livello di Gruppo.
Eliminazione del lavoro forzato	GRI 409-1 (2016)	-	4.2 Tutela della diversità e rispetto dei diritti umani	Si faccia riferimento al par. 4.2 a livello di Gruppo.
Abolizione del lavoro minorile	GRI 408-1 (2016	-	4.2 Tutela della diversità e rispetto dei diritti umani	Si faccia riferimento al par. 4.2 a livello di Gruppo.





APPENDICE
INFORMATIVA AI SENSI DELLA TASSONOMIA EU





Introduzione alla Tassonomia EU

La Tassonomia UE è stata introdotta dal Regolamento UE/2020/852 come parte del piano d'azione della Commissione Europea per riorientare i flussi di capitale verso un sistema economico più sostenibile.
La Tassonomia si propone di rappresentare, infatti, un sistema di classificazione volto a stabilire quali attività economiche possano essere considerate sostenibili dal punto di vista ambientale nel contesto comunitario. Lo scopo della norma è quello di proteggere gli investitori privati dal greenwashing, aiutando allo stesso tempo le aziende a capire quali tipologie di investimento siano necessarie per rendere le loro attività economiche sostenibili dal punto di vista ambientale.

La Tassonomia UE stabilisce che le attività economiche possono essere considerate sostenibili dal punto di vista ambientale ("allineate") solo se possiedono caratteristiche specifiche che permettano di contribuire sostanzialmente ad almeno uno dei seguenti obiettivi ambientali:

1)Mitigazione dei cambiamenti climatici;
2)Adattamento ai cambiamenti climatici;
3)Uso sostenibile delle risorse idriche e marine;
4)Transizione verso un'economia circolare;
5)Prevenzione e controllo dell'inquinamento;
6)Protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi.

Per essere classificate come allineate le attività ammissibili devono:

- Contribuire in modo sostanziale al raggiungimento di almeno uno dei sei obiettivi ambientali;
- Non danneggiare significativamente (DNSH) nessuno degli altri obiettivi ambientali;
- Rispettare i criteri minimi di salvaguardia relativi ai diritti umani e del lavoro, alla corruzione, alla tassazione e alla concorrenza leale.

Per valutare la conformità delle attività ammissibili a tali requisiti, la Commissione Europea ha definito una serie di criteri tecnici di screening specifici per ogni attività economica menzionata nell'Atto Delegato sul clima.

A partire dalle Dichiarazioni Non Finanziarie sul FY22, le società non finanziarie sono state tenute a estendere l'analisi di ammissibilità condotta sull'anno precedente introducendo il livello di allineamento delle loro attività economiche. Essendo stati pubblicati i criteri tecnici di cui sopra unicamente con riferimento agli obiettivi di mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici, l'informativa sulla tassonomia di tutti gli operatori, compreso il Gruppo doValue, per il 2022, si è concentrata sui requisiti stabiliti per i due obiettivi ambientali legati al clima.

Per la presente disclosure, essendo stati pubblicati i restanti atti delegati in materia ambientale, l'analisi include sia la verifica di ammissibilità e allineamento agli obiettivi di mitigazione e di adattamento ai cambiamenti climatici, che la nuova verifica di ammissibilità ai restanti obiettivi.

Rileva citare in questa sede che doValue monitora attentamente l'evoluzione del pacchetto normativo relativo alla Tassonomia EU, le FAQ ufficiali e gli orientamenti correlati; a tal proposito, il 21 dicembre 2023 la Commissione Europea ha pubblicato una comunicazione relativa all'interpretazione dei requisiti di disclosure sulla Tassonomia per le istituzioni finanziarie. Il documento introduce diversi chiarimenti e/o integrazioni alla norma relativi a punti aperti sulla rendicontazione di ammissibilità e allineamento, tra cui la rendicontazione per segmenti di business da effettuare in caso di gruppi complessi. Alla stesura della presente Dichiarazione non Finanziaria il documento è ancora in bozza ed è attesa la pubblicazione sulla Gazzetta ufficiale; doValue segue con attenzione gli sviluppi normativi e gli orientamenti professionali in questo ambito, e si uniformerà alle best practice di rendicontazione appena esse saranno definite in modo da assicurare sempre massima chiarezza, completezza e comparabilità alla propria disclosure.
In prospettiva, infine, il Gruppo sta monitorando attentamente anche gli sviluppi della Tassonomia UE in relazione al possibile sviluppo di una Tassonomia sociale e di governance e alla conformità con la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) che, come anticipato nel Par. 2.4, richiederà di integrare l'informativa sulla Tassonomia in una sezione dedicata della Relazione sulla gestione.

Analisi di eleggibilità

Il perimetro del Gruppo doValue soggetto ai requisiti del Regolamento UE 2020/852 coincide con il perimetro di consolidamento, come rappresentato per esteso in Nota Metodologica con indicazione delle singole LEs di riferimento.

In continuità con le attività svolte per la disclosure precedenti, doValue ha condotto la valutazione di eleggibilità 2023 associando le attività economiche della Società alle descrizioni delle attività ammissibili previste dall'Atto Delegato sul clima (Allegati I e II), a cui si sono aggiunte quelle previste dall'Atto Delegato Ambientale adottato il 27 giugno 2023, e ai codici di attività della Classificazione Statistica delle Attività Economiche nella Comunità Europea (codici NACE). In questa fase è stata valutata solo la possibilità di inclusione delle attività economiche del Gruppo tra quelle elencate dall'Atto Delegato, indipendentemente dal fatto che tali attività fossero idonee a soddisfare uno dei criteri tecnici di screening stabiliti dalla stessa normativa.

Dalle analisi effettuate tramite comparazione delle attività economiche svolte dalle singole società del Gruppo con le attività mappate dagli Atti Delegati, 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, doValue Spain, Altamira Asset Management Cyprus Limited, Adsolum e doValue Portugal: *"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
7.7. 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**	✓	✓

Rileva citare come il Gruppo abbia, anche nel corso di quest'anno, condotto le sue analisi con riferimento ai c.d. "Capex C". In riferimento ai CapEx infatti, sebbene il Gruppo abbia considerato gli investimenti come non allineati al Climate Delegated Act e all'Environmental Delegated Act, sono stati comunque identificati importi relativi ad attività economiche ammissibili, trattandosi di interventi che consentono una riduzione dell'impatto emissivo del Gruppo (Annex 1 del Regolamento Delegato (UE) 2021/2178, par. 1.1.2.2 punto (c)). In particolare, tali importi sono associabili a CapEX ricompresi all'interno dell'attività 7.3 Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica.

Analisi di allineamento

Come anticipato, a partire dalla precedente DNF, doValue è tenuta a estendere le analisi Tassonomia per valutare l'allineamento delle proprie attività economiche ammissibili.

Il Gruppo ha condotto tali analisi valutando la conformità ai criteri tecnici di screening stabiliti nell'ambito dell'Atto Delegato sul clima come descritto nel paragrafo precedente, identificando le aree già in linea con i criteri di vaglio tecnico e quelle con margini di integrazione, su cui concentrare il proprio impegno e implementare presidi. In virtù dei gap identificati allo stato attuale rispetto alle previsioni dei Criteri di vaglio tecnico, ad oggi, il Gruppo doValue non presenta attività allineate, ma si impegna a cogliere gli spunti dei Criteri stessi per migliorare sempre più le proprie performance di sostenibilità nell'accezione più ampia del termine. Di seguito ci si sofferma su alcuni elementi rilevanti nella valutazione di allineamento delle attività eligibile alla Tassonomia.

Contributo sostanziale e Do No Significant Harm (DNSH) Climate change adaptation

Rileva citare il fatto che l'analisi dei criteri di Contributo sostanziale e di DNSH all'obiettivo di Adattamento ai cambiamenti climatici per tutte le attività economiche preveda lo svolgimento, sul piano consolidato, di analisi di rischio climatico con un livello di granularità ad oggi non effettuato da doValue. Il Gruppo si è dotato di una funzione ERM di Gruppo, le cui attività sono rendicontate nel par 3.2, che ha avviato le proprie attività anche con riferimento alla considerazione dei rischi di sostenibilità; in tale ambito, anche la controllata doNext ha svolto analisi dedicate e monitora attentamente i rischi di sostenibilità applicabili al proprio core business. Tali presidi assicureranno un coordinamento nella gestione dei rischi strategici, operativi, reputazionali, legali e finanziari cui sono esposte le attività del Gruppo, tenendo in considerazione anche rischi e impatti ambientali rilevanti per il business caratteristico.

Clausole minime di salvaguardia

La conformità ai criteri relativi alle garanzie minime è stata valutata sulla base dell'Art. 18 del Regolamento 852/2020 e della "Relazione finale sulle Clausole minime di salvaguardia" pubblicata nell'ottobre 2022 dalla Platform on Sustainable Finance (PSF), l'organo consultivo costituito dalla Commissione Europea per coordinare lo sviluppo e l'attuazione della Tassonomia EU. L'analisi si è quindi concentrata sul modo in cui il Gruppo rispetta le Linee guida dell'OCSE per le imprese multinazionali (OECD Guidelines for Multinational Enterprises) e i Principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani (UNGP), compresi i principi e i diritti stabiliti nelle otto convenzioni fondamentali identificate nella Dichiarazione dell'Organizzazione internazionale del lavoro sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro e nella Carta internazionale dei diritti umani. La valutazione di conformità di doValue si è basata su sei aree di analisi: diritti dei lavoratori e diritti umani, corruzione, fiscalità, concorrenza leale, pari opportunità e diversity, esposizione verso armi controverse – queste ultime due, di prima applicazione per questo anno di rendicontazione. Rispetto agli argomenti attenzionati nell'ambito delle Clausole minime di salvaguardia, doValue può fare affidamento sui numerosi presidi definiti nel ricco patrimonio di normativa interna, nonché alle analisi svolte e rendicontate nelle DNF annuali. Per i dettagli si rimanda a quanto già approfondito nel par. 3.1 *Etica e integrità aziendale* e al par 4.2 *Tutela della diversità e rispetto dei diritti umani.*

KPI e accounting policies

Di seguito si riportano i KPI richiesti dall'Art. 8 del Regolamento UE sulla Tassonomia e dettagliati dal dedicato Atto Delegato di supporto ("Atto delegato Art. 8"). Il Regolamento richiede alle imprese non finanziarie di divulgare tali informazioni riportando la percentuale del loro fatturato, delle spese in conto capitale (CapEx) e delle spese operative (OpEx) associate all'esecuzione di attività economiche allineate con tutti i rispettivi criteri tecnici di selezione. In conformità con le istruzioni fornite dal Regolamento UE sulla Tassonomia per evitare double counting (Sez. 1.2.2.2 (c) dell'Annex I all'Atto Delegato Art. 8), le attività identificate come allineate sono state attribuite a un unico obiettivo ambientale.

Turnover

La percentuale del fatturato è stata calcolata, sulla base di dati puntuali, in linea con le previsioni dell'Atto delegato Art. 8.

Con riferimento alle attività della società doData, sono stati estratti i dati relativi al totale del fatturato registrato nel 2023, 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. pagina xxx del Bilancio Consolidato 2023. 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.

CapEx

La percentuale di attività economiche ammissibili/allineate alla Tassonomia in termini di spesa in conto capitale è definita come Capex allineato alla Tassonomia (numeratore) diviso per Capex totale (denominatore).
Gli investimenti totali sono costituiti dalle aggiunte alle immobilizzazioni materiali e immateriali effettuate durante l'esercizio, al lordo di ammortamenti e rideterminazioni di valore, comprese quelle derivanti da rivalutazioni e svalutazioni, ed escludendo le variazioni di fair value. I valori includono le acquisizioni di immobilizzazioni materiali (IAS 16), immobilizzazioni immateriali (IAS 38), diritti d'uso (IFRS 16) e investimenti immobiliari (IAS 40). L'avviamento non è incluso nel Capex, in quanto non è definito come attività immateriale ai sensi dello IAS 38. cfr. pagina xxx del Bilancio Consolidato 2023.

Il numeratore è costituito da "Investimenti in beni o processi associati ad attività economiche ammissibili alla Tassonomia" (categoria A, sezione 1.2.1, lettera a), dell'Annex I all'Atto Delegato Art. 8).

OpEx

La percentuale di attività economiche ammissibili/allineate alla Tassonomia in termini di spese operative è definita come Opex ammissibile o allineato alla Tassonomia (numeratore) diviso per Opex totale (denominatore). Il denominatore è limitato ai seguenti elementi: costi non capitalizzati relativi a ricerca e sviluppo, costi di riparazione e manutenzione, costi del personale legati alla manutenzione, costi di riparazione e pulizia, misure di ristrutturazione degli edifici e locazioni a breve termine.

Le spese operative sono selezionate da 2023 conti economici gestionali del Gruppo. Il numeratore include la parte delle voci contabili sopra citate legate alle attività economiche ammissibili.

Template

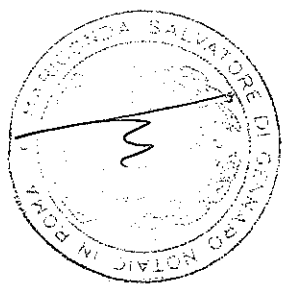
Ai fini della rappresentazione tabellare vale la seguente legenda:
(1) mitigazione dei cambiamenti climatici: CCM (Climate Change Mitigation);
(2) adattamento ai cambiamenti climatici: CCA (Climate Change Adaptation);
(3) uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine: WTR (Sustainable use and protection of water and marine resources);
(4) transizione verso un'economia circolare: CE (Transition to a circular economy)
(5) prevenzione e riduzione dell'inquinamento: PPC (Pollution Prevention and Control);
(6) protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi: BIO (Protection and restoration of biodiversity and ecosystems);.
Garanzie minime di salvaguardia: MS (Minimum Safeguards).

Per la lettura della sezione di allineamento vale la seguente legenda:
Sì - l'attività è ammissibile alla tassonomia e allineata alla tassonomia riguardo all'obiettivo ambientale pertinente;
No - l'attività è ammissibile alla tassonomia ma non è allineata alla tassonomia riguardo all'obiettivo ambientale pertinente;
N/A - Non applicabile; criteri di vaglio tecnico non elencati dal Regolamento.

Per la lettura della sezione di ammissibilità vale la seguente legenda:
AM - attività ammissibile alla tassonomia per l'obiettivo pertinente;
N/AM – attività non ammissibile alla tassonomia per l'obiettivo pertinente;
N/A - Non applicabile.

Quota di fatturato derivante da prodotti o servizi associati ad attività economiche allineate alla Tassonomia - disclosure relativa all'anno 2023.

Esercizio 2023				Criteri di contributo sostanziale						Criteri DNSH ('Non Arrecare Danno Significativo')									
Attività economiche	Codice	Fatturato	Quota di fatturato, anno 2023	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	MS	Percentuale di fatturato allineata (A.1.) o ammissibile (A.2.) anno 2022	Categoria attività abilitante	Categoria attività di transizione
		mlnEUR	%	Sì; No; N/AM	Sì; No; N/AM	Sì; No; N/AM	Sì; No; N/AM	Sì; No; N/AM	Sì; No; N/AM	Sì/ No	Sì/ No	Sì/ No	Sì/ No	Sì/No	Sì/ No	Sì/ No	%	A	T
A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																			
A.1. Attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia)																			
Acquisto e proprietà di edifici	CCM 7.7 / CCA 7.7	-	0,00%	No	No	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	No	No	No	N/A	N/A	N/A	No	0,00%	-	-
Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	CCM 8.1 / CCA 8.1	-	0,00%	No	No	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	No	0,00%	-	-
Fatturato delle att. ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)		-	0,00%														0,00%		
Di cui abilitanti		-	0,00%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,00%	-	-
Di cui di transizione		-	0,00%	-						-	-	-	-	-	-	-	0,00%	-	-
A.2 Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)																			
				AM; N/ AM	AM; N/AM	AM; N/ AM	AM; N/ AM	AM; N/ AM	AM; N/ AM										
Acquisto e proprietà di edifici	CCM 7.7 / CCA 7.7	26.642.105,97	5,58%	AM	AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM								10,35%	-	-
Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	CCM 8.1 / CCA 8.1	7.374.948,76	1,55%	AM	AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM								0,07%	-	-
Fatturato delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)		34.017.054,73	7,13%																
A. Fatturato delle attività ammissibili alla tassonomia .1+A.2)		**34.017.054,73**	**7,13%**	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%								10,42%		
B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																			
Fatturato delle attività non ammissibili alla tassonomia		**443.263.042,27**	**92,87%**																
TOTALE		**477.280.097,00**	**100,00%**																



Quota di Capex derivante da prodotti o servizi associati ad attività economiche allineate alla Tassonomia - disclosure relativa all'anno 2023.

Esercizio 2023				Criteri di contributo sostanziale						Criteri DNSH ('Non Arrecare Danno Significativo')									
Attività economiche	Codice	CapEx	Quota di CapEx, anno 2023	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	MS	Quota di CapEx allineata (A.1.) o ammissibile (A.2.) alla tassonomia, anno 2022	Categoria attività abilitante	Categoria attività di transizione
		minEUR	%	Sì; No; N/AM	Sì; No; N/AM	Sì; No; N/AM	Sì; No; N/AM	Sì; No; N/AM	Sì; No; N/AM	Sì/ No	Sì/ No	Sì/ No	Sì/ No	Si/No	Sì/ No	Sì/ No	%	A	T
A. ATTIVITA AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																			
A.1. Attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia)																			
Acquisto e proprietà di edifici	CCM 7.7 / CCA 7.7	-	0,00%	No	No	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	No	No	No	N/A	N/A	N/A	No	0,00%	-	-
Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	CCM 8.1 / CCA 8.1	-	0,00%	No	No	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	No	0,00%	-	-
CapEx delle att. ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)		-	0,00%														0,00%		
Di cui abilitanti		-	0,00%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,00%	-	-
Di cui di transizione		-	0,00%	-						-	-	-	-	-	-	-	0,00%	-	-
A.2 Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)																			
				AM; N/ AM	AM; N/AM	AM; N/ AM	AM; N/ AM	AM; N/ AM	AM; N/ AM										
Acquisto e proprietà di edifici	CCM 7.7 / CCA 7.7	15.914	0,07%	N/AM	N/AM	AM	N/AM	N/AM	N/AM								0,91%		
Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	CCM 8.1 / CCA 8.1	83.934,46	0,39%	AM	AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM								0,68%		
Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica	CCM 7.3 / CCA 7.3	22.107	0,10%	AM	AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM								0,06%		
CapEx delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)		22.107	7,13%																
A. Fatturato delle attività ammissibili alla tassonomia (A.1+A.2)		121.955,15	0,57%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%								2,22%		
B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																			
CapEx delle attività non ammissibili alla tassonomia		21.178.272,47	99,43%																
TOTALE		21.300.227,62	100,00%																

Quota di Opex derivante da prodotti o servizi associati ad attività economiche allineate alla Tassonomia - disclosure relativa all'anno 2023.

Esercizio 2023				Criteri di contributo sostanziale						Criteri DNSH ('Non Arrecare Danno Significativo')									
Attività economiche	Codice	OpEx	Quota di OpEx, anno 2023	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	MS	Quota di OpEx allineata (A.1.) o ammissibile (A.2.) alla tassonomia, anno 2022	Categoria attività abilitante	Categoria attività di transizione
		mlnEUR	%	Sì; No; N/AM	Sì; No; N/AM	Sì; No; N/AM	Sì; No; N/AM	Sì; No; N/AM	Sì; No; N/AM	Sì/ No	Sì/ No	Sì/ No	Sì/ No	Sì/No	Sì/ No	Sì/ No	%	A	T
A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																			
A.1. Attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia)																			
Acquisto e proprietà di edifici	CCM 7.7 / CCA 7.7	-	0,00%	No	No	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	No	No	No	N/A	N/A	N/A	No	0,00%	-	-
Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	CCM 8.1 / CCA 8.1	-	0,00%	No	No	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	No	0,00%	-	-
OpEx delle att. ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)		-	0,00%														0,00%		
Di cui abilitanti		-	0,00%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,00%	-	-
Di cui di transizione		-	0,00%	-						-	-	-	-	-	-	-	0,00%	-	-
A.2 Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)																			
				AM; N/ AM	AM; N/AM	AM; N/ AM	AM; N/ AM	AM; N/ AM	AM; N/ AM										
Acquisto e proprietà di edifici	CCM 7.7 / CCA 7.7	1.318.838,03	1,14%	N/AM	N/AM	AM	N/AM	N/AM	N/AM								0,95%	-	-
Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse	CCM 8.1 / CCA 8.1	0,00	0,00%	AM	AM	N/AM	N/AM	N/AM	N/AM								0,00%	-	-
Spese operative delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)		1.318.838,03	1,14%																
A. OpEx delle attività ammissibili alla tassonomia (A.1+A.2)		**1.318.838,03**	1,14%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%								0,95%		
B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA				1,14%															
Spese operative delle attività non ammissibili alla tassonomia		**114.683.778,97**	**98,86%**																
TOTALE		**116.002.617,00**	**100,00%**																

Quota di fatturato derivante da prodotti o servizi associati ad attività economiche allineate alla tassonomia – Informativa per l'anno 2023.

Quota di Fatturato / Fatturato Totale		
	Allineata alla tassonomia per obiettivo	Ammissibile alla tassonomia per obiettivo
CCM	0,00%	7,13%
CCA	0,00%	0,00%
WTR	0,00%	0,00%
CE	0,00%	0,00%
PPC	0,00%	0,00%
BIO	0,00%	0,00%

Quota delle spese in conto capitale (CapEx) derivanti da prodotti o servizi associati ad attività economiche allineate alla tassonomia – Informativa per l'anno 2023.

Quota di CapEx / CapEx Totale		
	Allineata alla tassonomia per obiettivo	Ammissibile alla tassonomia per obiettivo
CCM	0,00%	0,57%
CCA	0,00%	0,00%
WTR	0,00%	0,00%
CE	0,00%	0,00%
PPC	0,00%	0,00%
BIO	0,00%	0,00%

Quota delle spese operative (OpEx) derivanti da prodotti o servizi associati ad attività economiche allineate alla tassonomia – Informativa per l'anno 2023

Quota di OpEx / OpEx Totali		
	Allineata alla tassonomia per obiettivo	Ammissibile alla tassonomia per obiettivo
CCM	0,00%	1,14%
CCA	0,00%	0,00%
WTR	0,00%	0,00%
CE	0.00%	0,00%
PPC	0.00%	0,00%
BIO	0,00%	0,00%

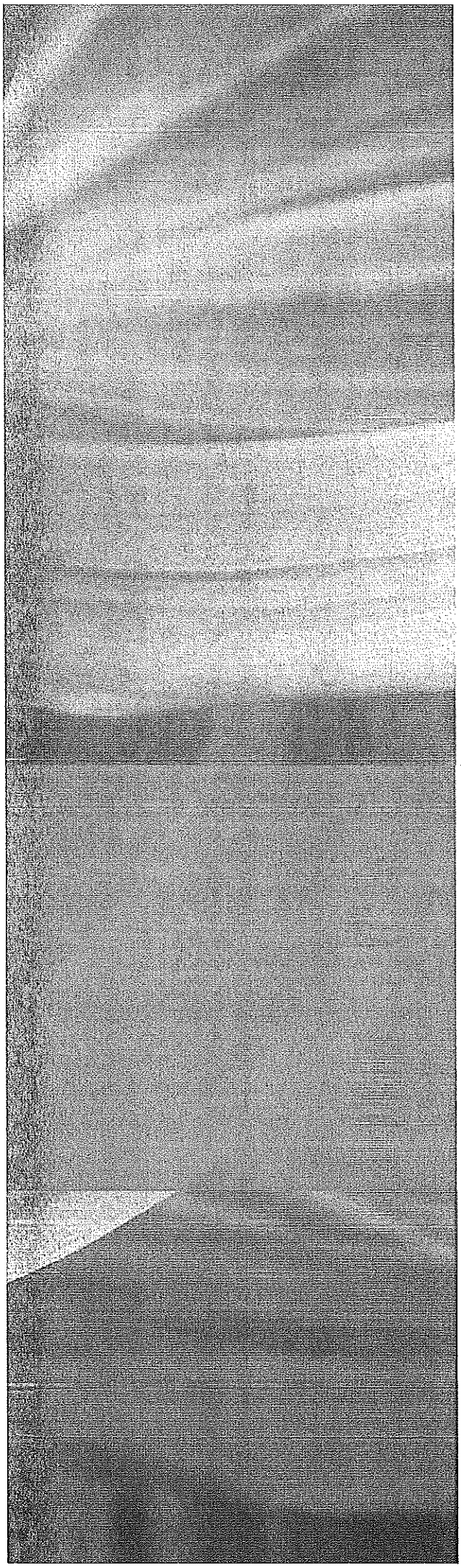


Attività legate al nucleare e al gas fossile.

Row	Attività legate all'energia nucleare	SI/NO
1	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la ricerca, lo sviluppo, la dimostrazione e la realizzazione di impianti innovativi per la generazione di energia elettrica che producono energia a partire da processi nucleari con una quantità minima di rifiuti del ciclo del combustibile.	No
2	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione e l'esercizio di nuovi impianti nucleari per la generazione di energia elettrica o calore di processo, anche a fini di teleriscaldamento o per processi industriali quali la produzione di idrogeno, e miglioramenti della loro sicurezza, con l'ausilio delle migliori tecnologie disponibili.	No
3	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso l'esercizio di impianti nucleari esistenti che generano energia elettrica o calore di processo, anche per il teleriscaldamento o per processi industriali quali la produzione di idrogeno a partire da energia nucleare, e miglioramenti della loro sicurezza.	No
	Attività legate ai gas fossili	
4	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione o la gestione di impianti per la produzione di energia elettrica che utilizzano combustibili gassosi fossili.	No
5	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione, la riqualificazione e la gestione di impianti di generazione combinata di calore/freddo ed energia elettrica che utilizzano combustibili gassosi fossili.	No
6	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione, la riqualificazione e la gestione di impianti di generazione di calore che producono calore/freddo utilizzando combustibili gassosi fossili.	No



RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE



EY S.p.A.
Via Lombardia, 31
00187 Roma

Tel: +39 06 324751
Fax: +39 06 324755504
ey.com

Building a better working world

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

Al Consiglio di Amministrazione di doValue S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5, comma 1, lett. G) 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") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 20 marzo 2024 (di seguito "DNF").
L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo "Appendice informativa ai sensi della Tassonomia EU" della DNF del Gruppo, 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 ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2021 (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.

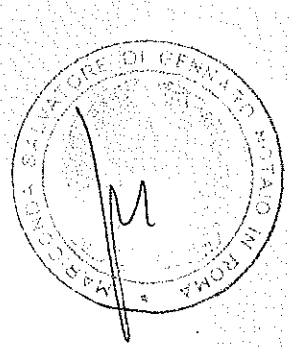
Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza dell'*International 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. Nell'esercizio di riferimento del presente incarico la nostra società di revisione ha applicato l'International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1) e, di conseguenza, ha mantenuto un sistema di controllo qualità che include

EY S.p.A.
Sede Legale: Via Meravigli, 12 – 20123 Milano
Sede Secondaria: Via Lombardia, 31 – 00187 Roma
Capitale Sociale Euro 2.610.000,00 i.v.
Iscritta al n. 0 dell'Albo tenuto dalla Consob ai sensi del D.Lgs. 58/1998
Codice fiscale e numero di iscrizione del Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi 00434000584 - numero R.E.A. di Milano 606158 - P. IVA 00891231003
Iscritta al Registro Revisori Legali al n. 70945 Pubblicato sulla G.U. Supp. 13 - IV Serie Speciale del 17/2/1998

Ernst & Young Global Limited



Building a better working world

direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

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

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale 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:
   - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
   - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
   - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

   Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a).
5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.
   In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di doValue S.p.A., con il personale di doValue S.p.A. e della controllata doValue Greece e abbiamo svolto limitate verifiche documentali al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la

Building a better working world

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 al modello aziendale, alle politiche praticate e ai 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 seguenti società, doValue S.p.A., doValue Greece, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato incontri da remoto 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 2023 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 DNF del Gruppo doValue non si estendono alle informazioni contenute nel paragrafo "Appendice informativa ai sensi della Tassonomia EU" della DNF del Gruppo, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

Roma, 28 marzo 2024

EY S.p.A.

Wassim Abou Said
(Revisore Legale)

F.TI: GIOVANNI CASTELLANETA
SALVATORE MARICONDA, NOTAIO