



# Cerved

Bilancio  
di Sostenibilità 2019

## DATI SOCIETARI

### ► SEDE LEGALE DELLA CAPOGRUPPO

**Cerved Group S.p.A.**  
*Via dell'Unione Europea, 6A, 6B  
San Donato Milanese (MI)*

### ► DATI LEGALI DELLA CAPOGRUPPO

*Capitale sociale sottoscritto e versato Euro 50.521.142,00  
Registro Imprese di Milano Monza Brianza Lodi n. 08587760961  
R.E.A. di Milano n. 2035639  
C.F. e P. Iva 08587760961*

## CONTATTI

*E-mail: [sustainability@cerved.com](mailto:sustainability@cerved.com)  
Sito web: [company.cerved.com](http://company.cerved.com) sezione Investor Relations & ESG*



Dichiarazione Consolidata di  
Carattere non Finanziario 2019  
ai sensi del D. Lgs. 254/2016

An aerial photograph of a coastal town. In the upper left, a building with a prominent terracotta tiled roof is visible. The rest of the image shows a coastline with turquoise waters, sandy beaches, and some greenery. A large, semi-transparent white circle is overlaid on the center of the image, containing text.

*Ogni individuo ha il potere  
di fare del mondo  
un posto migliore.*

*Sergio Bambarén*



Saturnia



<i>Lettera agli stakeholder</i> .....	8
<b>1. CERVED IDENTITY E IL NUOVO APPROCCIO ALLA SOSTENIBILITÀ</b>	
<i>Highlights</i> .....	14
<i>Overview del Gruppo Cerved</i> .....	15
<i>Purpose e principi</i> .....	21
<i>Stakeholder engagement e matrice di materialità</i> .....	22
<i>Il nuovo approccio di Cerved alla Sostenibilità</i> .....	26
<i>Governance della Sostenibilità</i> .....	28
<i>La strategia e il piano di Sostenibilità</i> .....	30
<b>2. GOVERNANCE, RISK MANAGEMENT, ETICA &amp; COMPLIANCE</b>	
<i>Highlights</i> .....	36
<i>Corporate Governance e assetto organizzativo</i> .....	37
<i>Etica, Integrità e Anti-Corruzione</i> .....	49
<i>Risk management</i> .....	55
<i>Sistema interno di segnalazione delle violazioni (Whistleblowing)</i> .....	60
<i>Privacy Policy &amp; GDPR compliance</i> .....	61
<b>3. LE NOSTRE PERSONE E I DIRITTI UMANI</b>	
<i>Highlights</i> .....	66
<i>Composizione del personale, diversity e Diritti Umani</i> .....	68
<i>Selezione, attrazione dei talenti e retention</i> .....	71
<i>Formazione e sviluppo</i> .....	73
<i>Sistema incentivante, welfare e work-life balance</i> .....	75
<i>Engagement dei dipendenti e employee satisfaction</i> .....	77
<i>Sistema remunerativo e politiche di compensation</i> .....	80
<i>Salute e sicurezza</i> .....	84
<i>Relazioni industriali</i> .....	85

●	<b>4. BUSINESS CONTINUITY, INNOVAZIONE E CATENA DEL VALORE SOSTENIBILE</b>	
	<i>Highlights</i> .....	90
	<i>Il nostro patrimonio di dati. Business continuity, integrità e sicurezza</i> .....	91
	<i>Innovazione</i> .....	94
	<i>Il processo di Sviluppo Prodotti</i> .....	96
	<i>Marketing Responsabile, Ascolto dei Clienti e Customer Satisfaction</i> .....	99
	<i>Selezione responsabile della catena di fornitura</i> .....	103
●	<b>5. IMPEGNO VERSO LA SOCIETÀ</b>	
	<i>Highlights</i> .....	108
	<i>Il ruolo sociale di Cerved: la Sostenibilità data-driven</i> .....	110
	<i>Promozione della conoscenza economica</i> .....	111
	<i>Supporto alle decisioni legislative del Sistema Paese: il ruolo istituzionale</i> .....	112
	<i>Cerved Next, Osservitalia e le partnership con enti e associazioni</i> .....	114
	<i>Relazione con la comunità finanziaria</i> .....	118
	<i>Relazione con i media</i> .....	120
	<i>Supporto alla comunità tramite donazioni e sponsorizzazioni</i> .....	121
●	<b>6. RESPONSABILITÀ VERSO L'AMBIENTE</b>	
	<i>Highlights</i> .....	124
	<i>Il nostro approccio verso l'ambiente</i> .....	125
	<i>Gestione della flotta auto e degli immobili</i> .....	125
	<i>Utilizzo di risorse e gestione dei rifiuti</i> .....	127
●	<b>APPENDICE</b>	
	<i>Allegati</i> .....	131
	<i>GRI Index</i> .....	145
	<i>Nota metodologica</i> .....	151
	<i>Relazione della società di revisione</i> .....	153

# Lettera agli stakeholder

## IL NUOVO APPROCCIO ALLA SOSTENIBILITÀ

*Una visione di lungo periodo richiede di allineare gli interessi dell'azienda con quelli della comunità in cui opera e di tutti i suoi stakeholder. Questo principio, che definisce la crescita sostenibile di un'azienda, nel 2019 è entrato in modo esplicito nella strategia di Cerved.*

*Consapevoli della rilevanza del nostro ruolo sociale, abbiamo intrapreso un percorso volto a integrare, in maniera sempre più pervasiva, i principi e le azioni di sostenibilità nella strategia d'impresa e nelle attività quotidiane. Operiamo infatti nella convinzione che la sostenibilità sia il motore di un processo di miglioramento continuo, che garantisce risultati nel tempo e il rafforzamento delle performance economiche, della propria reputazione, della salute e della sicurezza dei lavoratori nonché il raggiungimento dei propri obiettivi in campo ambientale e sociale.*

*Nella Dichiarazione Non Finanziaria 2019 redatta ai sensi del decreto 254/2016 è evidente come gli aspetti sociali, ambientali e di governance siano sempre più centrali per Cerved. Il documento illustra le modalità in cui il Gruppo ha intrapreso un percorso di crescita sostenibile e socialmente responsabile a partire dalla chiara identificazione degli stakeholder e dalla valutazione delle tematiche di sostenibilità rilevanti tramite una intensa e crescente attività di engagement su vari livelli.*

## IL NOSTRO PURPOSE E IL VALORE CONDIVISO

*Nel corso del 2019 abbiamo avviato una riorganizzazione aziendale che ci ha permesso di strutturare un nuovo modello di governance per una gestione migliore delle tematiche ESG. Abbiamo nominato un responsabile ESG a riporto diretto dell'Amministratore Delegato e iniziato a individuare azioni di miglioramento per declinare il nostro impegno, che si formalizzeranno all'interno di un Piano di Sostenibilità nel corso del 2020, coerente con la nostra strategia di business. Sull'onda dei cambiamenti abbiamo voluto definire il nostro Purpose, la ragion d'essere del Gruppo, ossia quella di "aiutare il Sistema Paese a proteggersi dal rischio e a crescere in maniera sostenibile". La nostra collaborazione con istituzioni, enti e associazioni e le partnership volte alla pubblicazione di studi e all'organizzazione di eventi con un rilevante risvolto culturale, è un contributo che da tempo offriamo al Paese e che è proseguito nel 2019. Con Cerved Next 2019 anche quest'anno abbiamo fatto il punto sulla data-driven economy con tutta la comunità del business, riunendo in una giornata l'intero ecosistema di attori che vi operano. La numerosa partecipazione riscontrata è il segno che c'è voglia di capire, di guardare oltre, di immaginare un progresso che, partendo dai dati, guidi la rivoluzione digitale. La sfida riguarda sia le imprese, che devono cavalcare la trasformazione digitale per rimanere competitive nel mercato globale, sia il mondo delle istituzioni finanziarie, che, anche sulla spinta delle nuove regolamentazioni, sta attuando sempre più una digitalizzazione dei propri modelli di business.*

*Presto lanceremo "Cerved per l'Italia", il fil rouge che accompagnerà le nostre attività e che è espressione del purpose aziendale: aiutare il Sistema Paese a crescere e a proteggersi dal rischio, mettendo dati, tecnologia e talento al servizio di persone, imprese, banche e istituzioni. Anche al di fuori del nostro business abituale.*



*Un impegno che abbiamo voluto esprimere anche attraverso il concept creativo del documento che pone al centro proprio l'Italia e alcuni suoi punti di forza: le città in movimento, le bellezze naturali e architettoniche, la spinta verso l'innovazione sostenibile, ovviamente, le persone che con dedizione e coraggio rendono grande il nostro Paese.*

*Seguendo questo fil rouge vogliamo supportare lo sviluppo sostenibile del Sistema Paese, forgiando una nuova cultura imprenditoriale e contribuendo al rilancio della produttività italiana. Siamo convinti di poter giocare un ruolo importante per aiutare l'Italia a comprendere e a cogliere i benefici di due motori della crescita dei prossimi decenni: l'innovazione e la transizione verso un sistema produttivo più sostenibile.*

*Promuoveremo diversi programmi per mettere il potenziale di dati e tecnologie a disposizione del Sistema Paese, con una modalità aperta al contributo di altre aziende, istituzioni, operatori.*

## **L'ATTENZIONE ALLE PERSONE E ALLA SICUREZZA DEI DATI**

*Per il perseguimento del nostro Purpose, riteniamo fondamentale investire e tutelare il nostro capitale più prezioso: le persone, che, con le loro idee, il loro talento e la loro professionalità consentono di erogare i nostri servizi.*

*Promuoviamo iniziative per supportare sviluppo, engagement e collaborazione delle nostre persone, che trovano attuazione in percorsi di formazione e attenzione al work-life balance (smart working). Con la piattaforma di social enterprise Workplace favoriamo coinvolgimento e senso di appartenenza aziendale, unendo persone che fisicamente lavorano in sedi lontane. A cornice di tutto rimangono saldi i principi di etica, integrità, trasparenza, anticorruzione e rispetto dei diritti umani, che caratterizzano il modo di operare di Cerved Group e che trovano un riferimento concreto nel Codice Etico e nelle Policy diffuse in tutto il Gruppo.*

*In Cerved i processi di raccolta, analisi ed elaborazione dei dati costituiscono le fondamenta dei prodotti e servizi offerti dal Gruppo: per questo, il corretto trattamento dei dati personali rappresenta una tematica particolarmente rilevante che ci ha spinto già nel 2018 a completare l'adeguamento ai requisiti del GDPR permettendoci nel 2019 di formalizzare l'impegno in una Policy Generale in materia di Trattamento di Dati Personali.*

## **I PRINCIPI UNIVERSALI DEL GLOBAL COMPACT A CUI CI ISPIRIAMO**

*Già dal 2018 abbiamo deciso di aderire al Global Compact delle Nazioni Unite, la più grande iniziativa volontaria mondiale sui temi della sostenibilità, e dal 2019 abbiamo assunto la qualifica di "participant", garantendo anche la definizione di un sistema di reportistica e monitoraggio degli impegni presi. Quest'anno attraverso la controllata Cerved Rating Agency, abbiamo sottoscritto la dichiarazione su ESG nei credit ratings, un'iniziativa che rientra nei Principles for Responsible Investment (UN PRI) patrocinati dalle Nazioni Unite. La decisione è stata presa per sottolineare la volontà del Gruppo con Cerved Rating Agency, prima in Europa come numero di rating non-financial corporate assegnati e monitorati, di contribuire all'integrazione di questioni ambientali, sociali e di corporate governance (ESG) nelle pratiche di investimento e nello sviluppo di un sistema finanziario globale più sostenibile.*



*A corollario delle novità introdotte nel 2019 abbiamo deciso di pubblicare un corpus di politiche che racchiudono gli impegni del Gruppo sulle tematiche ESG, tra cui, una Policy sui Diritti Umani, una Policy Ambientale, una Policy Antiriciclaggio, una Policy di Marketing Responsabile e una Policy sul supporto alla Comunità. Abbiamo infine deciso di formalizzare i nostri obiettivi all'interno di una Strategia di sostenibilità che possa coniugare gli impegni del Gruppo con obiettivi e target definiti a livello ESG legati al raggiungimento dei 17 obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite (SDGs).*

## **UNO SGUARDO AL FUTURO**

*Nei primi mesi del 2020 la diffusione del COVID-19 ha colpito l'economia globale, con impatti sul sistema italiano che al momento sono difficili da valutare, ma che certamente comporteranno maggiore incertezza e rischi sull'attività economica. Nelle fasi di debolezza del ciclo economico, i nostri servizi diventano ancora più importanti per limitare i contagi finanziari. Già in passato, infatti, il nostro business model è riuscito a crescere negli anni delle recenti recessioni, sia nel 2008/2009 che nel 2012/2013, dimostrando una caratteristica peculiare: l'essere resiliente.*

*Grazie ad un'attenta gestione immediata della crisi, mirata a tutelare la salute delle nostre persone, a dare attuazione alle pratiche di business continuity e a rafforzare i sistemi di smartworking, l'azienda sta reagendo bene all'emergenza.*

*Per mantenere fede alla promessa fatta, anche e soprattutto nei momenti di crisi, e aiutare il Sistema Paese a proteggersi dal rischio e a prendere decisioni basate sulle migliori informazioni disponibili, abbiamo messo a disposizione della comunità finanziaria uno studio sugli effetti dell'emergenza sui diversi settori e le ricadute sui tassi di default, disponibile gratuitamente sulla nostra piattaforma Cerved Know.*

*Nonostante la difficile fase economica, siamo fiduciosi nella capacità di Cerved di proseguire il suo percorso di crescita con attenzione crescente sulle tematiche di sostenibilità.*

*Guardiamo con fiducia al futuro consapevoli che, mantenendo una visione condivisa a livello di Gruppo e collaborando per un continuo miglioramento, potremo crescere e creare sempre più valore condiviso per i nostri stakeholder.*

*Buona lettura*

*San Donato Milanese, 13 Marzo 2020*

*Ing. Gianandrea De Bernardis  
Presidente*

*Dott. Andrea Mignanelli  
Amministratore Delegato*





# 1

## Cerved identity e il nuovo approccio alla Sostenibilità

- › Highlights
- › Overview del Gruppo Cerved
- › Purpose e principi
- › Stakeholder engagement e matrice di materialità
- › Il nuovo approccio di Cerved alla Sostenibilità
- › Governance della Sostenibilità
- › La strategia e il piano di Sostenibilità



# Highlights

## Le nostre performance



**+14%**  
RICAVIDI

**+11%**  
EBITDA

**+ 13%**  
DIVIDENDI

**>40%**  
MKT SHARE

**+22%**  
SHARE PRICE  
PERFORMANCE

### Economics & Markets



**~100%**  
PUBLIC  
COMPANY

**36%**  
PRESENZA  
FEMMINILE  
BOARD

**64%**  
INDIPENDENZA BOARD

**Lead Independent Director** NOMINATO

### Governance



**~2,600**  
DIPENDENTI

**61%**  
DIPENDENTI  
DONNE

**>30.000  
giornate**  
SMART WORKING

**>42.600  
ore**  
FORMAZIONE  
EROGATE

**+344**  
NUOVI ASSUNTI

**89%**  
EMPLOYEE  
SATISFACTION

**86%**  
CUSTOMER SATISFACTION

### Social



**Policy  
Ambientale**  
DEFINITA

**42%**  
DELL'ENERGIA  
ELETTRICA  
ACQUISTATA  
PROVIENE DA **FONTI  
RINNOVABILI**

**Plastic  
free**  
N.1 INIZIATIVA  
LANCIATA

**636**  
BOTTIGLIE  
PLASTICA  
RISPARMIATE  
AL GIORNO

### Environmental



# Overview del Gruppo Cerved

## IL GRUPPO CERVED E LE AREE DI ATTIVITÀ

Il **Gruppo Cerved** ("Cerved" o il "Gruppo") aiuta ogni giorno imprese, pubbliche amministrazioni e istituzioni finanziarie a **gestire le opportunità e i rischi** delle proprie relazioni commerciali, grazie ad un **patrimonio unico di dati**, modelli di valutazione, soluzioni tecnologiche innovative e ad un team di esperti e di analisti.

Cerved supporta i clienti nella pianificazione e realizzazione di **strategie commerciali e di marketing**, e li affianca in tutte le **fasi di vita del credito** in qualità di operatore indipendente tra i più importanti nella valutazione e gestione di crediti, in bonis e problematici, e dei relativi beni.

Con l'acquisizione di **MBS Consulting**, il Gruppo rafforza il posizionamento nei servizi di consulenza strategica e advanced analytics e crea il **primo gruppo di solution consulting** in Italia.

Le aree di attività del Gruppo Cerved sono rappresentabili in tre principali segmenti di business:

- › Credit Information
- › Credit Management
- › Marketing Solutions

### › Credit Information

Cerved aiuta i propri clienti a tutelarsi dal rischio di credito fornendo servizi di:

- › **Business Information:** dati e informazioni per valutare il profilo economico-finanziario, l'affidabilità di imprese e persone fisiche e per valutare la rischiosità dell'intero portafoglio crediti, al fine di supportare i clienti nella definizione di modelli di valutazione e sistemi decisionali con

soluzioni integrate e intelligenti, sviluppati internamente dalla controllata Spazio Dati;

- › **Rating & Analytics:** servizi di misurazione del merito creditizio delle controparti finanziarie o commerciali sulla base di strumenti statistici (scoring) o di metodologie quali-quantitative (rating);

- › **Real Estate:** prodotti e servizi che permettono di ottenere informazioni complete sulle proprietà immobiliari. In particolare, Cerved offre visure, valutazioni immobiliari e informazioni catastali;

- › **Consulenza strategica (MBS Consulting - Management for Business Sustainability):** supporto alle aziende di ogni settore nelle scelte strategiche e nella realizzazione di grandi processi di cambiamento che richiedono un impegno significativo dal punto di vista strategico, organizzativo e manageriale. È un supporto caratterizzato dalla promozione di un approccio multi-stakeholder alle tematiche di business e dall'integrazione dei temi di sostenibilità nelle decisioni aziendali, al fine di costruire vantaggio competitivo duraturo per i clienti.

### › Credit Management

I servizi integrano competenze specialistiche in diverse aree: dalla **valutazione** dei crediti, alla loro **gestione** in via stragiudiziale e legale, fino al **re-marketing** di beni mobili e immobili. Cerved aiuta a individuare le soluzioni più efficaci lungo l'intero ciclo di vita del credito per intervenire in modo rapido e professionale e ridurre così i tempi di rientro del denaro.

1  
Identity

2  
Governance

3  
Persone

4  
Continuity

5  
Società

6  
Ambiente





**Cerved Know**  
fonti  
informative  
divulgate  
gratuitamente

### ► Marketing Solutions

La linea Marketing Solutions dispone di una gamma ampia e profonda di **servizi disponibili online** in tempo reale e di **soluzioni progettuali personalizzate di digital marketing e lead generation** per definire le più efficaci strategie commerciali e far crescere il *business*.

Il Gruppo, oltre alle tre principali divisioni, fa leva sull'enorme patrimonio informativo aziendale e attraverso **l'Ufficio Studi** mette a disposizione analisi e ricerche che permettono di decodificare l'andamento del tessuto imprenditoriale italiano. Questi studi, che coniugano rigore analitico e linguaggio divulgativo, sono disponibili gratuitamente sul portale *know.cerved.com* dove è possibile usufruire anche di **newsletter** incentrate su diversi argomenti e aggiornamenti legislativi di natura economica. Le tematiche sono racchiuse nelle seguenti sezioni: imprese&mercati, credito, data innovation, tool&educational e studi&analisi. Tali fonti informative vengono divulgate

te gratuitamente dal Gruppo Cerved per promuovere uno sviluppo sostenibile della società con impatti positivi sulla comunità, favorendo:

- › la **trasparenza** del mercato;
- › lo **sviluppo** della conoscenza;
- › la **promozione** dell'innovazione a livello nazionale.

### I NOSTRI ELEMENTI DISTINTIVI

Le banche dati del Gruppo Cerved offrono un **patrimonio unico in Italia** in termini di **qualità, completezza e profondità storica** delle informazioni, una profondità che mostra l'andamento dei fenomeni nel tempo e racconta la storia di imprese, gruppi e persone fisiche. Il Gruppo Cerved dispone di un'**avanzata struttura tecnologica** con sofisticati sistemi elettronici sviluppati internamente per il trattamento automatizzato dei dati che consente di **estrarre**, anche grazie ad avanzati algoritmi, le **informazioni in tempi molto brevi** e di elaborare i dati in maniera efficiente ed accurata.

#### I nostri elementi distintivi

1

#### ECOSISTEMA DATI

- › Il **più grande ecosistema di dati in Italia**, integrabile con quello dei nostri partner e dei nostri clienti
- › **Patrimonio informativo ricco, unico, distintivo** e costantemente in crescita

2

#### TECNOLOGIE DI FRONTIERA

- › Le **tecnologie più innovative ed avanzate** per la gestione, elaborazione e visualizzazione dei dati
- › Machine Learning, Advanced Analytics e Motori Semantici per **trasformare i dati in soluzioni** di valore

3

#### APP VALUE BASED

- › **«App» pronte all'uso**, che non necessitano di attività di integrazione con i sistemi (IT Independent)
- › **App Cerved** per generare valore

Tutti i dati raccolti, dopo essere stati verificati e corretti, sono gestiti in un database centralizzato in cui gli stessi sono rielaborati, sia automaticamente attraverso **sofisticati algoritmi** di abbinamento e di verifica, sia manualmente tramite il contributo di **operatori qualificati**, che analizzano le informazioni estrapolate dal sistema e le rielaborano analiticamente. I processi di abbinamento e verifica dei dati incrementano significativamente

il potere informativo degli archivi di Cerved consentendo di rispondere alle specifiche esigenze dei clienti con **valutazioni sempre più accurate della sostenibilità finanziaria** e dei profili di rischio delle controparti attuali e potenziali.

#### ► Un percorso di crescita virtuoso

Nata nel 1974 come centro di elaborazione dati delle Camere di Commercio



del Veneto, Cerved è cresciuta innovando continuamente i propri prodotti e sviluppando nuovi business. Grazie al consolidamento e all'integrazione di diversi operatori del settore, Cerved oggi è una realtà solida e dinamica, leader di mercato da oltre 40 anni.

Resilienza, crescita robusta e sostenibile e una forte generazione di cassa caratterizzano il modello di business di Cerved Group che per questi tratti distintivi ha richiamato l'attenzione di diversi **fondi di private equity**, entrati poi nel suo azionariato. In particolare Bain Capital e Clessidra nel 2008 e CVC Capital Partners nel 2013 che hanno fornito un grande contributo nella definizione di un percorso di crescita strutturato per il Gruppo.

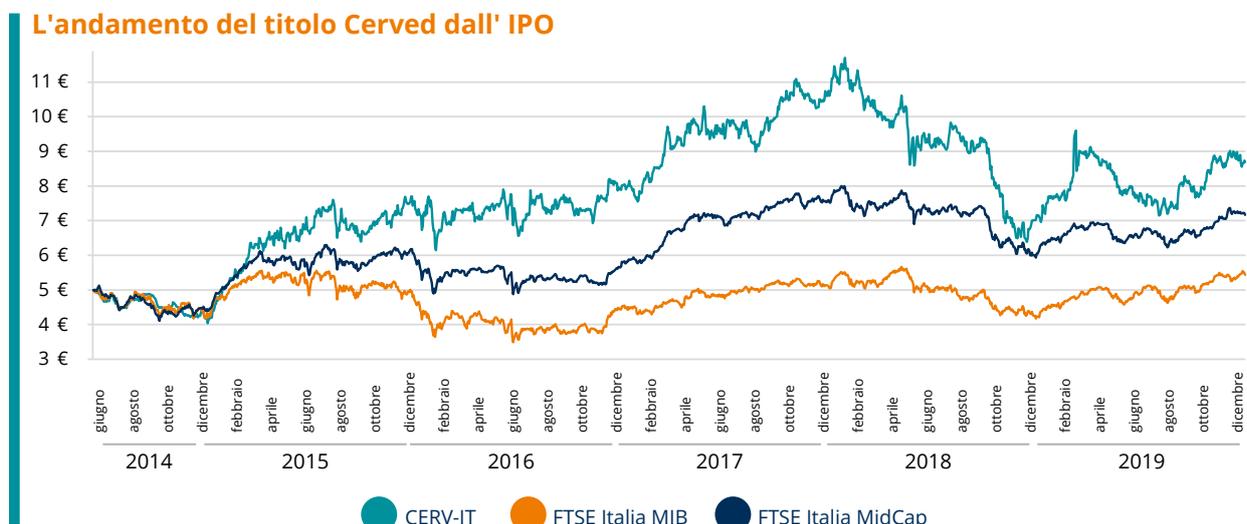
Il 24 giugno 2014 **Cerved Group ha debuttato sull'MTA** (Mercato Telematico Azionario), il mercato principale di Borsa Italiana, configurandosi come una delle principali IPO dell'anno. Oggi Cerved può considerarsi una delle vere e proprie *public company* italiane con una quota di flottante che si avvicina al 100%.

### L'ANDAMENTO DEL TITOLO CERVED E I SUOI AZIONISTI

Di seguito si riporta una rappresentazione grafica dell'andamento del titolo Cerved Group dalla data di quotazione al 31 dicembre 2019 confrontato con i due indici di riferimento **FTSE MIB** e **FTSE Italia MidCap**.



**+22%**  
performance  
azionaria

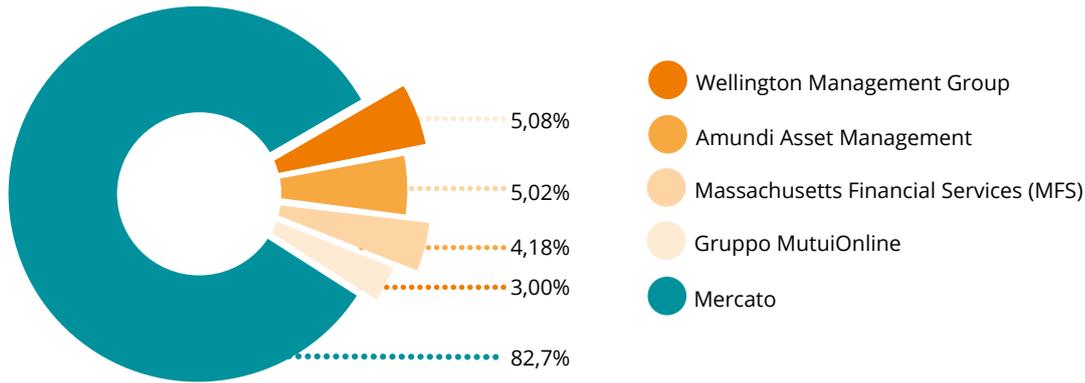


Nel 2019 l'indice FTSE Italia MidCap è cresciuto del +17,3% mentre l'indice FTSE MIB è cresciuto del +28,2%. Il titolo Cerved ha registrato una **performance positiva del +21,6%** partendo da Euro 7,15, primo prezzo ufficiale registrato in data 2 gennaio 2019. **La capitalizzazione di mercato si è attestata a circa Euro 1,698 miliardi** mentre la media giornaliera dei volumi si è attestata a circa 406 mila pezzi scambiati, in aumento rispetto all'anno precedente (+5,0%). Al 31 dicembre 2019 il ritorno com-

pletivo per l'azionista (Total Shareholder Return), calcolato sommando all'incremento del prezzo del titolo, nell'arco del 2019, l'effetto dei dividendi per azione corrisposti nello stesso periodo, è risultato essere pari al 25.9%.

Al 31 dicembre 2019 la compagine azionaria di Cerved, con riferimento alle partecipazioni rilevanti e sulla base delle comunicazioni pervenute a Consob ai sensi di legge, risulta così composta:

### Gli azionisti del Gruppo Cerved



La base azionaria del Gruppo Cerved è concentrata per la maggior parte in capo ad **investitori di tipo long-only** e di provenienza prevalentemente statunitense e britannica, con una profonda conoscenza del business e un orientamento di investimento di lungo periodo.

**commerciali** in Italia. Il Gruppo è presente in Grecia dopo aver acquisito da Eurobank la controllata Eurobank Property Services, poi rinominata Cerved Property Services e in Romania dove sono dislocate le attività di recupero crediti.

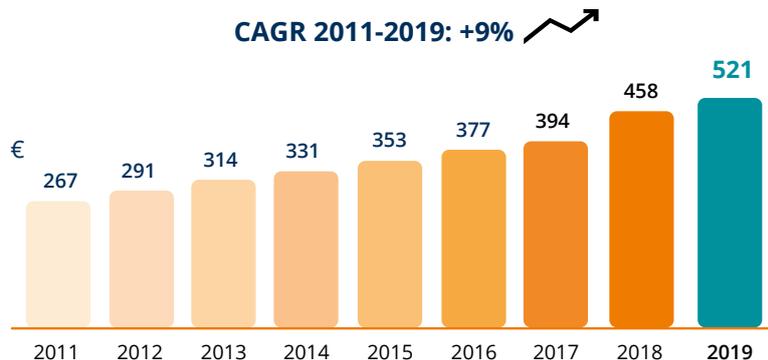
#### PRESENZA CAPILLARE IN ITALIA E RECENTE ESPANSIONE NEI MERCATI ESTERI

#### I PRINCIPALI RISULTATI ECONOMICI E LE FONTI DEL VANTAGGIO COMPETITIVO

Leader in Italia nel suo core business con ~ **70% di quota di mercato nel settore della Business Information Istituzioni Finanziarie** e ~ **50% di quota di mercato nel settore Business Information Corporates**, Cerved vanta una presenza capillare sul territorio italiano con **42 sedi operative** in Italia, Grecia e Romania e **3 sedi**

Il Gruppo Cerved ha registrato negli anni una continua e **significativa crescita dei ricavi** e dell'**EBITDA** grazie ad una chiara ed attenta **strategia di rafforzamento** della presenza nel mercato di riferimento, attraverso l'integrazione di diverse aziende acquisite, lo sviluppo di nuovi prodotti e l'ingresso in mercati adiacenti alle proprie attività tradizionali.

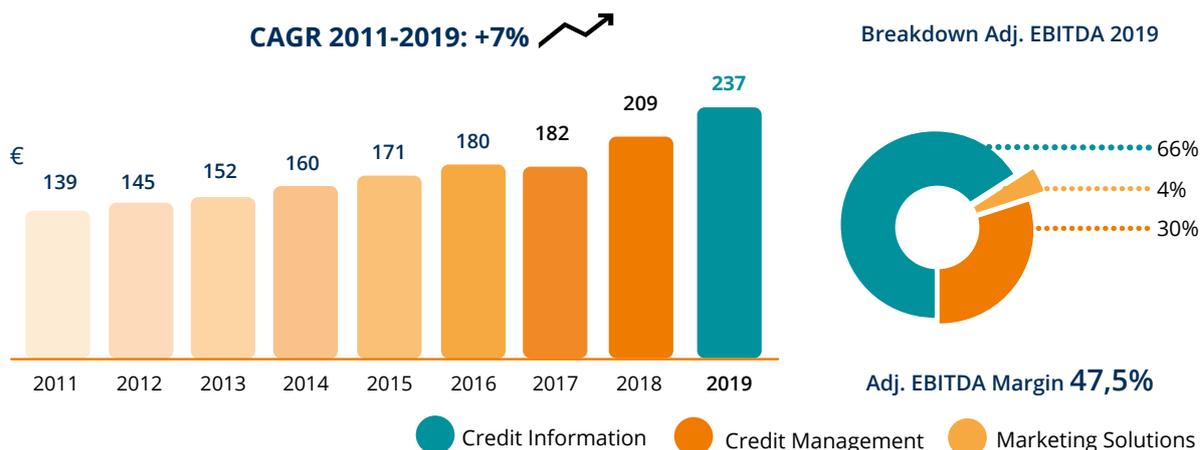
### Ricavi



#### Breakdown Ricavi 2019



## Adjusted EBITDA



Dal 2011 il Gruppo ha generato una crescita in termini di CAGR (Compound Annual Growth Rate) dei Ricavi del +9% e dell' EBITDA del +7% guidata dalle seguenti fonti di vantaggio competitivo:

### Le fonti del vantaggio competitivo



#### FORTE RESILIENZA DEL CORE BUSINESS E PRESENZA DI COMPONENTI A-CICLICI NEL MODELLO DI BUSINESS

In condizioni macroeconomiche difficili, la maggiore rischiosità delle controparti conduce ad un alto livello di scrutinio ed analisi delle posizioni creditizie e, pertanto, ad un **maggior utilizzo di informazioni**. In presenza di condizioni economiche favorevoli, invece, i volumi sono trainati dal **maggior numero di transazioni commerciali** e di richieste di credito, utilizzo di sistemi decisionali, di enti regolatori sempre più esigenti, dal costante aumento di non-performing loans ed infine dal crescente utilizzo di tecnologie da parte della clientela di riferimento.



#### POSIZIONE DI LEADERSHIP SOLIDA E DURATURA

Nel business della Credit Information, che rappresenta il 59% dei ricavi di Gruppo, Cerved detiene una **quota di mercato maggiore del 40%**. La **leadership**, conquistata grazie all'offerta del più ampio ed accurato set di informazioni finanziarie e commerciali in Italia, con una profondità storica difficilmente replicabile, è garantita nel tempo dall'alto livello di **fidelizzazione e integrazione** dei servizi di Cerved nei sistemi informativi dei clienti.



#### ALTA PREVEDIBILITÀ DEI RICAVI

Cerved può garantirsi un'**elevata prevedibilità dei ricavi** per la tipologia contrattuale utilizzata, che si basa su contratti di abbonamento prepagati o flat fee con durata media di circa tre anni e alto tasso di rinnovo nell'ambito della Credit Information, oltre a partnership industriali pluriennali per i contratti relativi al Credit Management.



#### LEVA OPERATIVA E STRUTTURA DEI COSTI FIX BASED NEL CORE BUSINESS

Quale effetto della struttura dei costi, dovuto alla presenza di una **rilevante leva operativa** (elevati costi fissi), la profittabilità del Gruppo può variare in maniera significativa in base agli incrementi dei ricavi.



#### M&A TRACK RECORD

Le acquisizioni sono una leva che Cerved sfrutta a sostegno della crescita organica cogliendo opportunità in tutte e tre le aree di business e ampliando l'attività in aree contigue e sinergiche. **Dall'IPO il Gruppo conta al suo attivo 17 acquisizioni**: alcune hanno generato nuove aree di business, come l'acquisizione della divisione Credit Management, rafforzato le aree già esistenti, in particolare relative alla divisione Marketing Solutions, o anche permesso l'ingresso in nuovi business, ad esempio la consulenza strategica con l'acquisizione di MBS Consulting.

Identity

Governance

3  
Persone

4  
Continuity

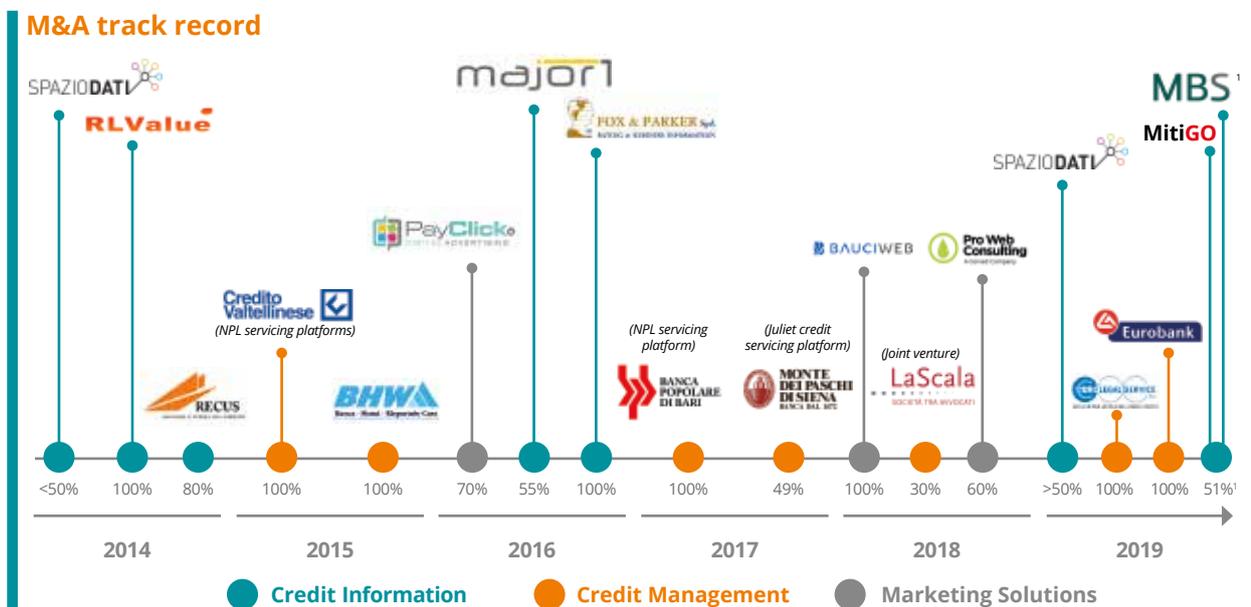
5  
Società

6  
Ambiente

## M&A COME TRATTO DISTINTIVO DEL DNA DI CERVED

Il **numero delle acquisizioni** effettuate ed integrate nel Gruppo Cerved è cresciuto **notevolmente** nel corso degli anni. Fonti di finanziamento diversificate, che variano a seconda del-

le dimensioni dei target considerati, consentono a Cerved di perseguire il proprio sviluppo, restando in linea con i parametri definiti dalla politica di distribuzione dei dividendi e dal rapporto tra indebitamento finanziario netto ed *Adjusted EBITDA*.



<sup>1</sup> Acquisto del 30,7% del capitale sociale (51% delle azioni con diritto di voto)

### ► Cerved Property Services

In data 30 gennaio 2019 Cerved ha acquisito l'intero capitale sociale di Eurobank Property Services S.A., già rinominata Cerved Property Services ("CPS"), e delle sue controllate. Le società acquisite sono leader nei servizi di real estate nei rispettivi Paesi, e offrono un'ampia gamma di servizi di qualità che includono **valutazione, servizi di agency (vendita e affitto degli immobili), perizie tecniche, ricerche di mercato e property management**.

### ► Cerved Finline

In data 1 luglio 2019 Cerved Group S.p.A. ha acquistato il 100% di Mitigo Servizi S.r.l. (rinominata Cerved Finline S.r.l.), società attiva nella **finanza agevolata** che offre servizi di outsourcing a favore di banche e confidi (in particolare Fondo di Garanzia PMI) e che sta sviluppando **servizi di consulenza** a favore delle imprese per accesso ad agevolazioni finanziarie.

### ► Euro Legal Service

In data 3 luglio 2019, attraverso la controllata Cerved Credit Management Group S.r.l., è stato finalizzato l'acquisto del 100% di Euro Legal Service S.r.l., società attiva nell'ambito della **home collection** di **crediti unsecured** di natura consumer finance con un'importante rete esattoriale.

### ► MBS Consulting

In data 30 luglio 2019 Cerved Group S.p.A. ha acquisito il controllo di MBS Consulting S.p.A. (Management for Business Sustainability), una delle principali società di **business consulting** a capitale italiano, all'interno di un programma di crescita della partecipazione che prevede l'acquisizione del 100% del capitale in 5 anni. Si tratta di un'operazione che integra l'expertise di Cerved Group in ambito **big data, analytics** e **digital** con le competenze di advisory strategico e di **change management** di MBS Consulting. L'acquisizione permette anche di **arricchire le competenze di Cerved sui temi di sostenibilità** nelle decisioni aziendali.



# Purpose e principi

*Il purpose aziendale, ovvero la ragion d'essere del Gruppo Cerved è quello di "aiutare il Sistema Paese a proteggersi dal rischio e a crescere in maniera sostenibile", obiettivo che viene realizzato "mettendo dati, tecnologia e talento al servizio di persone, imprese, banche e istituzioni".*

Il Purpose nasce dall'esigenza reale di **supportare l'innovazione tecnologica rilanciando la produttività italiana con la data-driven innovation**, strumento cruciale per invertire i trend fisiologici di stagnazione dell'economia assicurando allo stesso tempo una crescita sostenibile con impatti positivi sulla comunità.

Questi impatti si traducono in:

- **educazione e diffusione** della cultura finanziaria;
- **supporto** alle decisioni legislative ed economiche del Sistema Paese Italia;
- **miglioramento dell'integrità e della trasparenza finanziaria** del sistema bancario ed economico nazionale, aumentando la consapevolezza della struttura e delle dinamiche dei mercati in cui le aziende operano e favorendo l'erogazione del credito.

Consapevole della rilevanza del suo ruolo sociale, Cerved ha intrapreso un percorso volto a integrare, in maniera sempre più pervasiva, i principi e le azioni di sostenibilità nella strategia d'impresa e nelle attività quotidiane. La volontà è di rafforzare l'impegno nel far permeare il concetto di sostenibilità e **di creazione di valore condiviso** in tutte le funzioni aziendali,

aumentando così il livello di sinergia e di collaborazione e accrescendo la **cultura della sostenibilità**.

Cerved infatti opera nella convinzione che la sostenibilità sia il motore di un **processo di miglioramento continuo**, che garantisce risultati nel tempo e il rafforzamento delle performance economiche, della propria reputazione, della salute e della sicurezza dei lavoratori nonché il raggiungimento dei propri obiettivi in campo ambientale e sociale. Una **condotta corretta, trasparente e responsabile** incrementa e protegge nel tempo **credibilità e consenso**, presupposti per uno sviluppo sostenibile del business teso alla creazione e alla tutela di valore per tutti i propri stakeholder.

Per perseguire il Purpose e creare sinergie con tutti gli stakeholder, sia interni che esterni, il Gruppo ha allineato i propri ideali riunendo orientamenti, idee, strumenti ma anche elementi concreti del business in **quattro principi**:

- 1 Pionieri del big data ecosystem**  
Vogliamo estrarre il potenziale dai dati e delle tecnologie in continua evoluzione per accompagnare persone, imprese e istituzioni nel

## I nostri principi

1

**PIONIERI DEL  
BIG DATA  
ECOSYSTEM**

2

**ORIENTATI  
ALLA CRESCITA  
SOSTENIBILE**

3

**IMPEGNATI A  
COSTRUIRE UNA  
CULTURA DI FIDUCIA**

4

**ATTORI DEL  
CAMBIAMENTO**

1  
Identity

2  
Governance

3  
Persone

4  
Continuity

5  
Società

6  
Ambiente

loro cammino di crescita e protezione dal rischio;

## 2 Orientati alla crescita sostenibile

Crediamo nella trasparenza del sistema economico come motore per lo sviluppo. Siamo determinati a raggiungere le nostre performance in modo responsabile verso i nostri stakeholder, le comunità e l'ambiente;

## 3 Impegnati a costruire una cultura di fiducia

Crediamo in un ambiente di lavoro

basato sulla fiducia, dove le conoscenze si contaminano ogni giorno, dove chiunque può e deve dare il suo contributo, dove la diversità è un valore e il merito è riconosciuto;

## 4 Attori del cambiamento

Ognuno di noi coltiva il dinamismo imprenditoriale e lo sviluppo personale con velocità, entusiasmo e coraggio. Evolviamo l'azienda attraverso la nostra attitudine al cambiamento.

# Stakeholder engagement e matrice di materialità

*È nei confronti dei suoi stakeholder, i portatori di interesse che influenzano e/o sono influenzati dalle attività dell'organizzazione, che Cerved definisce l'insieme dei valori e le linee di comportamento che devono essere assunte da tutti coloro che operano per il Gruppo.*

Il processo di *engagement* parte dall'individuazione delle tematiche rilevanti, ossia quegli aspetti che possono **generare significativi impatti economici, sociali e ambientali** sulle attività del Gruppo, influenzando aspettative, decisioni e azioni degli stakeholder.

La mappa degli stakeholder indica i principali interlocutori di Cerved, individuati in funzione delle caratteristiche specifiche del business, del mercato e dell'intensità del rapporto che intercorre tra loro e il Gruppo.

Dal 2017 Cerved ha avviato il processo di individuazione di tutti quegli aspetti che potrebbero **influenzare in maniera sostanziale** le valutazioni e le decisioni degli stakeholder. Nell'anno di rendicontazione è stato sottoposto ad alcune categorie di stakeholder un **questionario** mirato alla **comprensione della percezione dell'attività** di Cerved. I destinatari hanno assegnato un punteggio che va da 1 a 5 (dove 1 indica una tematica non rilevante e 5 la massima rilevanza) alle te-

matiche materiali del Gruppo di cui, per ciascuna, è stata data una breve descrizione.

Il processo di stakeholder engagement del **2019** ha visto coinvolte nuove categorie di stakeholder:

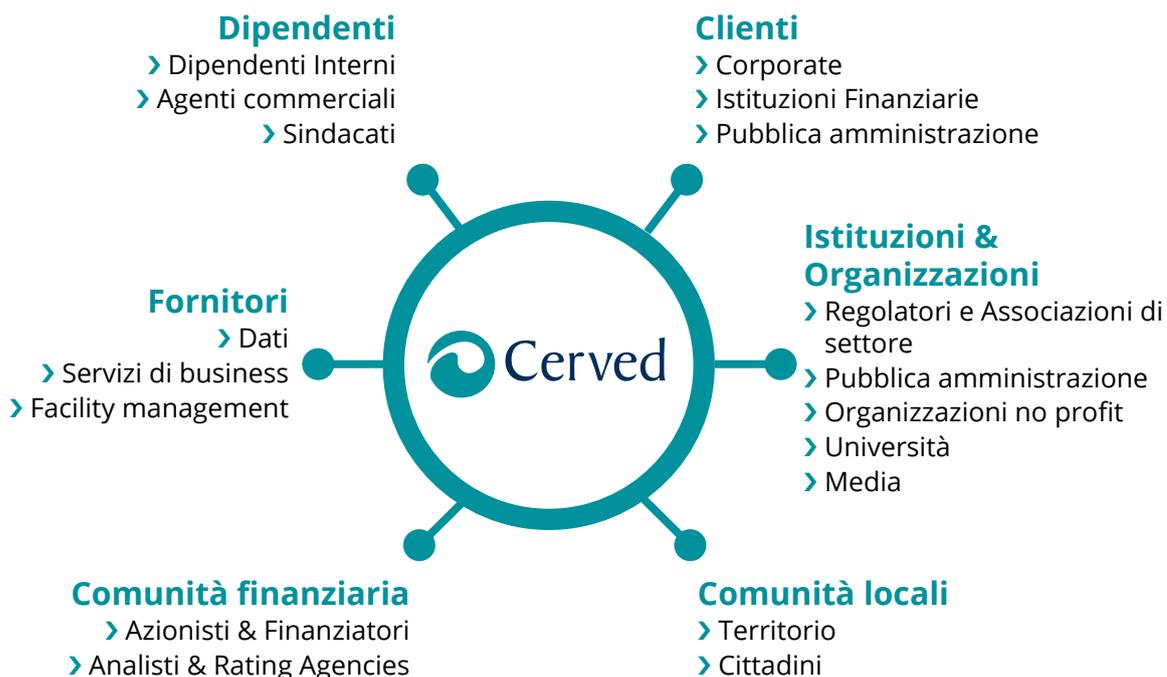
- **Fornitori, agenti e avvocati** operanti nelle attività di recupero crediti fornite dalla divisione **Credit Management**;
- **Prospect Clients** che in occasione dell'evento Cerved Next si erano resi disponibili a partecipare all'engagement;
- **Università Partners**;
- Aggiornamento delle valutazioni del **Comitato di Direzione**

Le valutazioni di tali nuove categorie si sono aggiunte alle risultanze dell'attività effettuata nel **2018** che ha visto coinvolti:

- 1.057 dipendenti
- 7 tra i maggiori investitori
- > 10 membri dell'Executive team
- ~100 periti
- 420 clienti
- 10 fornitori del Facility Management



## La mappa degli stakeholder



Le valutazioni raccolte dalle attività di stakeholder engagement effettuate nel 2019 hanno permesso l'aggiornamento della matrice di materialità di Cerved, la quale risulta sostanzialmente riconfermata per i principali

temi materiali<sup>2</sup>, che vengono fatti ricondurre alle tematiche relative principalmente alla **Governance** e alla **Gestione dei rischi**. La tematica relativa alla **responsabilità verso l'ambiente** ha assunto un peso maggiormente ri-

## Stakeholders engagement



<sup>2</sup> Si segnala che, dall'analisi effettuata, il tema relativo all'utilizzo delle risorse idriche, previsto dal D.Lgs. 254/16, art. 3, co. 2, non è risultato materiale e pertanto non verrà approfondito all'interno del presente documento.

1  
Identity

2  
Governance

3  
Persone

4  
Continuity

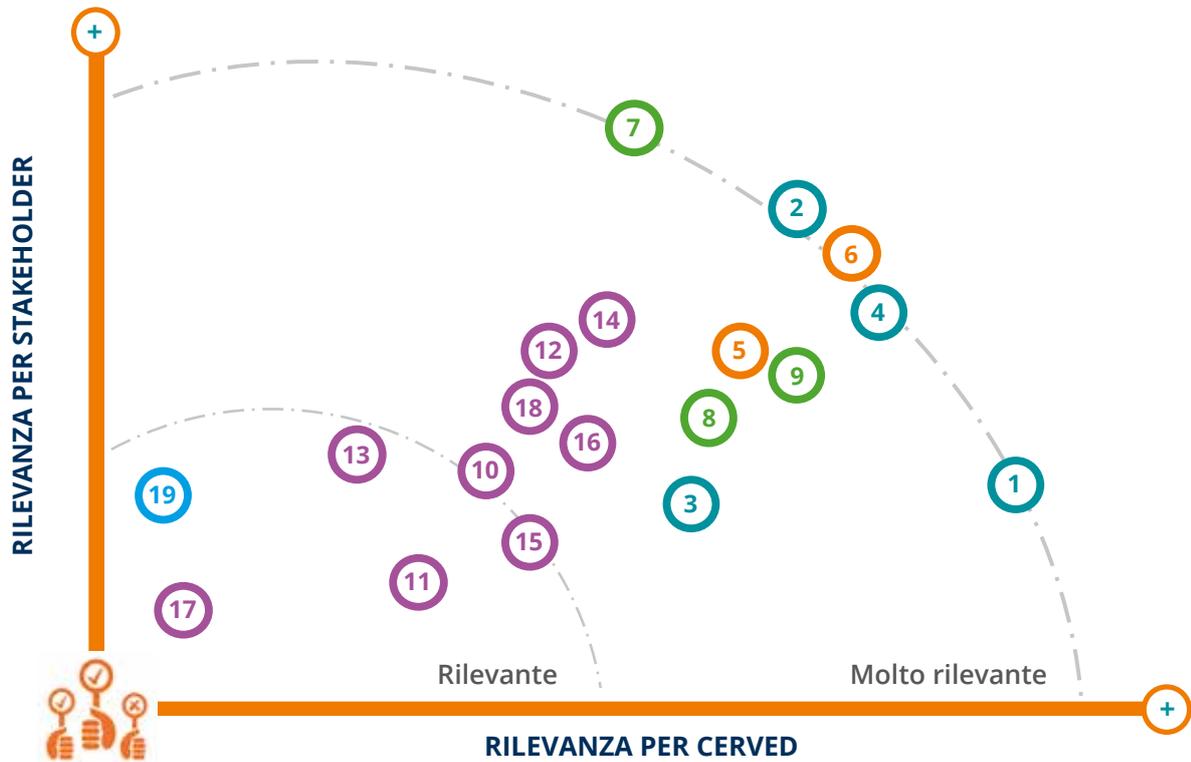
5  
Società

6  
Ambiente

levante per gli stakeholder rispetto gli anni precedenti, così come la **qualità di prodotti** e **soddisfazione** dei clienti. I risultati delle indagini svolte sono stati analizzati ed elaborati nella matrice di materialità di seguito riportata nella quale:

- ciascun punto rappresenta una tematica materiale oggetto di indagine;
- il posizionamento delle tematiche materiali è il risultato dell'importanza attribuita a ciascuna di esse a livello di organizzazione interna e dall'esterno.

**Matrice di materialità - I temi materiali**



**Governance & Compliance**

- 1 Governance e compliance
- 2 Etica, integrità e anti-corruzione
- 3 Sostenibilità nella strategia di business
- 4 Protezione della privacy

**Risk Management e continuità operativa**

- 5 Risk Management
- 6 Gestione della sicurezza dei dati e delle informazioni

**Responsabilità economica, di prodotto e innovazione tecnologica**

- 7 Qualità di prodotti e servizi e soddisfazione dei clienti
- 8 Responsabilità economica, di prodotto e innovazione tecnologica
- 9 Integrità ed indipendenza delle informazioni

**Responsabilità sociale e verso le persone**

- 10 Gestione dei fornitori e relazioni con partner strategici

**11 Relazioni con le Istituzioni**

- 12 Talento e formazione
- 13 Diversità e pari opportunità
- 14 Salute e Sicurezza
- 15 Engagement dei lavoratori
- 16 Welfare, work-life balance e clima aziendale
- 17 Relazioni industriali
- 18 Rispetto dei diritti umani

**Responsabilità verso l'ambiente**

- 19 Tutela ambientale



## VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

Il contributo che Cerved dà ai suoi stakeholder si misura anche attraverso la **ricchezza generata e distribuita** con le proprie attività e rappresenta uno dei *driver* principali del Gruppo in quanto permette di comprendere al meglio gli aspetti economici del *business* e il loro impatto sul tessuto sociale.

Secondo la riclassificazione al 31 dicembre 2019 del Conto Economico di Gruppo Cerved, il valore economico direttamente generato e condiviso con i propri stakeholder è stato pari a **561,5** milioni di Euro, con una **crescita** di oltre il **20%** rispetto al 2018. Il **62%**

del valore generato da Cerved è **stato distribuito** agli stakeholder, sia interni che esterni, e il restante **38% è stato trattenuto** all'interno dell'Azienda.

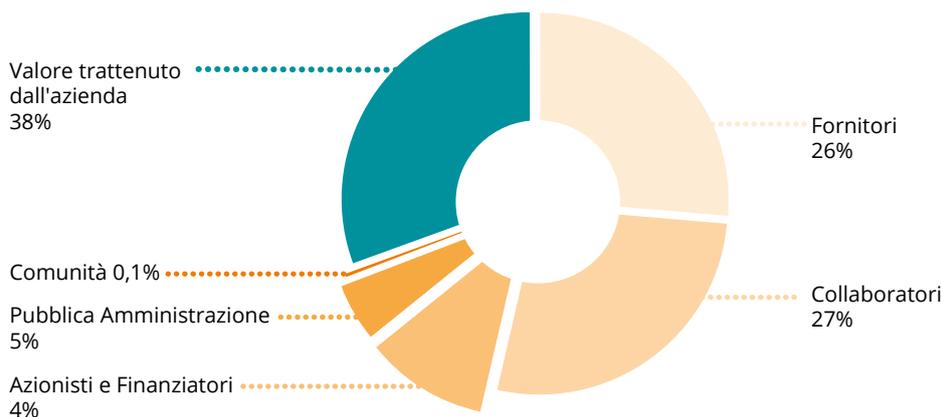
Questi risultati sono dovuti:

- al valore aggiunto di una *Business Information* fortemente orientata allo sviluppo di nuovi prodotti e servizi;
- ad una strategia mirata, che include l'integrazione di importanti aziende tramite operazioni di M&A rafforzando la presenza del Gruppo nei mercati di riferimento e favorendo l'ingresso in mercati adiacenti;
- alla crescita impetuosa della divisione Credit Management che ci permette di supportare le istituzioni finanziarie nella gestione dei loro crediti problematici.

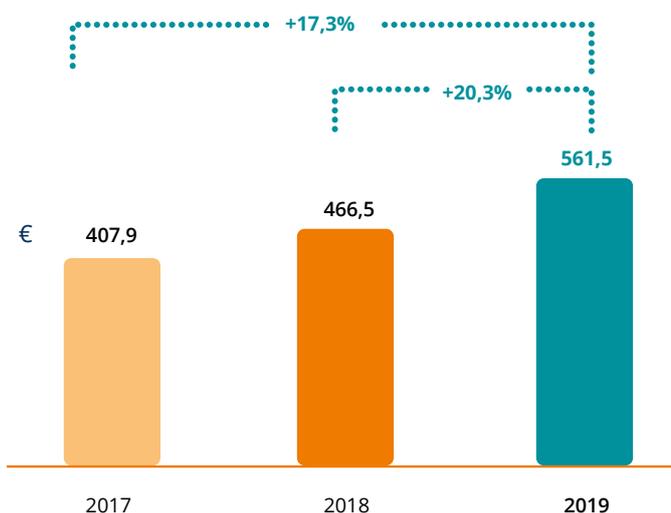


**+20%**  
valore  
generato  
nel 2019

### Ripartizione del Valore Economico generato nel 2019



### Evoluzione del valore economico generato



Identity



Governance



Persone



Continuity



Società



Ambiente



# Il nuovo approccio di Cerved alla Sostenibilità

*Consapevole della rilevanza del suo ruolo sociale, Cerved ha intrapreso un percorso volto a integrare, in maniera sempre più pervasiva, i principi e le azioni di sostenibilità nella strategia d'impresa e nelle attività quotidiane.*

Cerved opera nella convinzione che la sostenibilità sia il motore di un processo di miglioramento continuo, che garantisce i risultati nel tempo e il rafforzamento delle performance economiche, della propria reputazione, della salute e della sicurezza dei lavoratori nonché il raggiungimento dei propri obiettivi in campo ambientale e sociale.

Il Gruppo ha intrapreso nel 2019 un percorso di **crescita e approfondimento sulle tematiche di sostenibilità**. Punto di partenza è stato la presa di coscienza del proprio posizionamento, l'analisi della percezione che i principali stakeholder hanno del Gruppo e l'impegno a recepire gli input provenienti da questi ultimi per convertirli in un concreto **piano d'azione**.

Per fare questo, Cerved si è dotata di strumenti organizzativi e di *governance* adeguati per raggiungere i propri obiettivi di sostenibilità, ispirandosi al Codice Etico, ai principi sanciti dalle Nazioni Unite e allineandosi alle *best practice* internazionali.

Le principali **iniziative** intraprese nel 2019 sono state:

- **Incrementare il numero di stakeholder** coinvolti nello *stakeholder engagement* ai fini dell'individuazione dei temi materiali;
- **Condurre una *gap-analysis*** sulle tematiche di sostenibilità non sufficientemente presidiate in passato al fine di individuare le azioni migliorative;
- **Adottare modalità di gestione e reporting di sostenibilità adeguate**

**ti** rispetto ai trend di mercato, alle aspettative degli *stakeholder* e alle esigenze degli investitori;

- Istituzione del comitato endoconsigliare **Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità**;
- **Nomina del Responsabile ESG** a riporto diretto dell' Amministratore Delegato affiancato nelle sue funzioni dal Gruppo di Lavoro composto dal Comitato di Direzione;
- **Nomina degli Ambassadors** della Sostenibilità;
- **Redazione della Policy di Sostenibilità** di Gruppo e di **cinque nuove Policy aziendali** - Diritti Umani, Ambientale, Supporto alla Comunità, Privacy, Marketing Responsabile e Antiriciclaggio - che fissano le linee guida per la gestione delle tematiche materiali rinvenute dallo stakeholder engagement;
- Strutturazione di una **sezione dedicata sul sito web corporate** per le tematiche di sostenibilità all'interno della sezione Investor Relations;
- **Miglioramento della qualità e frequenza dell'engagement** con le agenzie di rating ESG;
- Conferma del **supporto di Cerved Group al programma UN Global Compact** passando dalla qualifica di "signatory" a quella di "participant";
- **Definizione di un piano di sostenibilità** nell'ambito della più ampia Strategia di Sostenibilità

## CERVED ADERISCE AL GLOBAL COMPACT DELLE NAZIONI UNITE

Cerved, nel 2018, ha maturato la deci-



**Dalla  
consapevolezza  
all'azione**

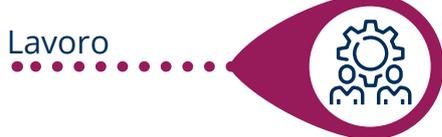


sione di aderire al Global Compact, il framework delle Nazioni Unite per le imprese che si impegnano a promuovere un'economia sana e sostenibile, attraverso la **condivisione e l'applicazione nella propria sfera di influenza di 10 principi fondamentali** derivati dalla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, dalla Dichiarazione ILO, dalla Dichiarazione di Rio e dalla

Convenzione delle Nazioni Unite contro la corruzione. Con la pubblicazione del rapporto annuale, il Gruppo **rinnova il suo impegno** nell'integrare nella propria strategia di business e nella propria cultura i 10 principi Global Compact **estendendo la sua sfera di influenza** a tutti i dipendenti, partner commerciali, clienti e all'opinione pubblica.



### I principi del Global Compact



- 1 Promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza
- 2 Assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani
- 3 Sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva
- 4 Eliminare ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione
- 5 Eliminare effettivamente il lavoro minorile
- 6 Eliminare tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio
- 7 Avere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali
- 8 Intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale
- 9 Incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente
- 10 Contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti

### CERVED CREDIT RATING AGENCY E I PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE INVESTMENT (UN PRI)

Nell'ambito della nuova strategia che mira a integrare sempre di più la sostenibilità nell'attività di impresa, Cerved sta sviluppando, attraverso la sua controllata Cerved Rating Agency, **un'offerta di ratings, scores, indexes, analytics ESG** da integrare nel processo decisionale di investimento, di selezione della catena di fornitura e

di erogazione del credito. In particolare, **l'inserimento di criteri ESG nella valutazione del merito creditizio** è un tema emergente nel quale Cerved ritiene di poter avere un ruolo importante, in particolare sulle PMI italiane. Nel 2019, Cerved è stata **uno dei primi sottoscrittori** dello **"Statement on ESG in credit risk and ratings"** iniziativa che rientra nei *Principles for Responsible Investment* patrocinati dalle Nazioni Unite (UN PRI). La decisione è stata presa per sottolineare **l'impe-**



**gno del Gruppo** che con Cerved Rating Agency, prima in Europa come numero di rating non-financial corporate assegnati e monitorati, vuole contribuire all'integrazione di questioni ambientali, sociali e di governance nelle pratiche di allocazione del capitale e nello **sviluppo di un sistema finanziario globale più sostenibile**.

Cerved ha riconosciuto come l'iniziativa UN PRI sia un contesto estremamente rilevante per raffinare e sviluppare il dialogo tra investitori e fornitori di servizi. In coerenza con l'impegno

preso, il Gruppo, vuole mettere a disposizione dei market players servizi di qualità per prendere decisioni informate, impegnandosi così a:

- **incorporare i fattori ESG** in maniera strutturata nei propri processi di rating,
- **aumentare il livello di trasparenza** intorno all'analisi ESG e allo sviluppo di prodotti e servizi
- **supportare e soddisfare le esigenze** crescenti degli investitori in questo settore.

## Governance della sostenibilità

*La struttura di Corporate Governance di Cerved è un modello organizzativo gestionale tradizionale, basato su valori etici e caratterizzato dall'assoluto rispetto delle norme e delle regole comportamentali che vigono all'interno dell'azienda.*

Il Consiglio di Amministrazione ha competenza esclusiva in merito alla gestione amministrativa e strategica per il conseguimento degli obiettivi aziendali ed è formato per il 64% da Amministratori di genere maschile e per il 36% di genere femminile, appartenenti per il 27% alla fascia d'età compresa tra i 30 e i 50 anni, mentre il 73% ha più di 50 anni. Il Consiglio di Amministrazione ha la **responsabilità dell'approvazione di tutte le attività utili** e/o necessarie e/o correlate, in ogni caso propedeutiche, **alla redazione e pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità** per l'intero Gruppo Cerved compresa l'approvazione delle tematiche materiali e del Piano di Sostenibilità di Gruppo.

A partire dal novembre 2017, con delibera del Consiglio di Amministrazione, Cerved ha formalizzato l'attribuzione della governance della sostenibilità in capo al Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità di Cerved Group S.p.A che, tra le altre attività:

- **esamina e supervisiona la ren-**

**dicontazione non finanziaria** del Gruppo Cerved, inclusa l'analisi di materialità e le relative attività di stakeholder engagement, valutandone la completezza e l'attendibilità, anche sulla base delle richieste del D.Lgs. 254/2016 (la Dichiarazione non Finanziaria e del framework di reporting adottato);

- **supporta le valutazioni e le decisioni del Consiglio di Amministrazione** relative all'approvazione dell'informativa di carattere non finanziario;
- **verifica la descrizione dei principali rischi, generati o subiti** nella Dichiarazione Non Finanziaria, connessi ai temi socio-ambientali che derivano dalle attività dell'impresa, dai suoi prodotti, servizi o rapporti commerciali, incluse le catene di fornitura e subappalto.

Il 2019 ha rappresentato per il Gruppo un anno di riorganizzazione aziendale che ha interessato anche la governance della sostenibilità per la necessità di accentrare in un'**unica funzione** il coordinamento e la supervisione del-



le tematiche ESG. È stata istituita una funzione di **Responsabile ESG** che ha assunto il compito di **promuovere, coordinare e supervisionare** tutte le attività di Corporate Sustainability.

Cerved ha inoltre ritenuto opportuno affidare in capo al massimo organo direttivo dell'impresa, il **Comitato di Direzione**, la **gestione delle tematiche di sostenibilità** rilevanti che, a partire dal 2019, ha avuto anche il compito di:

- › **valutare la significatività delle tematiche di sostenibilità** rilevanti per il Gruppo dal punto di vista del management;
- › **supportare l'individuazione dei rappresentanti** degli stakeholder interni ed esterni da coinvolgere nelle attività di stakeholder engagement;
- › **supportare la valutazione dei rischi ESG**;
- › **individuare e monitorare obiettivi e target** quantitativi per definire il Piano di Sostenibilità di Gruppo;
- › **supportare il processo di rendicontazione non finanziaria**.

Sono stati infine nominati gli **Ambascador della sostenibilità**, con la funzione di favorire la diffusione della cul-

tura della sostenibilità e supportare il Gruppo di Lavoro sulla progettazione di iniziative specifiche e la redazione della Dichiarazione Non Finanziaria.

Il **Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi** del Gruppo Cerved è costituito da un insieme di regole, procedure e strutture organizzative volte a consentire, attraverso un adeguato processo di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi, una conduzione dell'impresa coerente con gli obiettivi prefissati. Il Gruppo riconosce l'importanza fondamentale di un'**integrazione dei rischi ESG** (Environmental, Social, Governance) **all'interno del sistema di risk management**. Per tale ragione ha rafforzato, tramite classificazione specifica, la **mappatura dei cosiddetti ESG Risks** ovvero quelli collegati alle tre dimensioni della sostenibilità - Environmental, Social and Governance - andando altresì ad integrare tali rischi con quanto emerso ad esito delle attività di aggiornamento della mappatura e valutazione dei rischi effettuata. A seguito di tale attività è stato aggiornato il catalogo dei rischi complessivo (cd "*Risk Universe*") del Gruppo Cerved.



Identity



Governance



Persone



Continuity



Società



Ambiente



# La strategia e il piano di sostenibilità

*Il gruppo Cerved ha l'ambizione di mantenere la leadership nel suo settore e di continuare a generare valore condiviso per sé e per i propri stakeholder.*

Per raggiungere questo obiettivo, nel 2019 Cerved ha avviato un percorso volto a integrare, in maniera sempre più pervasiva, i principi e le azioni di sostenibilità nella strategia d'impresa e nelle attività quotidiane. In particolare, Cerved ha **crystallizzato il suo ruolo sociale nel nuovo purpose** ed ha iniziato un percorso per renderlo effettivo attraverso la **definizione di principi, azioni e di obiettivi di medio e lungo periodo** che guidino il proprio business. Gli ambiti nei quali viene declinata la strategia di sostenibilità di Cerved verranno identificati attraverso:

- **l'ascolto** dei principali stakeholder e delle persone che costituiscono Cerved;
- **il confronto** con gli UN SDGs e l'analisi dei principali macro-trend;
- **il recepimento** delle indicazioni del Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità.

Tra gli stakeholder, essendo Cerved una public company, gli investitori hanno un ruolo importante: già nel 2019 sono state valutate tutte le indicazioni ricevute dalle principali agenzie di rating di sostenibilità e i temi emersi nel corso di confronti con gli investitori istituzionali.

Il lavoro, cominciato nel 2019, ha portato a una prima identificazione di obiettivi e azioni con orizzonte temporale di breve periodo e **già realizzati nei primi mesi dell'anno**.

Nel corso del 2020, gli ambiti identi-

ficati verranno declinati in un piano organico di interventi specifici, con assegnazione di priorità sulla base della rilevanza per gli stakeholder e dell'analisi del rischio. Una particolare attenzione verrà data allo sviluppo di **soluzioni che aiutino le imprese a compiere scelte responsabili**, dando così il proprio contributo alla crescita sostenibile del sistema economico italiano.

Per attuare con successo la propria strategia, Cerved ritiene fondamentale legare precise responsabilità di persone e strutture alle azioni che ha identificato e realizzare un **sistema di monitoraggio dell'impatto creato con specifici KPI ESG**. Infine, verranno allineati gli obiettivi del management a quelli di impatto dell'azienda andando ad agire sui sistemi di incentivazione a più livelli.

Cerved ha analizzato il suo contributo al raggiungimento degli UN-SDGs identificando i 9 ambiti sui quali ritiene di poter contribuire in modo significativo.

Le **azioni legate ai diversi temi materiali** identificati tramite la matrice di materialità sono state riaggregate in **sei specifici topic**, per garantire una maggiore coerenza rispetto all'organizzazione aziendale, alle relative responsabilità assegnate e alla struttura dei contenuti che verranno presentati nella nel Bilancio di Sostenibilità.



## SDGs

## Ambito di azione Cerved



- › Strategia di crescita professionale interna e talent attraction
- › Condivisione conoscenze con la comunità



- › Sviluppo iniziative specifiche per riduzione gender gap
- › Bilanciamento rapporto uomo/ donna



- › Promozione sviluppo e innovazione (osservatori, ricerche con Università)
- › Sicurezza sul lavoro



- › Supporto PMI allo sviluppo sostenibile
- › Aumento della ricerca scientifica in ambito di sostenibilità



- › Promozione dell'inclusione sociale in azienda
- › Proseguimento iniziativa "Cara Cerved ti scrivo"



- › Valutazione ESG su fornitori
- › Sviluppo prodotti sostenibilità
- › Certificazioni business continuity



- › Gestione energia rinnovabile
- › Politica plastic free
- › Sistema di monitoraggio



- › Supporto alle decisioni legislative ed economiche
- › Miglioramento dell'integrità e della trasparenza finanziaria del sistema bancario ed economico nazionale
- › Politiche e certificazioni



- › Ampliamento engagement stakeholders
- › Sviluppo partnership per allargamento offerta sostenibilità



## PIANO DI SOSTENIBILITÀ TRIENNALE

## AZIONE

 Completata

 Avviata/Da avviare

Identity e approccio alla sostenibilità	SDGs
Allocazione responsabilità area Sostenibilità ad un comitato endoconsiliare (Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità)	
Identificazione e nomina di un responsabile ESG	
Revisione e pubblicazione Policy di Sostenibilità	
Adesione UN Global Compact (da signatory a participant)	
Introduzione di obiettivi di sostenibilità negli MBO dell'AD	
Ampliamento engagement con investitori e stakeholders sulla sostenibilità	
Allocazione responsabilità gestionali su aspetti di sostenibilità al Comitato di Direzione e ai "Sustainability Ambassadors"	
Aumento trasparenza verso gli stakeholder su impegno, programmi e azioni di sostenibilità	
Introduzione di obiettivi di sostenibilità negli MBO del top management	
<b>17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI</b>	
Governance, Risk, Etica e Compliance	SDGs
Aggiornamento Codice Etico	
Adozione di un sistema di Whistleblowing	
Adozione politiche su:	
> Privacy	
> Antiriciclaggio	
> Diritti umani	
> Supporto comunità	
Aggiornamento modello di organizzazione e gestione 231	
Adozione di una Policy Fiscale	
Ottenimento certificazione anticorruzione ISO 37001	
<b>16 PACE GIUSTIZIA E SOSTITUZIONE SOLLE</b>	
Persone e i diritti umani	SDGs
Estensione del piano di benefit	
Estensione del programma di smart working	
Misurazione employee satisfaction and engagement	
Sviluppo Cerved Next Campus (azione di employer branding), in partnership con Università, e iniziative di borse di studio per studenti meritevoli	
Proseguire collaborazioni per la valorizzazione di risorse con disabilità (autismo, sindrome di Asperger e diagnosi simili)	
Proseguimento attività formative per i dipendenti e programmi professionalizzanti con inserimento di certificazioni	
Definizione di una strategia organica di valorizzazione del capitale e talent attraction, con sviluppo di proposition mirate	
Ottenimento della certificazione sicurezza sul lavoro ISO 18001/45001	
Definizione di un piano di consolidamento/ sviluppo dell'identità basato su una cultura aziendale integrata con la sostenibilità	
Proseguimento azioni specifiche di identificazione e riduzione disuguaglianze, in primis promozione della diversità a livello di Senior Management e di dipendenti:	
> Aumento posizioni di quadro o dirigente ricoperte da donne	
> Riduzione Gender Pay Gap	
> Raggiungimento piena ottemperanza della L68/69	
> Riduzione unconscious bias	
> Empowerment femminile	
Sviluppo piani di crescita individuali e di continuous feedback	
<b>4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ</b>	
<b>5 PARITÀ DI GENERE</b>	
<b>8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</b>	
<b>10 RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE</b>	



## AZIONE

Completata

Avviata/Da avviare

Continuity, Innovazione e catena del valore (clienti/ fornitori)	SDGs
Adozione di una politica di Marketing Responsabile	
Estensione al gruppo della certificazione sicurezza delle informazioni ISO 27001	
Definizione di un programma periodico di rilevazione customer satisfaction omogeneo all'interno del Gruppo	
Miglioramento del percorso di gestione dei reclami	
Ampliamento del numero di soggetti coinvolti nelle attività formative di Cerved Academy in partnership con Enti e Organizzazioni di riferimento	
Introduzione criteri di valutazione ESG della catena di fornitura	
Introduzione in Cerved Cerved Rating Agency di servizi ESG	
Adesione di Cerved Rating Agency alla ESG Credit Risk and Ratings initiative, l'iniziativa promossa da UN PRI per l'integrazione dei fattori ESG nelle analisi del rischio di credito	
Perfezionamento della metodologia di valutazione della sostenibilità e analisi correlazioni con metodologia di rating del credito	
Adesione alle linee guida ESMA su trasparenza nelle comunicazioni di rating del credito	
Adesione a UN PRI come fornitore di servizi	
Proseguimento e rafforzamento collaborazione di Cerved Rating Agency con le Università	
Definizione e strutturazione di un processo di gestione dell'innovazione basato sul coinvolgimento di clienti e sul recepimento delle proposte bottom-up dalle unità produttive	
Potenziamento IT mirato alla riduzione di incidenti informatici	
Ottenimento della certificazione business continuity ISO 22301	
Comunità	SDGs
Proseguimento attività di pubblicazioni tramite Cerved Know e Osservitalia e Cerved Next	
Sviluppo di collaborazioni con istituzioni (es. ABI, Banca d'Italia, INPS, Confindustria,...) per svolgimento attività/ ricerche ad impatto economico - sociale come guida per processo decisionale data driven	
Supporto attività di acceleratori di start-up Fintech in partnership con altri Istituti Finanziari	
Valorizzazione iniziativa "Cara Cerved ti scrivo", orientata a favorire l'istruzione e ridurre il divario sociale tra bambini/ ragazzi in zone disagiate	
Svolgimento attività benefiche verso la comunità, quali Comitato Letizia Verga, sponsorizzazione Milano City Marathon, Collegio Universitario di Torino Renato Einaudi	
Sviluppo di un piano di osservatori con elevato impatto sul tessuto socio economico in partnership con Organizzazioni e Istituzioni, favorendo anche la condivisione di dati e know-how	
Sviluppo di un piano di filantropia strategica coerente con il ruolo di Cerved nel sistema socio-economico	
Consolidamento attività di lobbying istituzionale su sostenibilità	
Ambiente	SDGs
Approvazione Policy Ambientale	
Adozione comportamento plastic free a livello di capogruppo	
Estensione comportamento plastic free a tutto il gruppo	
Creazione di un sistema di monitoraggio delle emissioni CO <sub>2</sub> e definizione di un piano di riduzione, su consumi relativi agli uffici del Gruppo	
Valutazione certificazione ambientale ISO 50001/14001	
Aumento uso energia da fonti rinnovabili	
Aumento della percentuale di veicoli a ridotto impatto ambientale (es. ibride) nella flotta aziendale	
Estensione di programmi per promuovere l'economia circolare	

1  
Identity

2  
Governance

3  
Persone

4  
Continuity

5  
Società

6  
Ambiente

# 2

## Governance, Risk Management, Etica & Compliance

- › Highlights
- › Corporate Governance e assetto organizzativo
- › Policy e certificazioni
- › Etica, Integrità e Anti-Corruzione
- › Risk management
- › Sistema interno di segnalazione delle violazioni (Whistleblowing)
- › Privacy Policy & GDPR compliance



# Highlights



## Governance

**64%**  
INDIPENDENZA  
DEL CDA

**36%**  
PRESENZA  
FEMMINILE  
NEL CDA

**~100%**  
PUBLIC COMPANY

**Diversity Policy  
per organi  
societari**

DEFINITA



## Risk Management

**Nuova funzione  
ERM**  
ISTITUITA

**Mappatura  
ESG risks**

PERFEZIONATA

**Modello 231**

PROGRESSIVA ADOZIONE  
ANCHE PER LE NEO ACQUISITE



## Compliance

**Privacy Policy  
e Policy  
antiriciclaggio**  
DEFINITE

**ISO  
27001**

ESTENSIONE  
AD ALTRE  
CONTROLLATE

**Codice  
Etico**

AGGIORNATO



# Corporate Governance e assetto organizzativo

La struttura di Corporate Governance di Cerved è articolata secondo il modello tradizionale di amministrazione e controllo di cui agli artt. 2380-bis e ss. Codice Civile, nell'ambito del quale, ferme le competenze inderogabili dell'Assemblea:

- al **Consiglio di Amministrazione** compete in via esclusiva la gestione amministrativa e strategica della Società per il conseguimento dell'oggetto sociale;
- al **Collegio Sindacale** compete la funzione di vigilanza sull'osservanza della legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della Società;
- la revisione legale dei conti del Gruppo è attribuita a una **società di revisione legale** iscritta nell'apposito registro.

Il Consiglio di Amministrazione svolge la propria attività, oltre che direttamente e collegialmente, mediante delega di parte delle proprie funzioni, nei limiti consentiti dalla legge e dallo Statuto, al Presidente e all'Amministratore Delegato.

All'interno del Consiglio di Amministrazione sono inoltre costituiti:

- il **Comitato Remunerazione e Nominine**;
- il **Comitato Parti Correlate**;
- il **Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità**.

Il modello di Corporate Governance di Cerved prevede, conformemente alle previsioni del Codice di Autodisciplina

di Borsa Italiana<sup>3</sup>, la presenza della **Funzione di Internal Audit** incaricata di verificare che il **sistema di controllo interno e di gestione dei rischi sia funzionante e adeguato**. Infine, il modello di amministrazione e controllo del Gruppo si completa con le attività dell'**Organismo di Vigilanza**, istituito a seguito dell'adozione del Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001

La Società aderisce al **Codice di Autodisciplina** e, in particolare, nel 2019 ha fatto riferimento alla versione del Codice di Autodisciplina del luglio 2018, reperibile sul sito internet di Borsa Italiana, alla pagina <http://www.borsaitaliana.it/comitato-corporate-governance/codice/codice.htm>.

Alla data del 31 dicembre 2019 il capitale sociale sottoscritto e versato di Cerved è pari a Euro 50.521.142,00, rappresentato da n. 195.274.979 azioni ordinarie prive di valore nominale e munite del diritto di voto. La Società è titolare di n. 3.420.275 azioni proprie. Per maggiori approfondimenti sulle tematiche relative alla Governance, Compliance e alla gestione dei rischi si prega di consultare i seguenti documenti disponibili sul sito web aziendale alla sezione "Investor Relations & ESG": Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001; Codice Etico; Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari; Procedura per l'utilizzo e la gestione del sistema di segnalazione delle violazioni (whistleblowing); Policy di Sostenibilità; Statuto.

<sup>3</sup> Il Codice di Autodisciplina delle società quotate approvato dal Comitato per la Corporate Governance e promosso da Borsa Italiana, ABI, Ania, Assogestioni, Assonime e Confindustria, accessibile al pubblico sul sito internet di Borsa Italiana ([www.borsaitaliana.it](http://www.borsaitaliana.it)).



## ASSEMBLEA E SUPPORTO DEGLI AZIONISTI



**+ 13%**  
dividendi

Il **16 aprile 2019** si è svolta in unica convocazione l'**Assemblea degli Azionisti** di Cerved Group S.p.A. L'Assemblea, che ha visto la partecipazione di soci che in proprio o per delega rappresentavano oltre il **70% del capitale sociale**, ha approvato la quasi totalità dei punti all'ordine del giorno proposti dal Consiglio di Amministrazione, dimostrando:

➤ **interesse e partecipazione crescente degli investitori** alla gestio-

ne delle tematiche di Governance aziendale: il capitale presente in assemblea è passato dal 60% nel 2018 a più del 70% nel 2019;

➤ **forte supporto degli investitori e fiducia** nelle decisioni proposte dal Consiglio di Amministrazione: 6 punti all'ordine del giorno rispetto ai 7 proposti sono stati approvati e con elevata maggioranza di voti favorevoli.

A supporto di quanto descritto si riporta in tabella una sintesi dei punti all'ordine del giorno dell'Assemblea degli Azionisti del 16 aprile 2019 con gli esiti delle relative votazioni.

### Assemblea Ordinaria e Straordinaria del 16 Aprile 2019

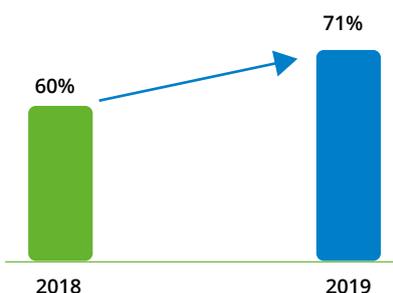
#	Punti all'ordine del giorno	VOTAZIONE FAVOREVOLE <sup>4</sup>	DELIBERA
<b>Ordinaria</b>			
1	Approvazione del Bilancio	93.6%	APPROVATO
2	Dividendo straordinario	98.4%	APPROVATO
3	Approvazione Relazione Remunerazione	77.4%	APPROVATO
4	Approvazione Piano di Incentivazione 2022-2024	62.6%	APPROVATO
5	Autorizzazione acquisto e disposizione azioni proprie	98.4%	APPROVATO
6	Nomina del CdA		
	a. Numero componenti CdA	98.6%	APPROVATO
	b. Durata incarico componenti CdA	98.2%	APPROVATO
	c. Nomina componenti CdA		
	c.1 Nomina componenti CdA - Lista 1 presentata dal CdA uscente	47.7%	ELETTI n. 9 componenti
	c.2 Nomina componenti CdA - Lista 2 (presentata da un azionista - Azienda)	5.6%	-
	c.3 Nomina componenti CdA - Lista 3 (presentata da un gruppo di azionisti)	11.8%	ELETTO n. 1 componente
	c.4 Nomina componenti CdA - Lista 4 (presentata da un gruppo di investitori istituzionali)	34.6%	ELETTO n. 1 componente
	d. Compensi componenti CdA	93.8%	APPROVATO
<b>Straordinaria</b>			
	Aumento di capitale per Piano di Incentivazione 2022-2024	57.9%	NON APPROVATO

<sup>4</sup> Azioni presenti in Assemblea all'apertura della votazione

Inoltre, l'Assemblea, in linea con la *guidance* comunicata ai mercati nell'ambito del suo secondo Investor Day, tenutosi il 25 giugno 2018, ha appro-

vato la distribuzione di un **dividendo premiante** per i propri azionisti pari a Euro **0,305 per azione**, in crescita rispetto all'anno precedente (+13%).

#### Partecipazione soci alle Assemblee



#### Evoluzione del dividendo per azione (DPS)



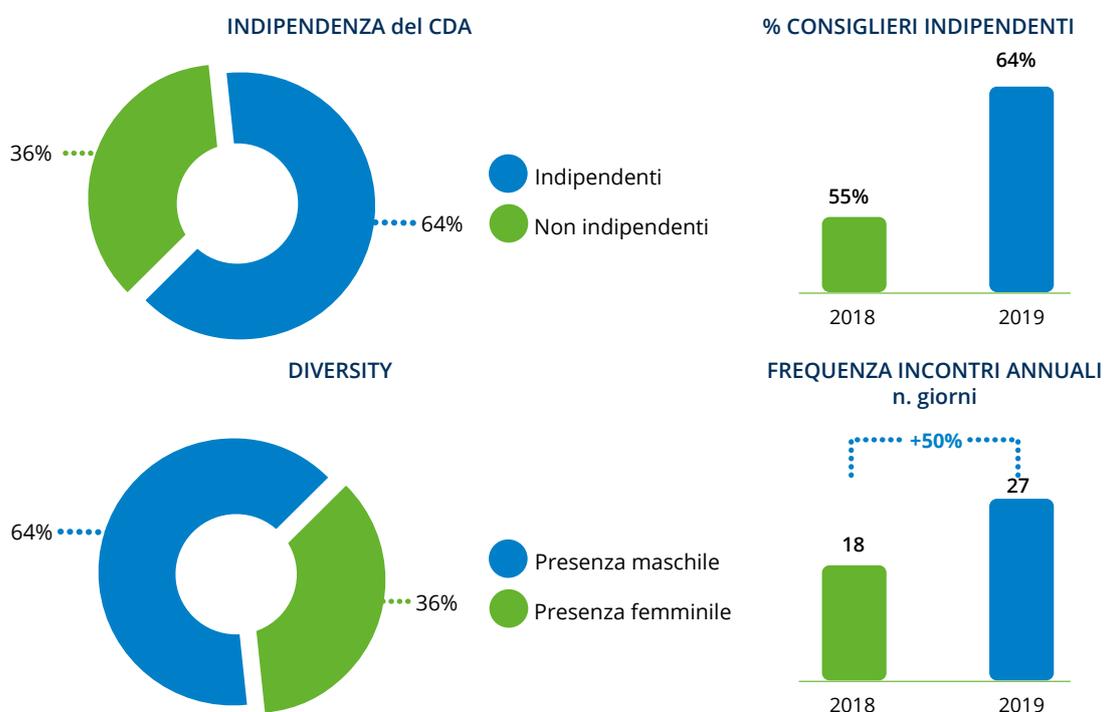
## CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

In data **16 aprile 2019** è stato nominato il **nuovo Consiglio di Amministrazione** del Gruppo che rimarrà in carica fino all'Assemblea degli Azionisti convocata per l'approvazione del bilancio di esercizio al 31 dicembre 2021. Il Consiglio di Amministrazione di Cerved attualmente in carica risulta composto da **11 membri**, di cui **3 esecutivi** e **7 indipendenti**, con una percentuale di presenza femminile del 36%. Il 73% dei

consiglieri che ne fanno parte ha un'età superiore ai 50 anni.

Nel corso del 2019 il Consiglio di Amministrazione si è riunito 27 volte con una durata media di ciascuna riunione di circa 3 ore e 30 minuti, aumentando il numero e la durata degli incontri rispetto all'anno precedente; si evidenzia quindi una **crescente attenzione, focus e disponibilità** da parte dei membri del Consiglio di Amministrazione verso le tematiche di gestione aziendale del Gruppo Cerved.

### CDA Snapshot



## NOMINA DEI CONSIGLIERI, VOTO DI LISTA E TUTELA DEGLI AZIONISTI

Lo Statuto prevede che gli **amministratori vengano nominati dall'Assemblea**, nel rispetto della disciplina pro tempore vigente inerente l'**equilibrio tra generi**, sulla base di liste presentate dagli azionisti, nelle quali i candidati, in numero non superiore a quindici, ed in possesso dei requisiti previsti dalla disciplina di legge e regolamentare di tempo in tempo vigente, devono essere elencati mediante l'attribuzione

di un numero progressivo. Devono far parte del Consiglio di Amministrazione almeno **tre amministratori, che posseggano i requisiti di indipendenza** stabiliti dalla legge e dalle disposizioni regolamentari. Le liste devono essere depositate presso la sede sociale di Cerved Group e pubblicate in conformità con la normativa vigente. Le liste che presentino un numero complessivo di candidati pari o superiore a tre devono essere composte da candidati appartenenti ad **entrambi i generi**, in modo che appartenga al genere meno



rappresentato almeno un terzo (arrotondato all'eccesso) dei candidati. Ogni azionista può presentare o concorrere alla presentazione di una sola lista ed ogni candidato può presentarsi in una sola lista, a pena di ineleggibilità. Hanno diritto di presentare le liste soltanto gli azionisti che, soli o insieme ad altri azionisti, rappresentino almeno **l'1% del capitale avente diritto di voto** nell'Assemblea ordinaria, per la presentazione di liste di candidati per l'elezione degli organi di amministrazione e controllo della Società.

In coerenza con il **principio "comply or explain"**, benché il Consiglio di Amministrazione abbia ritenuto di **non adot-**

**tare una regola espressa in merito al cumulo degli incarichi**, l'adeguatezza del tempo a disposizione di ogni consigliere per un efficace svolgimento dei rispettivi compiti – anche tenuto conto dell'impegno connesso alle attività lavorative e professionali svolte, al numero di cariche di amministratore e sindaco ricoperte in altre società quotate, in società finanziarie, bancarie, assicurative o di rilevanti dimensioni – è stata di fatto oggetto di valutazione da parte degli azionisti in sede di designazione degli amministratori e, successivamente, dal singolo amministratore all'atto di accettazione della carica.

**CCRS:**

Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità

**CRN:**

Comitato Remunerazione e Nomine

**CPC:**

Comitato Parti Correlate

**Il Consiglio di Amministrazione**

Nominativo	Genere	Età al 31 dic 2019	Ruolo	Esecutivo	Non esecutivo	Indipendente	CCRS	CRN	CPC
Gianandrea De Bernardis	Uomo	>50	Presidente esecutivo	x					
Andrea Mignanelli	Uomo	30-50	CEO	x					
Fabio Cerchiai	Uomo	>50	Lead Independent Director		x	x		x	
Alessandra Stabilini	Donna	30-50	Presidente CCRS		x	x	x		x
Aurelio Regina	Uomo	>50	Presidente CRN		x	x		x	
Andrea Casalini	Uomo	>50	Presidente CPC		x	x			x
Sabrina Delle Curti	Donna	30-50	Consigliere	x					
Valentina Montanari	Donna	>50	Consigliere		x	x	x	x	
Mara Anna Rita Caverni	Donna	>50	Consigliere		x	x	x		
Umberto Carlo Maria Nicodano	Uomo	>50	Consigliere		x			x	x
Mario Francesco Pitto	Uomo	>50	Consigliere		x	x			x



Gli amministratori Gianandrea De Bernardis, Andrea Mignanelli, Sabrina Delle Curti, Fabio Cerchiai, Mara Caverni, Aurelio Regina, Umberto Carlo Maria Nicodano, Andrea Casalini e Alessandra Stabilini sono stati tratti dalla lista di 11 candidati, presentata dal Consiglio di Amministrazione uscente. Tale lista ha ottenuto, in sede di nomina, un numero di voti pari al 47,7% del capitale presente in Assemblea.

L'amministratore Valentina Montanari è stato tratto dalla lista di 4 candidati presentata da fondi gestiti da un gruppo di 12 investitori istituzionali titolari complessivamente del 7,51% del capitale sociale della Società e che ha ottenuto, in sede di nomina, un numero di voti pari al 34,6% del capitale presente in Assemblea.

L'amministratore Mario Francesco Pitto è stato tratto dalla lista avente il medesimo come unico candidato, presentata da fondi gestiti da Alatus Capital, titolari complessivamente del 2,506% del capitale sociale della Società, e che ha ottenuto, in sede di nomina, un numero di voti pari al 11,8% del capitale presente in Assemblea.

#### **POLITICA IN MATERIA DI DIVERSITÀ NELLA COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E DEL COLLEGIO SINDACALE**

Cerved riconosce, ricerca ed accoglie **i benefici della diversità nel Gruppo**, così come nei suoi Organi Sociali, sotto tutti gli aspetti, inclusi il genere, l'età, l'anzianità nel ruolo, le qualifiche, le competenze ed il profilo formativo e professionale. Per queste motivazioni in data 5 marzo 2019 il Consiglio di Amministrazione di Cerved Group ha approvato la **"Policy sulla Diversità per i Componenti degli Organi Sociali"**, che identifica i criteri principali da applicare nella definizione della composizione ottimale dell'organo amministrativo affinché esso possa esercitare, nel modo più efficace, i propri compiti beneficiando del contributo di approcci, competenze ed esperienze diverse e complementari. La Policy,

disponibile sul sito web aziendale, è volta a perseguire i seguenti obiettivi:

- **rendere il processo decisionale più efficace** ed approfondito;
- **ridurre il rischio di omologazione** delle opinioni dei componenti;
- **arricchire la discussione** negli Organi Sociali alimentando la dialettica interna ed il confronto tra esperienze diverse per contenuti e contesti nei quali si sono sviluppate;
- consentire ai componenti degli Organi Sociali di **discutere costruttivamente** le decisioni del management;
- **favorire il ricambio** all'interno degli Organi Sociali.

Con riferimento alla tipologia di diversità ed ai relativi obiettivi, la Politica sulla Diversità prevede che:

- i) i membri del Consiglio di Amministrazione debbano essere **in maggioranza non esecutivi** e possiedano i **requisiti di indipendenza** previsti dalla legge e dal Codice di Autodisciplina;
- ii) almeno **un terzo** del Consiglio di Amministrazione, tanto al momento della nomina quanto nel corso del mandato, sia costituito da **amministratori del genere meno rappresentato**;
- iii) per garantire un equilibrio tra esigenza di continuità e di rinnovamento si debba assicurare una **bilanciata combinazione** di diverse anzianità di carica oltre che di fasce d'età;
- iv) i Consiglieri non esecutivi e indipendenti debbano avere un profilo manageriale e/o professionale e/o professionistico/accademico che componga un insieme di **competenze ed esperienze diverse e complementari**.

Cerved Group ritiene che l'attuale composizione del Consiglio di Amministrazione rispecchi la tipologia di diversità ed i relativi obiettivi della politica sopra descritti.

#### **AUTOVALUTAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

1  
Identity

2  
Governance

3  
Persone

4  
Continuity

5  
Società

6  
Ambiente



Il Consiglio di Amministrazione ha promosso, per il sesto anno consecutivo, in linea con le best practice internazionali e con le previsioni del Codice di Autodisciplina, un **processo di autovalutazione annuale** tramite la compilazione individuale da parte dei consiglieri di appositi questionari. L'autovalutazione, rinnovata e discussa con cadenza annuale dal Consiglio di Amministrazione, ha come oggetto **l'adeguatezza della dimensione, della composizione e delle modalità di funzionamento** del Consiglio di Amministrazione stesso e dei suoi comitati interni e le caratteristiche professionali, le esperienze manageriali, nonché l'anzianità di carica delle singole figure professionali che compongono il Consiglio di Amministrazione. Dall'autovalutazione in parola sono emersi **risultati positivi** circa il funzionamento, la dimensione, la composizione dell'organo consiliare e dei relativi comitati. In particolar modo, è emerso, inter alia, che:

- il **numero dei membri** del Consiglio è considerato più che adeguato;
- la **dimensione** e la **diversity di background** e di esperienze hanno permesso al Consiglio di Amministrazione di operare efficacemente in un contesto complesso e ricco di operazioni e situazioni straordinarie;
- le **dinamiche interne al Consiglio sono efficaci** ed il clima delle riunioni si è confermato aperto e molto collaborativo, mantenendo la qualità del dibattito elevata e ben focalizzata sui temi prioritari ed urgenti;
- il **lavoro dei Comitati** si conferma nuovamente in linea con le best practice e ben integrato nei processi di delibera del Consiglio di Amministrazione.

#### LEAD INDEPENDENT DIRECTOR

L'art. 2.C.4. del Codice di Autodisciplina raccomanda la nomina di un *Lead Independent Director*, inter alia, se il presidente del consiglio di amministrazione è il principale responsabile della gestione dell'impresa (Chief Executive Officer). Ciò premesso, seppure non ricorrano i presupposti per la no-

mina del Lead Independent Director, ma tenuto conto del fatto che, nell'ambito del Consiglio di Amministrazione della Società, il Presidente del Consiglio di Amministrazione è comunque un amministratore esecutivo, in un'ottica di best governance, in data 19 aprile 2019 il Consiglio di Amministrazione ha nominato **Fabio Cerchiai quale Lead Independent Director**.

Al Lead Independent Director è stato attribuito il compito di **collaborare con il Presidente** del Consiglio di Amministrazione al fine di garantire che gli amministratori siano destinatari di **flussi informativi completi e tempestivi**, con la facoltà di convocare, autonomamente o su richiesta di altri consiglieri, apposite riunioni di soli Amministratori Indipendenti o non esecutivi per la discussione dei temi giudicati di interesse rispetto al funzionamento del Consiglio di Amministrazione o alla gestione sociale.

#### INDUCTION PROGRAMME

In data 27 maggio 2019 e 19 settembre 2019, si sono tenute 2 sessioni di Induction Programme per l'Esercizio, finalizzate a fornire agli amministratori e ai sindaci, gli **approfondimenti sull'organizzazione, l'andamento e lo sviluppo** delle principali aree operative del Gruppo - il suo posizionamento rispetto ai propri principali competitor, il portafoglio prodotti offerto ed il suo possibile sviluppo sulle tematiche connesse al rapporto tra il Gruppo e i suoi investitori.

Tale sessioni si sono svolte con il supporto del top management del Gruppo e di consulenti, in rappresentanza sia delle funzioni legate al business sia delle funzioni corporate.

#### SUCCESSION PLANNING DEL TOP MANAGEMENT

Nel corso del 2019 il Consiglio di Amministrazione, tramite il Comitato Remunerazione e Nomine, ha avviato un processo di Succession Planning, con un focus sui primi riporti dell'Ammini-



stratore Delegato, volto a **tutelare la stabilità nella gestione dell'azienda, mitigare il rischio prospettico** correlato alla mancanza di continuità manageriale nelle posizioni apicali ed **evitare possibili ricadute**, anche reputazionali, sulla Società. In particolare, il processo è stato articolato in **3 fasi**:

- **interviste approfondite** ai primi rapporti sulla loro percezione del ruolo ricoperto e dell'evoluzione organizzativa, con la finalità di identificare i potenziali successori e far emergere il livello di rischio;
- **analisi dei possibili successori** in base a tre classificazioni: backup candidate, successor a 12 - 24 mesi, next generation a 36-60 mesi;
- **creazione** di una c.d. **"Succession Mapping"**.

In questo modo è stato strutturato un meccanismo virtuoso che garantisce ad oggi la stabilità e la continuità aziendale.

## COLLEGIO SINDACALE

Il Collegio Sindacale ha la funzione di

**vigilare sull'osservanza della legge e dello Statuto** nonché sul **rispetto dei Principi** di corretta amministrazione; per quanto di sua competenza, sull'**adeguatezza della struttura organizzativa** della Società, del **sistema di controllo interno** e del **sistema amministrativo contabile**, nonché sull'affidabilità di quest'ultimo nel rappresentare correttamente i fatti di gestione; sulle modalità di concreta **attuazione delle regole** di governo societario previste da codici di comportamento cui la Società, mediante informativa al pubblico, dichiara di aderire; sull'efficacia del **sistema di revisione interna** e di **gestione del rischio**, sulla **revisione dei conti**, sull'**indipendenza del revisore** legale. L'intero Collegio Sindacale viene regolarmente invitato alle riunioni del Comitato Remunerazione e Nomine, al Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità e al Comitato Parti Correlate. Nel corso del 2019, il Collegio Sindacale, che risulta rappresentato al **67% dal genere femminile** si è riunito per un totale di 7 volte. Le riunioni hanno avuto durata media di 2,5 ore.

## Il Collegio Sindacale

	Genere	Età al 31/12/2019	Indipendenza	Ruolo
Antonella Bientinesi (E)	Donna	> 50	x	Presidente
Costanza Bonelli (E)	Donna	> 50	x	Sindaco effettivo
Paolo Ludovici (E)	Uomo	> 50	x	Sindaco effettivo

(E): Esperto Finanziario

## REVISORE LEGALE DEI CONTI

La Società di Revisione che svolge la revisione legale dei conti viene nominata in conformità all'atto costitutivo dall'Assemblea degli Azionisti su proposta del Collegio Sindacale. Il revisore esterno **svolge la propria attività in maniera indipendente ed autonoma** e pertanto non è rappresentante né degli azionisti di maggioranza né di minoranza.

Le attribuzioni e le modalità di funzionamento degli organi sociali sono disciplinate dalla legge, dallo Statuto e, quanto all'Assemblea degli Azionisti e ai comitati costituiti all'interno del Consiglio di Amministrazione, anche dai relativi regolamenti adottati dalla Società. Cerved Group non rientra nella definizione di PMI ai sensi dell'art. 1, comma 1, lettera w-quater.1), del TUF e dell'art. 2-ter del Regolamento Emitenti.

1  
Identity

2  
Governance

3  
Persone

4  
Continuity

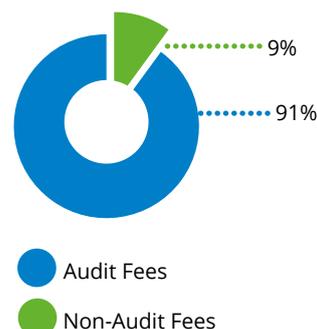
5  
Società

6  
Ambiente



### Indipendenza della società di revisione

Euro / 000	2018	2019
Audit Fees	685.000	792.000
Non-Audit Fees	103.000	82.000
<b>Total Fees</b>	<b>788.000</b>	<b>874.000</b>
Non-Audit Fees/ Total Fees	13,1%	9,4%



### COMITATO CONTROLLO, RISCHI E SOSTENIBILITÀ

Il Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità di Cerved Group S.p.A. nominato il 19 aprile 2019 ha, in aggiunta alle altre funzioni, **funzioni istruttorie**, di natura propositiva e consultiva nelle valutazioni e nelle decisioni relative:

- (i) al **Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi**;
- (ii) all'**approvazione delle relazioni finanziarie periodiche e della Relazione Non Finanziaria**
- (iii) a **tematiche connesse alla sostenibilità e alla responsabilità**

**sociale** del Gruppo.

Rimarrà in carica fino alla scadenza del mandato del Consiglio di Amministrazione e risulta rappresentato al **100% dal genere femminile e da consiglieri indipendenti**, tutti in possesso di un'adeguata esperienza in materia contabile e finanziaria o di gestione dei rischi come richiesto dal Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana.

Nel corso del 2019, il Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità, si è riunito per un totale di 8 volte. Le riunioni hanno avuto durata media di 2 ore e 50 minuti circa.

### Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità

	Genere	Età al 31/12/2019	Indipendenza	Ruolo
Alessandra Stabilini (E)	Donna	30-50	x	Presidente
Mara Anna Rita Caverni (E)	Donna	> 50	x	Amministratore Indipendente
Valentina Montanari (E)	Donna	> 50	x	Amministratore Indipendente

(E): Esperto Finanziario

### COMITATO REMUNERAZIONE E NOMINE

Il Comitato Remunerazione e Nomine di Cerved Group S.p.A. nominato il 19 aprile 2019 ha il compito di **assistere il Consiglio di Amministrazione**, con

funzioni istruttorie, di natura propositiva e consultiva, nelle valutazioni e nelle decisioni relative alla composizione del Consiglio di Amministrazione e alla **remunerazione degli amministratori e dei dirigenti** con responsabilità strategiche.



Nel corso del 2019, il Comitato Remunerazione e Nomine, che comprende membri in maggioranza indipendenti e un membro indipendente in qualità di Presidente, si è riunito per un totale di 12 volte. Le riunioni hanno avuto

durata media di circa 70 minuti. Il Comitato rimarrà in carica fino alla scadenza del mandato del Consiglio di Amministrazione e risulta composto da:

### Comitato Remunerazione e Nomine

	Genere	Età al 31/12/2019	Indipendenza	Ruolo
Aurelio Regina (E)	Uomo	> 50	x	Presidente
Fabio Cerchiai (E)	Uomo	> 50	x	Lead Independent Director
Valentina Montanari (E)	Donna	> 50	x	Amministratore indipendente
Umberto Carlo Maria Nicodano (E)	Uomo	> 50		Amministratore Non Esecutivo Non indipendente

(E): Esperto in materia contabile e finanziaria e/o retributiva

Si conferma che tutti i componenti del Comitato Remunerazione e Nomine possiedono conoscenza ed esperienza in materia contabile e finanziaria e/o di politiche retributive, ritenuta adeguata dal Consiglio di Amministrazione all'atto della nomina.

### COMITATO PARTI CORRELATE

Il Comitato Parti Correlate di Cerved Group S.p.A. nominato il 19 aprile 2019, rimarrà in carica fino alla scadenza del mandato del Consiglio di Amministrazione. Nel corso del 2019, il Comitato Parti Correlate, composto in maggioranza da amministratori indipendenti, si è riunito per un totale di 5 volte. Le riunioni hanno avuto durata media di 35 minuti circa.

### Comitato Parti Correlate

	Genere	Età al 31/12/2019	Indipendenza	Ruolo
Andrea Casalini	Uomo	> 50	x	Presidente
Umberto Carlo Maria Nicodano	Uomo	> 50		Amministratore Non Esecutivo e Non Indipendente
Mario Francesco Pitto	Uomo	> 50	x	Amministratore indipendente
Alessandra Stabilini	Donna	30-50	x	Amministratore indipendente

## POLICY DI GRUPPO

Contestualmente all'approvazione del presente Bilancio di Sostenibilità, Cerved, per formalizzare il proprio impegno nel perseguire gli obiettivi definiti dal Gruppo in ambito ESG e le temati-

che materiali individuate, ha redatto/aggiornato il seguente **corpus di Policy** disponibili sul sito societario alla sezione "Investor Relations & ESG", strutturate in principi, obiettivi, modalità di gestione e monitoraggio:



► **Policy di Sostenibilità** – approvata dal Consiglio di Amministrazione del 13 Marzo 2020, ha l'obiettivo di **comunicare** ai propri stakeholder gli indirizzi e le **linee guida in merito alle tematiche di responsabilità ambientale, sociale e di governo dei rischi societari**, considerate parte integrante dell'attività di impresa e definite nella Matrice di Materialità, perseguendo le seguenti finalità di carattere generale:

- › supportare il processo di definizione delle scelte strategiche in materia di sostenibilità;
- › incrementare il livello di conoscenza e consapevolezza sulle Policy aziendali;
- › diffondere la cultura della sostenibilità.

► **Policy generale in materia di**

**trattamento dei dati personali (Privacy)** – approvata dal Consiglio di Amministrazione del 23 Dicembre 2019, ha l'obiettivo di definire gli impegni assunti e le **politiche attuate in materia di protezione dei Dati Personali**, in relazione all'organizzazione societaria e ai ruoli rilevanti in funzione dell'applicazione della normativa vigente sulla privacy, nonché alle procedure, disposizioni e misure adottate per assicurare la conformità a tale normativa.

► **Policy sui Diritti Umani** – approvata dal Consiglio di Amministrazione del 13 Marzo 2020, tiene conto del principio di tutela e promozione dei diritti umani, nonché dei principi di



uguaglianza, solidarietà, trasparenza, rispetto della salute dei lavoratori e dell'ambiente e il contrasto a qualsiasi forma di violenza. In particolare i temi affrontati sono:

› **Tutela dei diritti dei lavoratori** sulle tematiche relative a:

- Diversità e pari opportunità;
- Divieto di lavoro minorile e forzato;
- Condizioni di lavoro giuste e dignitose;
- Libertà di associazione e contrattazione collettiva;
- Salute e Sicurezza sul lavoro.

› **Tutela dei diritti dei clienti e delle altre controparti** sulle tematiche relative a:

- Privacy;
- Recupero crediti responsabile;
- Pratiche commerciali.

› **Sostegno al diritto all'informazione** nel favorire lo sviluppo e la diffusione della conoscenza economica sul territorio attraverso molteplici attività di divulgazione gratuita di dati, analisi e ricerche che supportino la trasparenza del mercato, la conoscenza e l'innovazione a livello nazionale.

› **Policy Ambientale** – approvata dal Consiglio di Amministrazione del 13 Marzo 2020, si focalizza sui seguenti ambiti di intervento:

› **Risparmio energetico** e contenimento delle emissioni in atmosfera attraverso:

- Ottimizzazione dei consumi di energia e riduzione delle emissioni in atmosfera;
- Riduzione delle emissioni in atmosfera derivanti dagli spostamenti del personale.

› **Efficienza nell'uso delle risorse** necessarie a svolgere le attività di business, corretta gestione dei rifiuti e corretto riutilizzo dei materiali riciclabili attraverso:

- Riduzione del consumo di materie non rinnovabili o ad alto impatto ambientale;
- Corretta gestione dei rifiuti.

› **Promozione della cultura sul rispetto dell'ambiente** tra gli stakeholder attraverso:

- Organizzazione di programmi e iniziative destinati ai dipendenti, aventi

per oggetto la tutela dell'ambiente;

- Supporto a iniziative proposte da soggetti esterni per la tutela e il recupero del patrimonio ambientale e per la formazione e l'informazione su tematiche di sostenibilità ambientale;

- Valutazione dei rischi e delle modalità di gestione ambientale, adottate dalle controparti nei processi di approvvigionamento e nelle eventuali operazioni di fusione/acquisizione;

- Coinvolgimento dei partner contrattuali del Gruppo;

- Utilizzo di metodologie di selezione dei fornitori che consentano una valutazione dei profili delle aziende fornitrici anche dal punto di vista ambientale.

› **Policy di supporto alla comunità**

– approvata dal Consiglio di Amministrazione del 13 Marzo 2020, che si focalizza sui seguenti ambiti di intervento:

› **Promozione della conoscenza economica** e partnership con enti, istituzioni e associazioni attraverso:

- divulgazione gratuita di dati, analisi e ricerche per favorire la trasparenza del mercato, svilupparne la conoscenza e per promuovere l'innovazione a livello nazionale;
- collaborazione con enti, istituzioni e associazioni attraverso partnership volte alla pubblicazione di studi e report aventi ad oggetto il tessuto imprenditoriale italiano il cui obiettivo è quello di promuovere una cultura di business avanzata e favorire lo sviluppo nazionale attraverso l'adozione di pratiche progettate all'innovazione continua;
- supporto a istituzioni e policy maker nel prendere decisioni economico-politiche e legislative mettendo a disposizione informazioni, dati, idee e position paper in forma gratuita, per incentivare la trasparenza e il costante aggiornamento.

› **Supporto tramite donazioni e sponsorizzazioni.**

› **Policy di marketing responsabile**

– approvata dal Consiglio di Ammini-

1  
Identity

2

Governance

3

Persone

4

Continuity

5

Società

6

Ambiente



strazione del 13 Marzo 2020, illustra i principi guida sull'**approccio** da adottare **nello svolgimento delle attività di marketing** per tutte le persone in tutti i paesi in cui Cerved opera:

- › Prudenza e Accuratezza;
- › Affidabilità e Verità;
- › Onestà e Trasparenza;
- › Rispetto della privacy e protezione dei dati personali;
- › Comportamento Etico;
- › Responsabilità Sociale.

#### ► Policy in materia di Antiriciclaggio

– approvata dal Consiglio di Amministrazione del 13 Marzo 2020, definisce un approccio chiaro e più ampio di quello previsto dalla normativa e consente di **monitorare e gestire i rischi in materia Antiriciclaggio**, anche confermando l'impegno del Gruppo a perseguire un'attività di investimento in formazione e di gestione socialmente responsabile.

#### ► Politica sulla diversità dei componenti degli organi sociali

– approvata dal Consiglio di Amministrazione del 5 Marzo 2019, ribadisce il principio per cui il Gruppo riconosce importanza di una **diversità ed eterogeneità equilibrata** nella composizione degli Organi sociali di Cerved.

## CERTIFICAZIONI E LICENZE

Cerved Group S.p.A., Cerved Rating Agency S.p.A., Cerved Credit Collection S.p.A., Recollection srl, Cerved Property Services S.A. (certificata anche ISO 14001) hanno mantenuto la **Certificazione ISO 9001:2015**, standard di riferimento internazionale per i sistemi di gestione della Qualità.

Nel mese di luglio 2019 Cerved Group S.p.A. ha ottenuto la **certificazione ISO 27001:2017 (Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni)**; Cerved Credit Management Group aveva ottenuto analoga certificazione a novembre 2018. Tali certificazioni si applicano anche alle società del Gruppo Cerved e Cerved Credit Management Group che utilizzano i servizi informatici erogati da Cerved Group

S.p.A..

Il Gruppo ha predisposto inoltre il **piano delle attività** per l'ottenimento delle seguenti certificazioni entro il 2020:

- › **Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni** (ISO 27001) per SpazioDati (ottenuta a gennaio 2020) e avviato progetto per Major 1 srl;
- › **Sistema di gestione della continuità operativa** (business continuity management systems) e conseguimento della relativa certificazione ai sensi dello standard ISO 22301;
- › **Sistema di gestione e prevenzione** delle casistiche di corruzione e conseguimento della relativa certificazione ai sensi dello standard ISO 37001.

Cerved Rating Agency S.p.A. è registrata come agenzia di rating europea ai sensi del Regolamento CE 1060/2009 ed è sottoposta alla **vigilanza di ESMA** (Autorità europea degli strumenti finanziari e dei mercati). Inoltre è riconosciuta quale *External Credit Assessment Institution* (ECAI) ai sensi del Regolamento UE 575/2013 del Parlamento e del Consiglio dell'Unione Europea e quale *Rating Tool* da BCE nell'ambito dell'*Eurosystem Credit Assessment Framework* (ECAAF).

Cerved Credit Management S.p.A. ha ricevuto da Fitch Ratings i **rating RSS1 e CSS1<sup>2</sup>** come:

- › **Italian Residential;**
- › **Commercial Mortgage Special Servicer.**

Le società del Gruppo Cerved sono in possesso delle licenze richieste dagli articoli **134 TULPS** (Testo unico delle leggi di pubblica sicurezza) per l'attività relativa alla diffusione di informazioni commerciali e **115 TULPS** per lo svolgimento dell'attività recupero crediti stragiudiziale per conto terzi. Con decorrenza dal 12 Marzo 2018, la Società Cerved Master Services S.p.A. è stata iscritta all'Albo di cui all'art. **106 T.U.B.** (Albo degli Intermediari Finanziari - Testo Unico Bancario).

<sup>2</sup> RSS1 e CSS1 sono Rating, specifici del settore, certificano la qualità del business riferendosi, in particolare, all'ampia gamma di strategie gestionali, alla solidità delle soluzioni tecnologiche e alla gestione oculata del rischio.



# Etica, Integrità e Anti-Corruzione

## CODICE ETICO

Nello svolgimento delle sue attività, Cerved è guidata dal Codice Etico, documento che esprime gli **impegni e le responsabilità del Gruppo, incluse quelle di tipo sociale, ambientale e di governance**, nonché le linee di comportamento, che devono essere assunte dai componenti degli organi societari, nonché da tutte le persone legate da rapporti di lavoro con ciascuna Società del Gruppo Cerved e, in generale, da tutti coloro che operano per tali Società, quali che siano i rapporti che li legano alle stesse. I principi contenuti nel documento sono sottoposti a revisione periodica e nel 2019 sono stati aggiornati integrando i principi collegati all'utilizzo di soluzioni di Intelligenza Artificiale e alcuni dettagli collegati alla gestione dei rapporti con i sindacati. Come specificato nel documento inoltre il Gruppo **non eroga contributi**, diretti o indiretti e sotto qualsiasi forma a partiti, movimenti, comitati, associazioni o altri organismi di natura politica o sindacale, né a loro rappresentanti o candidati, né ad organizzazioni con le quali potrebbe ravvisarsi un conflitto di interessi.

Il Gruppo Cerved attribuisce valore fondamentale all'**osservanza di tutte le leggi e regolamenti** che regolano la vita e le attività economiche e sociali e s'ispira costantemente a principi di **lealtà e correttezza, affidabilità e trasparenza, rispetto** verso le persone, le organizzazioni, le istituzioni e l'ambiente.

Tutte le società del Gruppo Cerved, italiane ed estere, hanno adottato attraverso una specifica delibera del Consiglio di Amministrazione, il Codice Etico del Gruppo che è stato altresì tradotto in lingua inglese, greca e rumena per

permetterne la completa comprensione anche da parte del personale delle sedi estere facenti parte del Gruppo. I valori e principi di riferimento del Codice Etico di Gruppo sono:

- › **Rispetto** delle norme e delle procedure;
- › **Correttezza e professionalità;**
- › **Riservatezza delle informazioni, sicurezza dei dati, delle informazioni e protezione della Privacy;**
- › **Trasparenza** della gestione;
- › **Concorrenza leale;**
- › **Sicurezza e Salute** dei Lavoratori;
- › **Tutela dell'ambiente;**
- › **Prevenzione dei conflitti di interesse;**
- › **Tutela della proprietà intellettuale;**
- › **Lotta alla corruzione e alle frodi;**
- › **Responsabilità sociale;**
- › **Gestione e tutela del credito;**
- › **Utilizzo dei sistemi di intelligenza artificiale.**

Nel corso del 2019 non sono stati segnalati casi di violazione del Codice Etico.

## MODELLO ORGANIZZATIVO DI GESTIONE E CONTROLLO D.LGS. 231/01

Il Consiglio di Amministrazione di Cerved Group S.p.A. ha deliberato l'adozione del Modello Organizzativo di Gestione e Controllo ("Modello"), ai sensi del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica". Il Modello e i principi in esso contenuti sono destinati ai componenti degli Organi Sociali, a tutti i Dipendenti e, più in generale, a tutti i soggetti che svolgono in favore di Cerved Group S.p.A. la propria attività lavorativa e ogni altro soggetto, persona fisica o giuridica.

An aerial photograph of a hillside town with various buildings and greenery. A large, white, stylized graphic element, resembling a thick, curved line or a partial circle, is overlaid on the image. It frames a circular inset showing a closer view of the town's buildings and trees.

*Dietro ogni impresa di successo c'è qualcuno  
che ha preso una decisione coraggiosa.*

*Peter Ferdinand Drucker*



*Isola di San Giulio (Lago d'Orta)*

ca, con cui Cerved Group S.p.A. entri in contatto nello svolgimento di relazioni d'affari. Le Società del Gruppo Cerved neo acquisite adottano progressivamente a loro volta un Modello Organizzativo di Gestione e Controllo.

Il **Modello 231** adottato da Cerved si compone di:

- › una parte generale, che ha la funzione di **illustrare la ratio del D.Lgs. 231/2001**, i punti salienti relativi alla regolamentazione dell'Organismo di Vigilanza, nonché i **principali protocolli** che compongono il Modello 231 dell'Emittente;
- › alcune parti speciali, che hanno la funzione di **individuare i reati potenzialmente a rischio di commissione** nella Società e le correlate attività sensibili, illustrare possibili **modalità di commissione degli illeciti**, richiamare i **principi comportamentali** da rispettare e le misure preventive da attuare.

La parte generale del Modello 231 è disponibile sul sito internet della Società, all'indirizzo <https://company.cerved.com/it/modello-organizzativo-dlgs-23101>, in lingua italiana ed in lingua inglese.

Il Modello 231 della Società si completa con i seguenti documenti, che ne costituiscono parte integrante e sostanziale:

- i) **Codice Etico** del Gruppo Cerved;
- ii) **sistema disciplinare**;
- iii) **esiti del risk assessment**;
- iv) **elenco dei reati**.

Le fattispecie di reato che il Modello 231, sulla base degli esiti della mappatura dei rischi condotta ai fini della sua adozione da parte dell'Emittente, intende prevenire riguardano:

- › **reati commessi nei rapporti con la Pubblica Amministrazione**;
- › **delitti informatici** e trattamento illecito di dati;
- › **delitti di criminalità organizzata**;
- › **reati societari**, ivi inclusi i reati di corruzione tra privati;
- › **reati di falsità** in monete, in carte di pubblico credito, in valori di bollo e in strumenti o segni di riconoscimento
- › **delitti contro l'industria e il commercio**;
- › **reati di abuso di mercato**;

- › **ricettazione, riciclaggio e reimpiego** dei beni provenienti da reato, nonché auto-riciclaggio;
- › induzione a **non rendere dichiarazioni** o a **rendere dichiarazioni mendaci** all'autorità giudiziaria;
- › delitti in materia di **violazione del diritto d'autore**;
- › **reati di omicidio colposo e lesioni colpose** gravi o gravissime commessi con violazione delle norme antinfortunistiche e sulla tutela dell'igiene e della salute sul lavoro;
- › **reati ambientali**;
- › impiego di cittadini di Paesi terzi il cui **soggiorno è irregolare**;
- › **reati transnazionali**.

Nel corso del 2019 Cerved Group S.p.A. ha effettuato - con il supporto di un consulente esterno esperto in tematiche 231/2001 - **un'attività di verifica della coerenza** tra il Modello 231 Cerved Group S.p.A. e il documento "Principi consolidati per la redazione dei modelli organizzativi e l'attività dell'organismo di vigilanza e prospettive di revisione del D.Lgs. 8 giugno 2001, n. 231" emanato dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti ed Esperti contabili e predisposto dal Gruppo di lavoro multidisciplinare (CNDCEC, Consiglio Nazionale Forense e delle principali associazioni di categoria - ABI e Confindustria).

Dall'analisi è emerso che "[...] il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato da Cerved Group S.p.A. appare ben strutturato e risulta **elaborato coerentemente** rispetto a quanto sancito all'interno del documento "Principi consolidati per la redazione dei modelli organizzativi e l'attività dell'organismo di vigilanza e prospettive di revisione del D.Lgs. 8 giugno 2001, n. 231 [...]". In considerazione degli esiti di tale analisi, e di come sono strutturati i Modelli 231 delle Società del Gruppo, il **giudizio di coerenza è stato** esteso poi ai Modelli 231 di tutte le Società del Gruppo. Inoltre, in linea con quanto indicato all'interno del documento "Principi consolidati per la redazione dei modelli organizzativi e l'attività dell'organismo di vigilanza e prospettive di revisione del d.lgs. 8 giugno 2001, n.



231, Cerved ha definito un framework metodologico per la valutazione dei potenziali rischi di ex D. Lgs. 231/2001.

## ORGANISMO DI VIGILANZA

È stato istituito l'Organismo di Vigilanza (OdV) di Cerved Group S.p.A., nominato dal Consiglio di Amministrazione, con il compito di **vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello**. L'OdV di Cerved Group S.p.A. ha natura pluripersonale ed è composto attualmente da **tre membri**, in carica fino all'approvazione del progetto di bilancio al 31/12/2020:

- Avv. Andrea Polizzi - Presidente;
- Ing. Orazio Mardente;
- Avv. Emiliano Nitti.

**L'Organismo di Vigilanza** di Cerved si riunisce con cadenza trimestrale per analizzare i flussi informativi periodici predisposti dalla società e per effettuare le analisi previste dal Piano di monitoraggio definito annualmente dall'OdV stesso. Inoltre, l'OdV Cerved relaziona con cadenza semestrale il **Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità** ed il **Consiglio di Amministrazione Cerved**. Nel corso del 2019 l'OdV Cerved si è riunito n. 6 volte con una durata media di ciascuna riunione di circa 2 ore.

## LOTTA ALLA CORRUZIONE E ALLE FRODI

I documenti formalmente adottati che forniscono principi e regole relativamente alla prevenzione della corruzione sono:

- Il **Codice Etico** di Gruppo;

➤ la **Parte Generale** e le **Parti Speciali del Modello 231** (nello specifico la Parte speciale A e la Parte Speciale C). La Società ed il Gruppo hanno provveduto all'aggiornamento sia del Modello 231/2001 sia del Codice Etico, adeguando, quando necessario, i documenti (ad esempio a fronte di nuovi reati e/o di variazioni organizzative rilevanti)<sup>5</sup>. La formazione relativamente ai principi del Codice Etico e alle tematiche inerenti i principi in materia di anticorruzione viene effettuata attraverso il **percorso Awareness Training** con il quale il Gruppo, tra gli altri argomenti, **sensibilizza e verifica** la consapevolezza/responsabilizzazione in tale ambito.

Le verifiche in materia di corruzione vengono effettuate tramite **l'analisi e il monitoraggio dei flussi informativi** che, su base trimestrale, sono portati all'attenzione dell'Organismo di Vigilanza. Tali verifiche sono rilevabili, in termini numerici, per ciascuna delle Società del Gruppo. Sulla base delle verifiche effettuate dagli OdV ex D. Lgs. 231/2001 nel corso del 2019, in linea con gli anni precedenti, **non sono stati rilevati casi di corruzione** né si sono verificate azioni legali riguardanti comportamenti anticoncorrenziali e violazioni della legislazione antifrode e monopolistica.

Non è stata formalizzata - alla data e con riferimento al 2019 - una specifica Policy Anticorruzione che però rientra tra gli output del più ampio progetto relativo all'implementazione di un sistema di gestione/prevenzione del rischio corruzione previsto per i prossimi anni.

	u.m.	2018 <sup>6</sup>	2019 <sup>7</sup>
Numero totale delle società del Gruppo analizzate per rischi legati alla corruzione <sup>8</sup>	n.	10	15
Numero totale delle società del Gruppo	n.	16	23
Percentuale delle società del Gruppo analizzate per rischi legati alla corruzione	%	63%	65%

<sup>5</sup> Tutte le informazioni sono disponibili sul sito corporate di Cerved all'interno della sezione specifica relativa al Modello 231.

<sup>6</sup> Nel 2018 le società che avevano adottato il Modello 231 erano: Cerved Information Solutions, Cerved Group, Consit, ClickADV, Cerved Rating Agency, Cerved Credit Management Group, Cerved Credit Management, Cerved Legal Services, Cerved Credit Collection, Credit Management. Va precisato che le analisi condotte sulle società Cerved Information Solutions, Cerved Group, Consit, oggetto di fusione nel corso del 2018 erano state comunque effettuate (vengono quindi conteggiate tutte).

<sup>7</sup> Nel 2019, le società che hanno adottato il Modello 231 (o comunque

hanno completato le attività di Risk Assessment) sono: Cerved Group, ClickADV, Cerved Rating Agency, ProWeb, SpazioDati, Cerved FinLine, Major 1, Cerved Credit Management Group, Cerved Credit Management, Cerved Legal Services, Cerved Credit Collection, Credit Management, Quaestio Cerved Credit Management, Juliet, Cerved Master Services.

<sup>8</sup> Dato calcolato utilizzando come riferimento, in alternativa, l'esecuzione delle attività di Risk Assessment propedeutiche alla predisposizione e all'adozione del Modello 231 oppure la data di adozione del Modello 231 (oltre alle successive attività di verifica svolte dall'OdV).



## Numero totale dei dipendenti che hanno ricevuto formazione in materia di anti-corruzione e sui principi del Codice Etico nell'ambito del corso di Awareness Training

Dipendenti che hanno ricevuto formazione in materia di anti-corruzione	2018	2019	Δ
<b>Italia</b>	<b>311</b>	<b>527</b>	<b>69%</b>
Dirigenti	45	82	82%
Quadri	22	98	345%
Impiegati	244	347	42%
<b>Eestero</b>	<b>24</b>	<b>43</b>	<b>79%</b>
Impiegati <sup>9</sup>	24	43	79%
<b>Totale</b>	<b>335</b>	<b>570</b>	<b>70%</b>
Dirigenti	45	82	82%
Quadri	22	98	345%
Impiegati	268	390	46%
<b>Percentuale sul totale dipendenti</b>	<b>15%</b>	<b>22%</b>	

### ANTIRICICLAGGIO E FINANZIAMENTO DEL TERRORISMO

Le società del Gruppo Cerved che svolgono attività di recupero crediti sono tenute, in qualità di "Agenzie di Recupero"<sup>10</sup>, (come anche altri operatori: operatori di tipo bancario/finanziario, professionisti, altri operatori non finanziari) a svolgere non solo una attività di tipo investigativo sui rapporti e sulle operazioni a cui partecipano (art. 3 D.Lgs 231/2007 vecchio dettato<sup>11</sup>, art.18 comma 1 lettera c D.Lgs. 231/07 attuale), ma anche da **adottare opportune misure volte a individuare e valutare i rischi di riciclaggio e finanziamento del terrorismo** (art.15 D.Lgs 231/2007 e s.m.i.).

In base al Decreto Legislativo 231 del 2007 e s.m.i. (art.2) costituisce finanziamento del terrorismo **qualsiasi attività diretta**, con ogni mezzo, alla fornitura, alla raccolta, alla provvista, all'intermediazione, al deposito, **alla custodia o all'erogazione**, in qualunque modo realizzate, di **fondi e risorse economiche**, direttamente o indirettamente, in tutto o in parte, utilizzabili per il compimento di una o più condotte, con **finalità di terrorismo** secondo quanto previsto dalle leggi penali, ciò indipendentemente dall'effettivo utilizzo dei fondi e delle risorse economiche per la commissione delle condotte anzidette.

I numerosi adempimenti previsti hanno lo scopo di predisporre gli strumenti necessari per **individuare i casi**

**sospetti** di riciclaggio o finanziamento al terrorismo da **segnalare alle autorità** e di mettere a disposizione di queste ultime le informazioni utili in un formato immediatamente utilizzabile.

Il Gruppo Cerved conduce da sempre il proprio business con lealtà, correttezza, trasparenza, onestà, integrità e nel rispetto delle leggi, regolamenti e normative in genere, standard e linee guida, sia nazionali sia internazionali, che si applicano alle attività del Gruppo. Il Gruppo **promuove l'adozione di strumenti volti a prevenire, scoprire e comunicare condotte illecite** e/o comunque poste in essere in violazione dei principi etici perorati dal Gruppo.

Allo scopo di investigare e monitorare i rischi relativi al riciclaggio di denaro e al finanziamento del terrorismo, il Gruppo, oltre alle numerose procedure interne e istruzioni operative, ha adottato una **specifico Policy in materia di Antiriciclaggio e finanziamento del terrorismo** approvata dal Consiglio di Amministrazione del 13 marzo 2020.

Tutte le eventuali violazioni della normativa in materia di antiriciclaggio e di finanziamento del terrorismo vengono raccolte all'interno del **Sistema di Gestione delle Segnalazioni dedicato**, che garantisce la riservatezza e l'anonimato del segnalante. **Nel corso del 2019 non sono stati segnalati casi di violazione della normativa antiriciclaggio.**

<sup>9</sup> Tutti i dipendenti appartenenti alle B.U. estere ricadono all'interno della categoria occupazionale di "impiegato"

<sup>10</sup> In base all'art. 3 comma 5 lettera h) del D.Lgs. 231/07, rientra nell'ambito di applicazione della legge antiriciclaggio chi effettua "attività di recupero stragiudiziale dei crediti" per conto terzi, in presenza della licenza di cui all'articolo 115 TULPS (Regio decreto 18 giugno 1931, n. 773).

<sup>11</sup> Si intende in questo modo il testo del D.Lgs. 231/07 in vigore prima dell'aggiornamento con le novità del D.Lgs 90/2017 di attuazione della IV Direttiva UE



# Risk management

Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi del Gruppo Cerved è costituito da un insieme di regole, procedure e strutture organizzative volte a consentire, attraverso un adeguato processo di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi, una **conduzione dell'impresa coerente con gli obiettivi prefissati**. Il Consiglio di Amministrazione, con l'assistenza del Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità, esercita tali funzioni.

Il Gruppo Cerved al fine di allineare la governance dei rischi alle migliori pratiche di governo societario e tenendo in considerazione le attribuzioni in materia di gestione dei rischi e di controllo interno individuate dal Codice di Autodisciplina, ha in essere il proprio processo di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei rischi aziendali denominato **"Enterprise Risk Management"** (il "Processo ERM").

A tal proposito, e nell'ottica di strutturare ulteriormente il processo, è stata costituita, tramite delibera del Consiglio di Amministrazione di Cerved Group S.p.A. del 23 dicembre 2019 e previa istruttoria da parte della società e confronto con il Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità, una **funzione ERM dedicata**.

Il processo di ERM, implementato a livello di Gruppo e con particolari specializzazioni all'interno delle singole società controllate, prevede, con periodicità semestrale, le seguenti attività:

- › identificazione e valutazione dei **principali rischi** del Gruppo;
- › individuazione e aggiornamento delle **azioni di intervento** atte a gestire i principali rischi
- › identificazione e monitoraggio delle **tempistiche di attuazione** di eventuali azioni di miglioramento.

Nel corso dell'esercizio 2019 il Gruppo

Cerved ha operato per **ottimizzare ulteriormente** il modello di Enterprise Risk Management esistente, con la relativa metodologia, attraverso i seguenti interventi principali:

- › la **definizione di un framework** per l'aggregazione, all'interno del Risk Universe, delle valutazioni di rischi specifici quali ad es. quelli collegati all'ambito ex D. Lgs. 231/2001 e all'ambito sicurezza delle informazioni;
- › il **proseguimento del percorso di transizione verso il COSO ERM Framework** – 2017: Enterprise Risk Management Framework: Integrating with Strategy and Performance.

Inoltre il Gruppo Cerved **ha rafforzato**, tramite classificazione specifica, **la mappatura degli ESG Risks** ovvero quelli collegati alle tre dimensioni della sostenibilità, Environmental, Social and Governance, andando ad integrare tali rischi con quanto emerso ad esito delle attività di aggiornamento della mappatura e valutazione dei rischi effettuata. A seguito di tale attività è stato aggiornato il catalogo dei rischi complessivo (cd "Risk Universe") del Gruppo Cerved.

Cerved ha proseguito nel percorso di **miglioramento continuo** del proprio modello di Enterprise Risk Management (ERM) implementando progressivamente metodologie e strumenti finalizzati a **gestire tutti quegli eventi che**, potenzialmente, **possono minare il raggiungimento degli obiettivi del Gruppo**.

In considerazione delle attività svolte da Cerved e delle caratteristiche del mercato di riferimento, di seguito si riportano i **principali rischi identificati** dal Gruppo per gli ambiti rilevanti ai fini del D.Lgs. 254/2016 e le relative modalità di gestione.

1  
Identity

2  
Governance

3  
Persone

4  
Continuity

5  
Società

6  
Ambiente



I principali rischi identificati dal Gruppo per gli ambiti rilevanti ai fini del D.Lgs 254/2016



► **Anticorruzione**

I principali rischi sono stati rilevati tramite le attività di Risk Assessment effettuate nell'ambito del Modello 231 e sulla base delle attività di audit/verifica periodica. Le **aree a rischio corruzione sono mappate**, in maniera strutturata e sistematica, **all'interno del Risk Assessment**. Si evidenzia che anche nell'ambito ERM sono stati rilevati alcuni fattori di rischio specifici ed ulteriori, collegati a potenziali fenomeni corruttivi.

Oltre alle attività di audit, l'Organismo di Vigilanza 231, con il supporto dell'Internal Audit, svolge **attività di analisi e monitoraggio** periodico di eventuali rischi relativi alla corruzione attraverso l'analisi dei seguenti flussi informativi:

- **omaggi/donazioni e sponsorizzazioni;**
- **analisi trimestrale degli Ordini di**

**Acquisto;**

- verifica delle **eventuali assunzioni di risorse** con parenti che lavorano nella PA.

Il Gruppo, oltre ai controlli descritti con lo scopo di sensibilizzare le persone in merito alla tematica, ha previsto una periodica **attività di formazione** in materia di prevenzione della corruzione.

Non si sono riscontrate azioni legali riguardanti comportamenti anticoncorrenziali e violazioni della legislazione antifrode e monopolistica.

► **Antiriciclaggio**

Il rischio Antiriciclaggio è stato analizzato anche ai fini delle verifiche dell'Organismo di Vigilanza 231. In particolare il rischio è stato mappato per le operazioni del Gruppo Cerved con clienti/fornitori aventi sede in **paesi a**



**fiscalità privilegiata** o **ritenuti critici** per altri ambiti di rilievo (embargo, terrorismo, ecc.). Con riferimento alla fattispecie di rischio, il Gruppo, ha svolto delle verifiche finalizzate a comprendere:

- › le **controparti**;
- › l'**ammontare delle transazioni**;
- › le **nazioni coinvolte**.

Le verifiche sono in corso di completamento e gli esiti verranno riportati all'interno dei Verbali OdV 231 delle società coinvolte.

Cerved Group si è dotato di una **Policy Antiriciclaggio**, approvata dal Consiglio di Amministrazione del 13 Marzo 2020 e disponibile sul sito societario alla sezione "Investor Relations & ESG".

### › **Responsabilità economica, di prodotto e innovazione tecnologica**

I **principali rischi** che il Gruppo ha rilevato sul tema, sono legati ai seguenti fattori:

- › **complessità del processo** dovuta ad interazioni rilevanti con altri attori aziendali;
- › **timing di rilascio** dei prodotti/servizi sempre più stringenti;
- › **verifiche di conformità normativa** dei prodotti da effettuare fin dalla progettazione.

Il Gruppo ha messo in atto **attività di comunicazione al mercato** delle iniziative strategiche del Gruppo, oltre a prevederne il monitoraggio periodico dello status di avanzamento rispetto a quanto comunicato. Sono previsti anche dei canali di **comunicazione con gli stakeholder** che permettono una comunicazione tempestiva in merito ad eventuali aggiornamenti ed eventi rilevanti che possano avere un impatto sulle iniziative definite.

Cerved Group si è dotato di una **Policy di Marketing Responsabile**, approvata dal Consiglio di Amministrazione del 13 Marzo 2020 e disponibile sul sito societario alla sezione "Investor Relations & ESG".

**Non si sono verificati casi di non conformità** rispetto a normative e/o codici di autoregolamentazione in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi o in materia di comunicazioni di marketing, tra cui pubblicità, promozione e sponsorizzazioni.

### › **Conformità ambientale**

Il principale rischio identificato dal Gruppo in merito alle tematiche ambientali riguarda **l'inefficace e incompleto monitoraggio e misurazione dei consumi di energia** e delle relative emissioni di gas serra, oltre a tematiche relative al **cambiamento climatico** che potrebbero avere un impatto sulla gestione dell'accessibilità alle sedi del Gruppo<sup>12</sup>.

Il Gruppo ha previsto una progressiva **implementazione del sistema di monitoraggio** dei consumi energetici e delle emissioni attivo su tutte le sedi attraverso la definizione di **figure responsabili**, e il monitoraggio dei consumi delle sale CED e delle infrastrutture energivore. Con riferimento alle tematiche relative al cambiamento climatico sono state prese delle misure di mitigazione tra le quali l'esecuzione di **interventi specifici sulle sedi potenzialmente impattate e l'assegnazione ai dipendenti di PC portatili**.

Cerved Group si è dotato di una **Policy Ambientale**, approvata dal Consiglio di Amministrazione del 13 Marzo 2020 e disponibile sul sito societario alla sezione "Investor Relations & ESG"

Non si sono verificati casi di non conformità a leggi e regolamenti ambientali.

### › **Diritti Umani**

I principali rischi su questo ambito sono collegabili all'**attività di recupero crediti** ovvero la non compliance con i principi sanciti all'interno della Policy sui Diritti Umani del Gruppo redatta anche sulla base del Codice di condotta per i Processi di Gestione e

<sup>12</sup> Potenziali forti nevicate sulla sede di Mangone e blocco temporaneo della sede.

1  
Identity

2  
Governance

3  
Persone

4  
Continuity

5  
Società

6  
Ambiente



Tutela del Credito UNIREC. A mitigazione di tale rischio il Gruppo ha redatto diverse procedure sullo svolgimento dell'attività di recupero crediti e ha dedicato una **sezione specifica della Policy di Gruppo sul rispetto dei Diritti Umani** al recupero crediti responsabile.

Nell'ambito delle attività di recupero, con specifico riferimento al rispetto della normativa in materia di Consumer Law, è stato affrontato il tema del **rispetto dei diritti dei debitori** in termini di:

- › **regole e limiti per effettuare i contatti** via phone collection e/o rete esattoriale;
- › **orari di contatto** e cautele;
- › **sistema di controllo strutturato** sia sull'attività di phone collection sia sull'attività di esazione "door to door".

Con riferimento ai rischi presenti lungo la catena di fornitura del Gruppo, il mercato dal quale si approvvigiona Cerved è prevalentemente italiano: grazie alle normative presenti e al monitoraggio continuo, **non risultano dei rischi significativi in materia di approvvigionamenti**. Il monitoraggio delle operazioni dei fornitori avviene nel **rispetto dei diritti dei lavoratori**, con particolare riferimento alla libertà di associazione o alla contrattazione collettiva, prevenendo il rischio di violazione di diritti umani.

Cerved Group si è dotato di una **Policy sui Diritti Umani**, approvata dal Consiglio di Amministrazione del 13 Marzo 2020 e disponibile sul sito societario alla sezione "Investor Relations & ESG"

#### › Gestione del personale

Nell'ambito della gestione delle risorse umane, il Gruppo ha identificato i seguenti **rischi** specifici:

- › **Pianificazione dei piani di successione** aziendale;
- › **Iniziative per lo sviluppo delle competenze**;
- › **Sviluppo di iniziative finalizzate**

#### **all'engagement delle risorse di valore** (Human Capital Risk)

Con lo scopo di mitigare tali rischi il Gruppo ha **intensificato le attività di formazione** e le occasioni di apprendimento. Inoltre, in fase di conclusione del rapporto di lavoro, vengono messi a disposizione dei dipendenti degli **strumenti di outplacement** in collaborazione con società esterne, al fine di garantire una positiva transizione nel mercato del lavoro.

Cerved ha predisposto diversi **programmi di engagement** per i propri dipendenti (che verranno descritti più ampiamente nei capitoli dedicati) tra cui misure di benefit, work-life balance, flessibilità dell'orario di lavoro, smart-working ed exit interviews per misurare e comprendere le motivazioni che portano le persone a lasciare il Gruppo.

#### › Relazioni con le istituzioni

Il principale rischio individuato dal Gruppo, consiste nella **mancata considerazione delle aspettative** delle istituzioni e nella **non inclusione delle stesse nella definizione della strategia di sostenibilità**. Il presente rischio viene mitigato attraverso costanti e strutturate **attività di dialogo** tra le istituzioni e Cerved e attraverso la **realizzazione di partnership** che possano creare valore per tutti gli stakeholder del Gruppo.

#### › Sicurezza dei Dati e Cybersecurity

I rischi collegati alla **sicurezza informatica e dei sistemi**, essenziali per l'operatività aziendale (in termini di disponibilità dell'impianto, integrità dei dati e degli apparati, privacy dei dati) oltre ad eventuali **attacchi e/o incidenti alla sicurezza informatica aziendale**, che hanno l'obiettivo di intercettare informazioni riservate del Gruppo o contenenti dati che possano compromettere la privacy dei dipendenti, sono i principali rischi collegabili all'ambito specifico. Per monitorare e prevenire tali rischi, Cerved si è dotata di un **sistema di gestione della**



**Sicurezza delle Informazioni**, allineato alla norma internazionale UNI CEI ISO/IEC 27001:2017, che stabilisce i requisiti per definire, attuare, gestire, mantenere e migliorare il sistema in merito ad aspetti di sicurezza logica, fisica e organizzativa.

Nell'ottica di un miglioramento continuo e facendo anche riferimento all'evoluzione delle tecnologie informatiche presenti sul mercato, Cerved continua ad operare su diversi ambiti al fine di **rafforzare il proprio sistema di gestione** di:

- **Aspetti organizzativi**, facendo leva sul Comitato della Sicurezza con il ruolo di coordinamento e monitoraggio delle iniziative in ambito sicurezza;
- **Verifica, aggiornamento e monitoraggio delle Policy** e procedure operative adottate;
- **Inserimento di nuove tecnologie** in ambito *cybersecurity*;
- **Stipula di una specifica polizza assicurativa** a copertura del *cyber risk*;
- **Monitoraggio di specifici indicatori di rischio** (utilizzando anche un sistema di terze parti di Cyber Security Rating);
- **Monitoraggio del rischio sicurezza** delle informazioni sulle terze parti;
- **Attività di vulnerability assessment e penetration test**;
- **Sensibilizzazione degli utenti** attraverso sessioni formative/informative e con l'avvio di un canale informativo dedicato, denominato Cerved Security Lab.

#### ► Salute e Sicurezza

Questa tematica viene gestita attraverso misure organizzative **conformi al D. Lgs. 81/2008** (Testo Unico sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro) e successive modifiche. Per ogni Società del Gruppo è prevista la stesura di un **Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)**, conforme alle normative e all'assetto aziendale. Periodicamente, a questo proposito, **gli Organismi di Vigilanza** del Gruppo eseguono, per quanto di competenza, le attività di

verifica e monitoraggio. Almeno una volta l'anno, inoltre, Cerved organizza delle riunioni con gli addetti delle **squadre di primo soccorso e antincendio** così da ripercorrere aspetti critici e sviluppare eventuali piani correttivi.

Per garantire una corretta gestione della sicurezza in tutte le sedi, sulla intranet aziendale vengono pubblicati gli elenchi dei componenti delle squadre di soccorso nonché i piani di emergenza ed evacuazione. Alle iniziative di prevenzione presentate, si aggiunge una costante **attenzione alle attività di formazione obbligatoria** in tema di D. Lgs. 81/08, in relazione alla **tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori** e alla formazione di squadre d'emergenza.

#### COORDINAMENTO TRA I SOGGETTI COINVOLTI NEL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E DI GESTIONE DEI RISCHI

Il coordinamento tra i soggetti coinvolti nel Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi è assicurato da **costanti flussi informativi** tra gli stessi, nell'ottica dell'efficienza e della massima **integrazione reciproca**.

È previsto che alle riunioni del Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità siano invitati ad assistere, come da relativo regolamento, l'Amministratore Incaricato e i componenti del Collegio Sindacale. Inoltre, con cadenza semestrale, viene invitato a partecipare l'Organismo di Vigilanza ex D. Lgs. 231/2001.

Alle riunioni possono partecipare anche altri soggetti che non sono componenti del Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità, ma siano da quest'ultimo inviati, al fine di fornire informazioni ed esprimere le rispettive valutazioni di competenza con riferimento agli aspetti relativi al Sistema di Controllo e Rischi, come da singoli punti all'ordine del giorno. Alle riunioni del Comitato partecipa inoltre, in qualità di segretario, il Responsabile Internal Audit.



Identity



Governance



Persone



Continuity



Società



Ambiente



# Sistema interno di segnalazione delle violazioni (Whistleblowing)

*Il Gruppo Cerved svolge il proprio business con lealtà, correttezza, trasparenza, onestà, integrità e nel rispetto delle leggi, regolamenti e normative in genere, standard e linee guida, sia nazionali sia internazionali, che si applicano alle attività del Gruppo.*

A tal proposito Cerved promuove l'adozione di strumenti volti a **prevenire, scoprire e comunicare condotte illecite** e/o comunque poste in essere in violazione dei principi etici perorati dal Gruppo adottando un **Sistema di Gestione delle Segnalazioni (Whistleblowing)** che ha le seguenti caratteristiche:

- è un **sistema multicanale**, comprensivo anche di una piattaforma web, del tutto separata e indipendente dai sistemi informatici del Gruppo, che consente di effettuare le **segnalazioni da qualunque dispositivo**, in modo altamente confidenziale e facilitato, garantendo la protezione dei dati identificativi dei segnalanti;
- è un **sistema unico** per tutto il Gruppo Cerved;
- garantisce **elevati standard di riservatezza** delle informazioni e della identità del segnalato e del segnalante.

Gli atti o fatti oggetto di segnalazioni possono riguardare i seguenti aspetti:

- **violazioni del Codice Etico** di Gruppo;
- **condotte illecite**, rilevanti ai sensi del D. Lgs. 231/2001 e violazioni del Modello 231 adottato dalle società del Gruppo;
- **violazioni delle procedure** adottate dalle Società del Gruppo;
- **violazioni del Codice di Autodisciplina** delle Società Quotate predisposto dal Comitato per la Corporate Governance di Borsa Italiana;
- tematiche di **business integrity** (come furti, condotte scorrette nella

gestione degli affari, corruzione, utilizzo non corretto delle risorse aziendali, eventi dannosi che coinvolgono la clientela, conflitti di interesse);

- tematiche di **financial integrity** (ad esempio, insider trading, violazioni in materia contabile, frodi societari);
- **violazioni della normativa in materia di antiriciclaggio**;
- **violazioni della normativa che disciplina l'attività bancaria**.

Il Consiglio di Amministrazione di Cerved ha deliberato l'adozione di tale sistema, comprensivo della specifica "Procedura per l'utilizzo e la gestione del sistema di segnalazione delle violazioni", in data 29 ottobre 2018 e, progressivamente, tutte le altre società del Gruppo hanno adottato il medesimo sistema con specifica delibera consiliare. La procedura è disponibile sul sito web societario alla sezione "Investor Relations & ESG".

Al fine di dare la più ampia visibilità e accessibilità al citato sistema, lo stesso è stato **reso disponibile sul sito web**, in lingua italiana ed in lingua inglese, al seguente indirizzo <https://company.cerved.com/it/sistema-di-segnalazione>. Nel corso del 2019 è stata effettuata un'attività di aggiornamento del software al fine di inserire alcuni miglioramenti: in tale occasione è stata sviluppata una **comunicazione specifica a tutti i dipendenti** del Gruppo riguardo le finalità del sistema per aumentare la consapevolezza dello strumento e delle sue caratteristiche. L'occasione "formale" in cui le persone possono richiedere un supporto relativamente a comportamenti etici



è rappresentata dalle **sessioni formative di awareness training**<sup>13</sup> durante le quali vengono fornite indicazioni relativamente a tale meccanismo di segnalazione.

Tutti coloro che effettuano una segnalazione attraverso questo sistema sono **tutelati dal Gruppo**, anche quando la segnalazione, seppur infondata, si basi su criteri di buona fede e ragionevolezza; qualora vi fosse una violazione è prevista l'instaurazione di un apposito procedimento disciplinare. Il Responsabile del Sistema<sup>14</sup>, infatti, con il supporto della Funzione Human Resources, **monitora eventuali comportamenti ritorsivi**, sleali, discriminatori nei confronti dei soggetti segnalanti, attraverso l'analisi e la valutazione complessiva di appositi "Red Flags"<sup>15</sup>.

I segnalanti che dovessero ritenere di aver subito condotte ritorsive, in conseguenza di una valutazione prece-

dentemente effettuata, sono invitati dal Gruppo ad inoltrare una nuova segnalazione avente ad oggetto le ritorsioni subite. In tali casi è garantito lo svolgimento tempestivo delle relative indagini da parte del Responsabile del Sistema, con il supporto delle funzioni interessate dai fatti descritti.

Nel corso del 2019 sono pervenute n. **2 segnalazioni**<sup>16</sup> pertinenti l'ambito del Sistema di Gestione delle Segnalazioni implementato dalla Società. Tali segnalazioni sono state prese in carico e gestite dal Responsabile del Sistema, che ne ha effettuato l'istruttoria, e successivamente dalle strutture interne preposte.

- Per n. 1 segnalazione sono state effettuate azioni di intervento da parte delle funzioni competenti.
- Per n. 1 segnalazione le attività di analisi e valutazione sono ancora in corso.

<sup>13</sup> Si veda il capitolo 3 "Le nostre persone e i Diritti Umani"

<sup>14</sup> Identificato nel Responsabile della Funzione Internal Audit, per tutte le società del Gruppo, salvo che per le società Cerved Rating Agency S.p.A. e Cerved Master Services S.p.A. per le quali è identificato nel Responsabile della Funzione Compliance. Il Responsabile del Sistema ha il compito di assicurare lo svolgimento del procedimento di gestione delle segnalazioni in conformità alle normative in vigore.

## Privacy Policy & GDPR compliance

*Il processo di raccolta, analisi ed elaborazione dei dati costituiscono le fondamenta dei prodotti e servizi offerti dal Gruppo. In questo contesto la tutela della privacy rappresenta una tematica particolarmente rilevante, che permea in maniera trasversale tutti i processi di business.*

Il 23 dicembre 2019 il Consiglio di Amministrazione di Cerved Group ha approvato la Policy Generale in materia di Trattamento di Dati Personali di Gruppo. Il documento include indicazioni relative all'**organizzazione dei ruoli, compiti e responsabilità in funzione della protezione dei Dati Personali**, in particolare con riferimento a organi, funzioni, aree e business unit, procedure e disposizioni adottate per la protezione di tali dati. Il Gruppo ha adottato un modello organizzativo di Gestione e Controllo Privacy che, attraverso una chiara mappatura di compiti, ruoli e responsabilità di ciascun soggetto secondo il principio dell'*accountability*, **formaliz-**

**za la partecipazione delle varie unità organizzative ai processi aziendali rilevanti.** Grazie a questo modello, Cerved ha rinnovato e **affinato il proprio sistema di governance sui dati personali**, in base all'elaborazione dei rischi rilevanti e dell'efficacia delle misure adottate, permettendo la capillare applicazione, la costante valutazione e i dovuti aggiornamenti, in conformità a quanto richiesto dal General Data Protection Regulation (Regolamento Ue 2016/679 o GDPR). Il Gruppo Cerved ha definito nell'ambito della Policy una serie di **misure organizzative e tecniche interne** volte a garantire, ed essere in grado di dimostrare, che il trattamento è effet-

<sup>15</sup> Come ad esempio cambi di ufficio o di mansione, trasferimenti di sede, richieste di modifica mansioni, lunghe assenze per malattia, contestazioni/provvedimenti disciplinari, richieste di aspettativa non retribuita, valutazioni negative della performance, ecc.

<sup>16</sup> Entrambe le segnalazioni sono collegabili ad ambiti relativi alla cd "business integrity", come da classificazione indicata all'interno della Procedura specifica.

Identity

Governance

Persone

Continuity

Società

Ambiente



tuato conformemente alle previsioni del GDPR. Tra queste in particolare:

- **definizione del modello organizzativo**, con attribuzione di ruoli e responsabilità, formalizzazione di nomine, definizione di processi, procedure e controlli tracciabili;
- **predisposizione ed erogazione di interventi formativi e informativi** in materia di protezione dei Dati Personali per i dipendenti e i soggetti che ricoprono ruoli specifici;
- **creazione di strumenti operativi di supporto**, quali il “Vademecum in relazione ai compiti del Responsabile del Trattamento dei Dati Personali”, le “Linee Guida sulle Persone Autorizzate al Trattamento dei Dati Personali”, la “Policy sull’utilizzo degli strumenti IT”, nonché la “Procedura per la gestione dei Data Breach”.

Il Gruppo si impegna inoltre ad **informare tempestivamente** gli interessati in casi di violazione dei dati personali. A tal fine, è stata predisposta una **procedura specifica di gestione e notifica** delle eventuali violazioni da trasmettere al Garante per la protezione dei dati personali, una volta accertate le violazioni, gli interessati verranno informati

in merito. È previsto inoltre un **registro** in cui viene mantenuta evidenza delle analisi e degli esiti delle valutazioni.

#### ISTANZE PER L'ESERCIZIO DEI DIRITTI DEGLI INTERESSATI AI SENSI DEGLI ARTT. DA 15 A 21 DEL GDPR

Cerved pone massima attenzione alla **prevenzione e alla gestione di eventuali criticità** in tema di protezione della privacy che possano interessare quattro dei principali stakeholder, ovvero i **clienti finali** e le **associazioni dei consumatori**, le **autorità di garanzia e di vigilanza** e i **clienti intermedi**, intesi come gli acquirenti dei prodotti di Credit Information e dei servizi di recupero crediti operati dalla divisione Credit Management.

Nella tabella sono riportate le **istanze di esercizio dei diritti** da parte degli interessati che hanno **richiesto un intervento correttivo** in relazione alla divisione **Credit Information e Credit Management**. Non risultano pervenute segnalazioni in merito ad errori nel trattamento dei dati personali in riferimento ai prodotti della divisione Marketing Solutions.

<sup>17</sup> Il tempo di gestione del reclamo viene considerato sulla base della pre-chiusura, intesa come la data in cui viene effettuato l'ultimo feedback al cliente. In seguito a tale data, possono essere apportate delle modifiche di forma al reclamo stesso, senza incidere sull'esito della pratica.

<sup>18</sup> Le istanze di esercizio dei diritti da parte degli interessati riportate per la B.U. Credit Information riguardano unicamente le richieste di oblio e rettifica dei dati personali e non comprendono le richieste relative all'accesso ai dati.

#### Istanze di esercizio dei diritti da parte degli interessati che hanno richiesto un intervento correttivo

	Credit Information <sup>18</sup>			Credit Management	
	2018 25/05 - 31/12	2019 25/05 - 31/12	2019 FY	2018	2019
<b>Totale segnalazioni</b>	<b>152</b>	<b>187</b>	<b>344</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
di cui segnalazioni da parte degli interessati	152	187	344	1	5
di cui segnalazioni con intervento correttivo ricevute da parte di enti regolatori	-	-	-	-	1
<b>Tempo medio indicato per la chiusura del reclamo (giorni lavorativi)<sup>17</sup></b>	<b>11,3</b>	<b>14,4</b>	<b>13,5</b>	<b>14,0</b>	<b>25,0</b>
Numero totale di perdite e furti documentati dei dati dei clienti	-	-	-	-	-



## CREDIT INFORMATION - INFORMAZIONI COMMERCIALI SU PERSONE FISICHE

Qualora la segnalazione provenga da un **interessato** (secondo la definizione contenuta nel GDPR), il Gruppo è obbligato a dare un **riscontro sul tipo di trattamento di dati personali negli archivi** in quanto la richiesta assume le caratteristiche di istanza privacy. La richiesta può essere presentata in merito ad accesso ai dati, oblio, rettifica dei dati personali negli archivi di Cerved.

Qualora la richiesta provenisse da una **persona giuridica non vi è un obbligo di risposta**, trattandosi di soggetto diverso dagli interessati rientranti nel perimetro del GDPR, tuttavia l'assistenza clienti fornisce un supporto anche in queste casistiche.

Complessivamente, nel 2019, sono stati rilevati e gestiti **344 casi di istanze privacy** che hanno richiesto un intervento di rettifica dei dati presenti negli archivi Cerved **per finalità di informazioni commerciali**. I dati sono disponibili solo a partire dal 25/05/2018, per adeguamento della classificazione dei ticket alle disposizioni del GDPR, pertanto, non sono possibili confronti con le serie storiche delle annualità precedenti. Per calcolare correttamente il trend tra il 2018 e il 2019 sono stati considerati gli stessi periodi (dal 25/05 al 31/12 di entrambe le annualità). Per completezza, inoltre, è stato riportato anche il volume annuo 2019.

Nel 2019, inoltre, sono stati registrati 3 reclami ex art. 77 GDPR promossi dagli

interessati all'autorità garante per la protezione dei dati, uno solo dei quali si è tradotto in un invito a Cerved ad aderire alle richieste dell'interessato, mentre in **nessun caso è stato emesso un provvedimento di condanna avverso Cerved**. Da ultimo, sono stati avviati 4 procedimenti avanti all'autorità giudiziaria basati su asserite violazioni dei dati personali e, di nuovo, in nessun caso sono stati emessi provvedimenti di condanna avversi Cerved.

## CREDIT MANAGEMENT - RECUPERO CREDITI

Complessivamente, nel 2019, sono stati rilevati e gestiti 5 casi istanze di esercizio dei diritti da parte degli interessati che hanno richiesto un intervento correttivo rispetto ai dati contenuti nei database della divisione Credit Management e **un solo reclamo all'autorità garante** per la protezione dei dati personali cui è seguito un invito a fornire riscontro.

Il procedimento al momento della stesura del presente documento è tutt'ora pendente.

Numeriche così esigue dimostrano **l'impegno del Gruppo nel gestire in maniera etica il recupero del credito verso i clienti**. Nel 2019 il Gruppo ha provveduto a revisionare le numeriche riportate per gli anni precedenti computando esclusivamente le segnalazioni che hanno richiesto un intervento correttivo. Tale esercizio è stato necessario al fine di fornire un'informativa più corretta e un termine di paragone coerente per i volumi relativi all'annualità 2019.



# 3

## Le nostre persone e i Diritti Umani

- › Highlights
- › Composizione del personale
- › Selezione, attrazione dei talenti e retention
- › Formazione e sviluppo
- › Sistema incentivante, welfare e work-life balance
- › Engagement dei dipendenti e employee satisfaction
- › Sistema remunerativo e politiche di compensation
- › Salute e sicurezza
- › Relazioni industriali

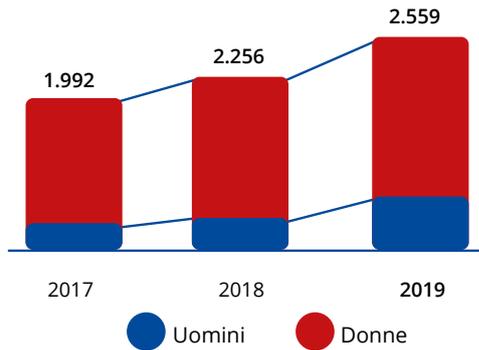


# Highlights



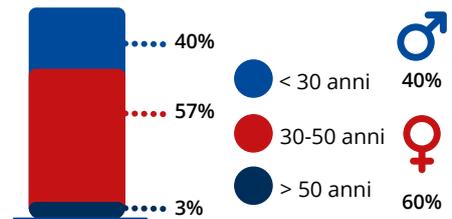
## Occupazione

### Numero dipendenti

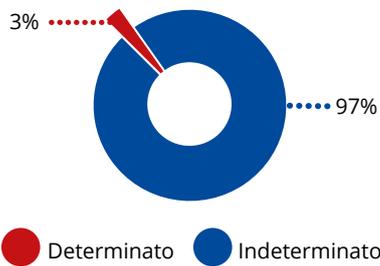


### Nuove assunzioni

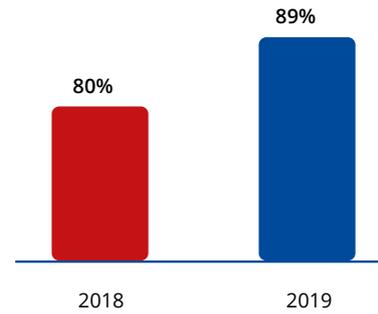
**344 nuove assunzioni**  
13% hiring rate



### Tipologia contrattuale

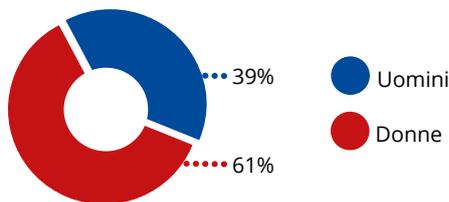


### Employee satisfaction

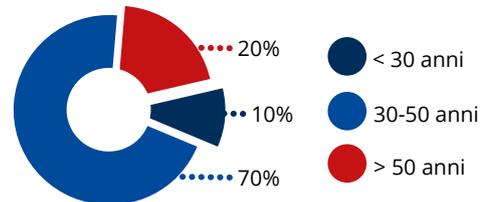


## Diversity & Diritti Umani

### Gender diversity



### Age diversity



### Sostegno all'occupazione



**81%**  
DIPENDENTI  
IN ITALIA

**#1 Policy sulla Diversità Organi Sociali**

**#1 nuova Policy sui Diritti Umani**

**+14% categorie protette nel 2019**





### Formazione, Work-Life Balance



**42.643**  
**ore**  
DI FORMAZIONE  
EROGATE



**+10%**  
**vs 2018**



**>30.000**  
GIORNATE  
**SMART WORKING**  
USUFRUITE

**> 1.400**  
PERSONE ABILITATE

**1 giorno**  
A SETTIMANA  
DISPONIBILE



### Remunerazione



## Nuovo Long Term Incentive Plan 2022-2024

63% APPROVAZIONE FAVOREVOLE IN ASSEMBLEA 2019



## Incremento peso sostenibilità negli incentivi di breve termine CEO

1  
Identity

2  
Governance

3  
Persone

4  
Continuity

5  
Società

6  
Ambiente



# Composizione del personale, diversity e Diritti Umani

*Cerved ritiene fondamentale investire e tutelare il suo capitale più prezioso: le persone, che, con le loro idee, la loro professionalità e il loro talento rappresentano il vero valore aggiunto dei servizi erogati.*



~ 2,600 dipendenti

97% a tempo indeterminato

L'attenzione alla **qualità della vita**, al benessere delle persone, alle **pari opportunità**, alla **formazione** e ad adeguati **sistemi di incentivazione** diventano un **fattore imprescindibile** della gestione aziendale per un business come quello di Cerved Group che riconosce proprio nella persona un ruolo centrale. Per formalizzare il suo impegno verso queste tematiche è stata redatta la **Policy sui Diritti Umani**, approvata dal Consiglio di Amministrazione del 13 marzo 2020, che conferma quanto già dichiarato nel Codice Etico in materia di diritti umani e della persona e ne specifica i principi di riferimento, gli impegni concreti e le relative modalità di gestione.

Per maggiori approfondimenti sulle tematiche relative alla gestione delle risorse umane, all'impegno di Cerved Group per tutelare i Diritti Umani ed avere maggiori dettagli sulle tematiche di remunerazione del personale si prega di fare riferimento ai seguenti documenti disponibili sul sito web societario alla **sezione "Investor Relations & ESG"**: Codice Etico, Policy sui Diritti Umani, Relazione sulla Remunerazione.

## OCCUPAZIONE

Al termine dell'anno di rendicontazione, il Gruppo è composto da circa **2.600 dipendenti**<sup>19</sup>, in crescita del 13% rispetto all'anno precedente, di cui **61% rappresentato dal genere femminile**.

L'Italia rappresenta il paese dove si concentra la maggior parte del personale (81%), a conferma del forte radicamento territoriale. Il restante 19% dei dipendenti è assunto in **Svizzera, Romania e Grecia** dove Cerved opera per il tramite delle sue controllate svolgendo attività di Marketing Digitale (Svizzera) e Credit Management (Romania e Grecia). Le donne rappresentano il 58% dei dipendenti full-time (2.292). La maggioranza dei dipendenti (70%) si colloca in una fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni. Il **97% dei contratti è a tempo indeterminato** (2.489), un dato che rispecchia il nostro impegno a garantire piena occupazione offrendo alle persone prospettive di lungo termine. Fra questi, il 62% riguarda le donne (1.538). Nel corso dell'anno di rendicontazione gli ingressi di nuove risorse hanno riguardato 344 persone, con un **hiring rate del 13%** di cui il 57% compresi nella fascia di età 30-50 anni e il 60% di sesso femminile. Il turnover in uscita totale è stato del 11%.

<sup>19</sup> Si escludono 11 dipendenti di Cerved FinLine S.r.l. in quanto la società non rientra nel perimetro di rendicontazione



## Numero totale di dipendenti suddivisi per paese

	2018			2019			% sul totale
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	
Italia	801	1.118	1.919	884	1.176	2.060	81%
Estero	51	286	337	108	391	499	19%
<b>Totale dipendenti</b>	<b>852</b>	<b>1.404</b>	<b>2.256</b>	<b>992</b>	<b>1.567</b>	<b>2.559</b>	<b>100%</b>

## Numero totale di dipendenti suddivisi per tipologia di contratto e genere

	2018			2019			% sul totale
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	
Tempo indeterminato	838	1.376	2.214	951	1.538	2.489	97%
Tempo determinato	14	28	42	41	29	70	3%
<b>Totale dipendenti</b>	<b>852</b>	<b>1.404</b>	<b>2.256</b>	<b>992</b>	<b>1.567</b>	<b>2.559</b>	<b>100%</b>
Full Time	828	1.159	1.987	972	1.320	2.292	90%
Part Time	24	245	269	20	247	267	10%
<b>Totale dipendenti</b>	<b>852</b>	<b>1.404</b>	<b>2.256</b>	<b>992</b>	<b>1.567</b>	<b>2.559</b>	<b>100%</b>

## DIVERSITY, PARI OPPORTUNITÀ E DIRITTI UMANI

Per Cerved la **diversità di genere, di cultura, di origine è un valore**. Grazie al contributo unico di ciascun dipendente è possibile creare un ambiente di lavoro coeso, dinamico e innovativo in grado di affrontare le sfide individuate con la definizione della nuova strategia di sostenibilità.

Cerved è molto attenta ai temi della *diversity* e delle pari opportunità e mette al centro del proprio sistema valoriale il **rispetto, l'inclusione e la valorizzazione delle persone** definendo i propri valori nel Codice Etico, nella Policy sui Diritti Umani e nella Procedura di Ricerca e Inserimento del Personale.

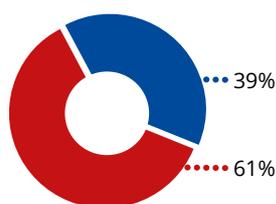
In linea con la **Politic sui Diritti Umani**, approvata dal Consiglio di Amministrazione del 13 marzo 2020, Cerved offre le **stesse opportunità a tutti i candidati** indipendentemente da genere, colore, provenienza geografica, età, orientamento religioso, condizione fisica, stato civile, orientamenti sessuali, cittadinanza, origine etnica e stabilendo la retribuzione esclusivamente sulla base di criteri relativi alla competenza professionale e al ruolo ricoperto. Cerved si impegna anche affinché non vi siano molestie e non venga creato un ambiente di lavoro intimidatorio od ostile. Il Gruppo tutela la possibilità di ciascun dipendente di segnalare eventuali episodi di discriminazione o di molestia in maniera anonima, evitando ogni possibile forma di ritorsione nei suoi confronti.



**61%**  
dei dipendenti  
è donna

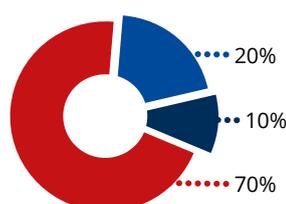
### Diversity Snapshot

#### Gender diversity



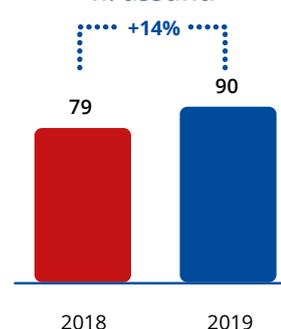
● Uomini ● Donne

#### Age diversity



● < 30 anni ● 30-50 anni ● > 50 anni

#### Categorie protette n. assunti



## Numero totale di dipendenti suddivisi per gruppo di età, genere e livello

Età al 31/12/2019	2018			2019			Δ
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	
<b>Dirigenti</b>	<b>67</b>	<b>13</b>	<b>80</b>	<b>84</b>	<b>13</b>	<b>97</b>	<b>21%</b>
< 30	-	-	-	-	-	-	-
30-50	35	7	42	51	6	57	36%
> 50	32	6	38	33	7	40	5%
<b>Quadri</b>	<b>222</b>	<b>132</b>	<b>354</b>	<b>242</b>	<b>158</b>	<b>400</b>	<b>13%</b>
< 30	-	1	1	3	3	6	500%
30-50	143	86	229	164	101	265	16%
> 50	79	45	124	75	54	129	4%
<b>Restante personale dipendente</b>	<b>563</b>	<b>1.259</b>	<b>1.822</b>	<b>666</b>	<b>1.396</b>	<b>2.062</b>	<b>13%</b>
< 30	70	138	208	107	149	256	23%
30-50	408	928	1.336	452	1.011	1.463	10%
> 50	85	193	278	107	236	343	23%
<b>Totale</b>	<b>852</b>	<b>1.404</b>	<b>2.256</b>	<b>992</b>	<b>1.567</b>	<b>2.559</b>	<b>13%</b>

La Direzione Risorse Umane svolge le proprie attività nel pieno rispetto dei principi di inclusione e uguaglianza che contraddistinguono il Gruppo. Nel 2019 la **popolazione femminile** di Cerved Group risulta pari al **61%** con una **riduzione del Gender Pay Gap complessivo calcolato sul salario medio base dal 2018 al 2019 del 1,3%** e, anche per il 2020, sono presenti diverse iniziative per favorire la riduzione del divario retributivo, in linea con gli impegni definiti nel piano di sostenibilità del Gruppo e coerentemente con i principi del Global Compact delle Nazioni Unite di cui il Gruppo è sostenitore.

In Cerved, il ruolo di **HR Business Partner** costituisce un punto di riferimento fondamentale a cui i dipendenti possono rivolgersi per riportare qualsiasi episodio di discriminazione o molestie, con la garanzia della massima riservatezza e tutela, inoltre, il team di Labour Law & Industrial Relations può intervenire nella gestione di queste casistiche.

Nel corso del 2019 sulla piattaforma di *social collaboration* aziendale

*Workplace* è stato lanciato il gruppo aperto "**Diversity Matters**", a cui possono aderire spontaneamente tutti i dipendenti e collaboratori presenti in piattaforma, e che conta attualmente 120 membri in espansione. La finalità di questa comunità virtuale è quella di diffondere, tramite la partecipazione e i post di tutti, contenuti volti a valorizzare qualsiasi tipo di diversità, tra cui genere, disabilità, LGBT, con l'obiettivo di creare una **contaminazione positiva** che contribuisca a prendere consapevolezza e ad abbattere i pregiudizi costruendo una **cultura sempre più inclusiva**. Il lancio di questo gruppo è anche propedeutico al disegno di un progetto volto a sensibilizzare tutta l'organizzazione su tematiche di *diversity & inclusion* attraverso **training per manager dedicati agli "unconscious bias"**, un percorso dedicato alla valorizzazione delle competenze di persone diversamente abili e un **programma di empowerment femminile**. Sempre in quest'ottica, nel 2019 Cerved ha avviato una collaborazione con una delle prime imprese al mondo capace di valorizzare le capacità speciali delle persone con autismo, sindrome di Asperger e diagnosi simili, volta alla



ricerca e all'inserimento di candidati all'interno del Gruppo.

Il Gruppo, in armonia con il Codice Etico e la sua Policy sui Diritti Umani, si

impegna nell'inclusione lavorativa delle persone con disabilità. Nel 2019 si registra un incremento di **assunzioni delle categorie protette del +14%**.

### Numero di dipendenti del Gruppo per categoria professionale e genere appartenenti a categorie protette

	2018			2019			Δ
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	
<b>Quadri</b>	1	4	5	1	4	5	
% su totale Quadri	0,5%	3,0%	1,4%	0,4%	2,5%	1,3%	
<b>Impiegati</b>	29	45	74	30	55	85	<b>14,9%</b>
% su totale Impiegati	5,2%	3,6%	4,1%	4,5%	3,9%	4,1%	
<b>Totale</b>	<b>30</b>	<b>49</b>	<b>79</b>	<b>31</b>	<b>59</b>	<b>90</b>	<b>13,9%</b>
% su totale Dipendenti	3,5%	3,5%	3,5%	3,1%	3,8%	3,5%	

## Selezione, attrazione dei talenti e retention

*Uno degli asset strategici di Cerved sono le persone che, con il loro solido background professionale e la loro attitudine personale, generano valore per il Gruppo e sono il principale motore del successo e della crescita. Per questo motivo risulta centrale valorizzare il processo di selezione, la formazione e lo sviluppo delle competenze come chiave per rinforzare la competitività del business e la crescita aziendale.*

### PROCESSO DI SELEZIONE E ONBOARDING

**Empatia e resilienza** sono elementi cardine del mix di competenze che caratterizzano le circa 2.600 persone che lavorano in Cerved in Italia, Romania, Grecia e Svizzera. Il Gruppo investe nella selezione e sviluppo dei suoi talenti e li valorizza affinché possano esprimersi al meglio, in un ambiente coeso e innovativo.

Il Gruppo si è dotato di una struttura interna dedicata alla ricerca e alla selezione del personale, **Attraction &**

**People Development**, con l'obiettivo di identificare le persone più adatte da inserire in azienda sia **per competenze** professionali sia per **allineamento con i principi aziendali**. Sul sito corporate aziendale è presente anche una sezione dedicata dove è possibile consultare le posizioni lavorative aperte e candidarsi inviando il proprio curriculum vitae. Viene dato grande spazio all'**inserimento di persone laureande o neolaureate** che vengono valutate tramite giornate di **Assessment** durante le quali le candidate e i candidati hanno modo di par-



**+344**  
Nuove  
assunzioni

1  
Identity

2  
Governance

3  
Persone

4  
Continuity

5  
Società

6  
Ambiente

tecipare a delle dinamiche di gruppo, volte a mettere in luce le loro capacità relazionali e di ragionamento.

La fase di selezione delle persone è cruciale, così come il loro effettivo inserimento in azienda. Per questo motivo è stato creato un processo di **onboarding strutturato**, volto ad aiutare le persone che iniziano a lavorare nel Gruppo ad inserirsi al meglio e più velocemente all'interno del nuovo contesto lavorativo durante i primi mesi, e ad ampliare il network e la conoscenza della cultura di Cerved. Il **Welcome Event**, al quale partecipano tutti i nuovi dipendenti il primo giorno di lavoro, prevede una overview sull'azienda, una descrizione dettagliata del processo di inserimento e delle questioni amministrative, nonché la presentazione dei benefit e servizi offerti. Ad ogni persona neoassunta viene poi assegnato un **buddy**, cioè un dipendente Cerved – preferibilmente proveniente da un'altra struttura/divisione – che supporterà la persona nelle prime fasi di inserimento. I **buddy** vengono reclutati tramite una **Call 4 volunteer** sulla piattaforma *Workplace* dove tutti i dipendenti Cerved hanno potuto candidarsi mostrando forte entusiasmo per l'iniziativa e desiderio di integrazione con i nuovi colleghi.

La ricerca di candidati ideali non avviene solo esternamente, ma anche all'interno del Gruppo stesso, in un'ottica di valorizzazione e **sviluppo del talento delle nostre persone**. Grazie al *Job Posting* Interno **Brain** infatti – fondato sui principi di trasparenza e meritocrazia – i dipendenti Cerved possono proporre la propria candidatura per le posizioni aperte in azienda, diventando **protagonisti** della propria crescita. Brain è anche un volano per la **contaminazione di idee**, conoscenze e competenze trasversali a tutto il gruppo, e per la diffusione di una cultura del feedback e dello sviluppo professionale. L'acquisizione di nuove realtà e l'aumento della presenza di Cerved in Paesi diversi dall'Italia ha promosso **opportunità di exchange** e partecipazione a progetti internazionali, contribuendo a creare una cultura

sempre più inclusiva della diversità. Nel secondo semestre 2019 è stato lanciato un nuovo processo di **Exit Interview**, con l'obiettivo di misurare e comprendere, attraverso un form online e un successivo incontro di persona con HR, le motivazioni alla base della decisione di lasciare Cerved, a livello aggregato e per aree specifiche, raccogliendo da parte delle persone dimissionarie **una panoramica della employee journey offerta ed eventuali spunti per migliorarla**. La *Exit Interview* è disponibile in italiano, Inglese e Rumeno, ed è pertanto applicabile a livello *cross-country*.

### CERVED NEXT CAMPUS COME ESEMPIO VIRTUOSO DI EMPLOYER BRANDING

L'**Employer Branding** è sicuramente una leva strategica per posizionare al meglio Cerved nel panorama del mercato del lavoro. Nel 2019 sono state portate avanti diverse iniziative volte a far conoscere il mondo e le opportunità che l'azienda offre a persone laureande e neolaureate.

Il connubio tra *Employer Branding*, attività di selezione e conoscenza del mondo Cerved è stato **Cerved Next Campus**, un evento dedicato a giovani talenti all'interno della più ampia vetrina di Cerved Next, il più grande evento nazionale sulla *data driven economy*. Nel 2019, hanno preso parte all'iniziativa 23 persone selezionate non sulla base del CV o del voto di laurea, ma attraverso una **digital challenge** che ha testato il loro *mindset* e la loro conoscenza del mondo digitale. Nel corso dell'evento è stato chiesto ai candidati di diventare per un giorno dei professionisti Cerved, lavorando in team su un caso reale focalizzato sui nostri prodotti. Le soluzioni sono state presentate ad una giuria composta dai Direttori di diverse aree di Cerved. Molti dei partecipanti oggi **lavorano proprio all'interno del Gruppo**: si tratta di un segnale forte, che dimostra quanto ogni attività di *Employer Branding* sia importante ed efficace.



Un buddy per ogni persona neoassunta



## CAREER DAY, PARTNERSHIP CON UNIVERSITÀ E RESPONSABILITÀ SOCIALE

Per il Gruppo, **far conoscere il proprio mondo all'esterno** rappresenta una leva strategica per posizionare al meglio l'azienda e gettare le basi della Cerved del futuro. Per questo motivo nel 2019 è stato disegnato un piano strutturato per l'Anno Accademico in corso, che prevede la partecipazione capillare a **Career Day**, testimonianze aziendali e tavole rotonde presso le principali **Università in Italia e in Ro-**

**mania**, e che ha visto il lancio di campagne sui social media per diffondere la conoscenza delle iniziative dedicate ai profili junior.

In un'ottica di responsabilità sociale verso la comunità e di valorizzazione del talento dei giovani, grazie alla collaborazione con Associazioni, Collegi Universitari e startup innovative che accelerano l'entrata dei giovani nel mondo del lavoro, Cerved è attiva anche nella sponsorizzazione di **borse di studio per studenti e studentesse meritevoli**.

# Formazione e sviluppo

*La formazione dei dipendenti rappresenta un investimento che genera un doppio valore: per l'organizzazione e per le persone che ne fanno parte. È con questa consapevolezza che Cerved offre alle persone del Gruppo percorsi di sviluppo e programmi mirati ad accrescere e valorizzare le capacità di ciascuno.*

L'attività di formazione proposta dal Gruppo si fonda sulle priorità strategiche aziendali e delle diverse business line, unita alle necessità di sviluppo e

*upskilling* dei diversi team. **Nel 2019 sono state erogate ore di formazione per un complessivo pari a 42.643.**



**> 42.600 ore**  
di formazione erogate

## Numero di ore di formazione suddivise per genere e livello

n. ore di formazione	2018			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Dirigenti</b>	<b>1.435</b>	<b>282</b>	<b>1.717</b>	<b>1.264</b>	<b>214</b>	<b>1.478</b>
n. ore ad personam	21,4	21,7	21,5	15,0	16,4	15,2
<b>Quadri</b>	<b>679</b>	<b>596</b>	<b>1.275</b>	<b>4.822</b>	<b>2.302</b>	<b>7.124</b>
n. ore ad personam	3,1	4,5	3,6	19,9	14,6	17,8
<b>Impiegati</b>	<b>12.121</b>	<b>23.821</b>	<b>35.942</b>	<b>11.235</b>	<b>22.806</b>	<b>34.042</b>
n. ore ad personam	21,5	18,9	19,7	16,9	16,3	16,5
<b>Totale ore di formazione erogate</b>	<b>14.235</b>	<b>24.699</b>	<b>38.934</b>	<b>17.321</b>	<b>25.322</b>	<b>42.643</b>

1 Identity

2 Governance

3 Persone

4 Continuity

5 Società

6 Ambiente

Le modalità di formazione offerte sono un **mix tra le attività più classiche** e gli strumenti messi a disposizione dalla **cultura digitale**. Quattro i modelli proposti, tra cui formazione sul lavoro

attraverso attività di affiancamento, formazione in aula con lezioni ad hoc, workshop di approfondimento e corsi multimediali di e-learning.

### I modelli di Learning & Development proposti da Cerved



**Formazione Professionalizzante**



**Academy di formazione interna**



**Formazione Compliance**



**School of Management**



**Attività di Team Building**

Nel corso del 2019 i programmi di **Learning & Development** sono stati focalizzati sui seguenti cinque principali stream:

- **Formazione Professionalizzante**, costruita in base alle esigenze di ciascuna Business Unit: particolarmente rilevanti sono stati il programma di **Certificazione Analista Rating** e il percorso **Solution Driven Negotiation**. Quest'ultimo è un programma di formazione volto a rinforzare le competenze chiave dei *Loan Manager* e a promuovere uno stile di recupero crediti fondato sull'etica della performance e sulla ricerca di una soluzione tra le parti.
- **Academy di formazione interna**, che include:
 
  - **Road to Credit Manager**, programma di **accelerazione di carriera** dedicato all'inserimento e alla formazione di **persone neolaureate/laureande** per accompagnarle in un percorso che le porterà a diven-

tare i Credit Manager di domani, attraverso *job rotation*, *training on the job* e più di 100 ore in aula che vertono sia su tematiche tecniche sia sullo sviluppo di *soft skills*.

- **Sales Academy**, programma formativo dedicato alla struttura di vendita con l'obiettivo di rafforzare le **capacità tecniche e manageriali** dei professionisti che lavorano all'interno dell'area commerciale.
- **Formazione Compliance**: training volti ad accrescere la consapevolezza e la **conoscenza delle normative** che impattano l'organizzazione. In primis viene rivolta una particolare attenzione alla formazione relativa alle tematiche di **sicurezza** connesse al Decreto Legislativo 81/08 e alle evoluzioni in tema **privacy** portate con l'introduzione del regolamento sul GDPR (Regolamento generale sulla protezione dei dati). Inoltre, il personale viene costantemente aggiornato sulle normative rilevanti di business attraverso un percorso di



**compliance awareness**, che sviluppa gli aggiornamenti sulle varie normative, tra cui Il Modello Organizzativo 231, il Codice etico, l'anti-corruzione e il sistema di gestione rischi.

➤ **School of Management:** il 2019 ha visto lo sviluppo di un percorso formativo di Performance Leadership dedicato ai manager della rete commerciale e dell'area Credit Management. La finalità è stata quella di condividere un **modello comune di Leadership** all'interno di tutto il Gruppo e di **allineare il mindset valoriale** su temi quali la delega, il feedback, la valorizzazione delle persone e la gestione efficace delle dinamiche inter-funzionali. Con l'obiettivo di supportare i manager nello sviluppo della propria capacità di leadership, abbiamo inoltre portato avanti dei percorsi di **executive coaching**.

➤ **Attività di Team Building:** attraverso workshop esperienziali e seminari facilitati con la metodologia Lego Serious Play, queste attività, gestite internamente, hanno la finalità di **migliorare la collaborazione**. Stimolano, inoltre, una **cultura di**

**fiducia reciproca** a sostegno della diffusione di valori condivisi quali la trasparenza, la partecipazione, l'ascolto e la capacità di gestire l'errore in modo costruttivo, come occasione di apprendimento.

Per quanto riguarda la raccolta di feedback sulla formazione, a valle dei corsi Cerved eroga ai partecipanti un **questionario di Customer Satisfaction** volto a rilevare la soddisfazione ed eventuali spunti miglioramento relativi al momento formativo.

### IL PIANO DI SVILUPPO

In parallelo, per indirizzare lo sviluppo professionale individuale attraverso il rafforzamento di quelle competenze che il Gruppo crede possano favorire la crescita professionale delle persone, viene messo a disposizione di tutti gli interessati il **Piano di Sviluppo**: uno strumento con cui la persona si impegna a concretizzare le azioni di sviluppo identificate nei tempi prefissati chiedendo, in maniera proattiva, **colloqui di confronto** con il proprio manager e HR per avere feedback a supporto<sup>20</sup>.

<sup>20</sup> Le informazioni inserite relative alle attività formative si riferiscono al perimetro delle società italiane del Gruppo.

## Sistema incentivante, welfare e work-life balance

**L'attenzione alla qualità della vita e al benessere delle persone che lavorano nel Gruppo è fondamentale per Cerved e si traduce in azioni concrete volte a garantire delle employee experience positive.**

La tutela del benessere delle persone del Gruppo passa anche attraverso la condivisione di *best practice* e la sensibilizzazione di uno **stile di vita psico-fisico sano**: per questo nel 2019 è stata inaugurata la campagna **Cerved Feel Good** che ha visto la realizzazione di momenti informativi sulla corretta nutrizione, sulla **gestione dello**

**stress** da lavoro correlato e della salute corpo-mente attraverso la corretta respirazione. Inoltre, è stata attivata all'interno della struttura aziendale il servizio vaccinale per i dipendenti interessati.

Nel 2019 Cerved ha proposto, per il secondo anno consecutivo, il **Welfare Aziendale**, estendendo la platea dei



**Cerved Feel Good:**  
valore al benessere dei dipendenti

1  
Identity

2  
Governance

3  
Persone

4  
Continuity

5  
Società

6  
Ambiente



<sup>21</sup> Sono stati esclusi i dipendenti delle società estere e i dipendenti delle società italiane MBS Consulting, Dyna Green, Innovation Team e Quaestio



> **30.000**  
giornate  
di Smart  
working

> **60%**  
dipendenti  
abilitati

destinatari e migliorando l'esperienza dell'utente attraverso l'introduzione di una **piattaforma innovativa**, con una ampia offerta di prodotti: dai rimborsi per spese di istruzione, di trasporto ed assistenziali, fino all'acquisto di buoni, pacchetti per il tempo libero, prenotazione di viaggi ed altro ancora, in ottemperanza alla normativa di riferimento.

Il Welfare Aziendale nel 2019 è stato sviluppato su due differenti piani, uno da conversione del premio di risultato (già presente nel 2018) e un piano **Welfare on top**, introdotto nel 2019, destinato ai Quadri e Dirigenti del Gruppo.

Con il primo piano, le persone designate a ricevere il premio di risultato hanno potuto scegliere se destinarlo a Welfare, aumentando il loro potere d'acquisto, o se richiederne la liquidazione in cedolino. I risultati sono stati molto positivi, con un **tasso di conversione del premio** che è stato del **50%** e che ha visto un evidente **incremento del credito** realmente utilizzato: sul valore totale del premio di risultato previsto, la fruizione in servizi welfare è cresciuta dell'11%. È stata apprezzata anche l'introduzione di una maggiorazione del premio, che ha incentivato la scelta di conversione da parte delle persone (fino al 6,5% di maggiorazione per chi ha convertito l'intero premio).

Tutte le informazioni sul processo welfare sono state condivise con gli utenti all'interno del gruppo Workplace dedicato, dove è stato possibile fare domande e segnalare eventuali problemi. Per tutto il periodo di fruizione gli utenti sono stati supportati dal personale HR.

Al termine del processo è stata lanciata una **survey** per chiedere un feedback sul processo, al fine di valutare quanto fatto, raccogliere suggerimenti e segnalazioni per migliorare il processo per l'anno nuovo. I risultati hanno evidenziato un **punteggio di 3,9 su 5 sul gradimento generale del servizio**, mentre il **94%** dei rispondenti ha **dichiarato che ripeterà sicuramente l'esperienza nel 2020**.

In un'ottica di *wellbeing* e di attenzione

al benessere delle persone, anche nel 2019 Cerved ha deciso di rinnovare ed estendere le convenzioni dedicate ai dipendenti. Grazie ad **accordi ad hoc e alla partnership con la piattaforma Corporate Benefit**<sup>21</sup>, nel corso dell'anno si sono ampliate le opportunità di acquistare prodotti o accedere a servizi a prezzi competitivi per i colleghi di tutte le sedi. In particolare, il Gruppo ha attivato nuove convenzioni o confermato quelle in essere, nei seguenti settori:

- > **istituti di credito** per contratti di conto corrente, mutui e finanziamenti con condizioni vantaggiose;
- > **prodotti assicurativi** a condizioni agevolate per i dipendenti e i familiari: polizza auto, polizza sanitaria integrativa per impiegati, quadri e dirigenti e che rimborsa le spese ad integrazione di quanto previsto dai rispettivi fondi, polizza casa, previdenza complementare, polizza vita, polizza infortuni;
- > **beni di consumo**;
- > **servizi di leisure e benessere**;
- > **sanità**;
- > **trasporti**: in particolare è stata rinnovata la convenzione con Atm e Trenord ed è stata stipulata la convenzione con il servizio pubblico trasporti di Torino che sarà attiva dal 2020;
- > **utilities**.

Tutte le convenzioni vengono comunicate attraverso un gruppo Workplace.

#### L'ACCORDO INTEGRATIVO AZIENDALE E I RELATIVI BENEFIT AGGIUNTIVI PER I DIPENDENTI

Già dal 2015, il Gruppo Cerved ha stipulato un **Accordo Integrativo Aziendale** con i rappresentanti dei **sindacati** di maggioranza. L'accordo ha previsto l'inclusione delle tematiche relative all'orario di lavoro, flessibilità, ferie, ex festività, permessi, part time, TFR, trasferte, trasferimenti, travel policy, straordinari, buoni pasto e servizi mensa, permessi studio, premio di risultato, eventi climatici eccezionali, lavoro da remoto, malattia e altri istituti. Attraverso l'Accordo Integrativo Aziendale Cerved offre ai dipendenti<sup>22</sup> diver-

<sup>22</sup> Sono stati esclusi i dipendenti delle società estere (Proweb garantisce ulteriori congedi di maternità per 2 settimane e paternità per 1 settimana) e le società italiane MBS Consulting, Dyna Green, Innovation Team, Quaestio, Juliet, Credit Management, Click Adv, ProWebItalia, Major1, Cerved Fin Line, Cerved Master Service, Spazio Dati.



si benefit volti a favorire l'occupazione di chi svolge un ruolo da *care giver* e una miglior conciliazione vita-lavoro:

- **Estensione del part time post partum** di ulteriori 12 mesi rispetto a quanto previsto da CCNL;
- **Flessibilità dell'orario** di lavoro;
- Possibilità di **richiedere in anticipo** il TFR;
- Una giornata di **permesso aggiuntivo per i padri** in occasione della nascita del figlio rispetto a quanto previsto per legge;
- **Permessi retribuiti**, interamente a carico dell'azienda, per visite mediche specialistiche o malessere/ indisposizione.

Il Gruppo inoltre, per assicurare l'attenzione alla qualità della vita delle persone, offre ai dipendenti l'accesso al ristorante aziendale sulla sede di San Donato e i *ticket restaurant* per le altre sedi.

#### LO SMART WORKING COME ESEMPIO VINCENTE DI WORK-LIFE BALANCE

Fiducia reciproca, responsabilizzazione e orientamento al benessere sono i

capisaldi dello **smart working**, la modalità di lavoro agile ed ecosostenibile che permette di svolgere la propria attività da remoto, senza il vincolo della presenza fisica.

Dal 2017, anno in cui è stato avviato lo smart working, il progetto si è consolidato, offrendo oggi la possibilità di usufruire di una giornata di lavoro a settimana da remoto a più di **1.400 persone**: il programma prevede anche l'estensione dell'attività da remoto a diverse aree aziendali. Sono tre i luoghi in cui gli smart worker Cerved possono decidere di lavorare: un domicilio privato, un'area di coworking o un hub aziendale.

Lo smart working è un esempio consolidato di come i **principi aziendali siano radicati** nella realtà di tutti i giorni; il principio della cultura della fiducia permea il *mindset* che abilita al lavoro da remoto, basato sui risultati, non sulla presenza fisica. Inoltre, questa modalità di lavoro si rivela attenta alla **sostenibilità**: nel 2019 sono state usfruite **più di 30.000 giornate di smart working** da parte dei nostri dipendenti, eliminando dunque i relativi percorsi di spostamento casa-lavoro.

## Engagement dei dipendenti e employee satisfaction

A dicembre 2019 è stata lanciata la prima **Pulse Survey anonima di change management** rivolta a tutti i dipendenti e collaboratori Cerved presenti su Workplace alla data del lancio (3.562 persone di cui 1.148 persone rispondenti), per comprendere l'engagement di chi lavora in Cerved. La Survey verrà ripetuta una volta al mese per almeno 11 volte (6 domande con scala di valutazione 1-5) con segmentazione per BU, fascia di età e anzianità azien-

dale dei dipendenti. L'obiettivo è quello di **accompagnare il cambiamento** nella fase di post-riorganizzazione e di lancio di *Purpose* e principi mettendosi in ascolto delle persone coinvolte al fine di **monitorare il loro benessere** durante le fasi di *change management* e mettere in atto eventuali azioni correttive. La prima survey ha portato alla luce risultati molto positivi: **l'89% dei dipendenti suggerirebbe Cerved come datore di lavoro**.



**89%**  
Employee  
satisfaction

1  
Identity

2  
Governance

3  
Persone

4  
Continuity

5  
Società

6  
Ambiente



An aerial photograph of a coastline with turquoise water, white waves, and a sandy beach. A large, semi-transparent graphic overlay, consisting of a large 'S' shape and a circle, is centered over the image. The text is placed within the circular part of the overlay.

*La perfezione non esiste,  
puoi sempre fare meglio  
e puoi sempre crescere.*

*Les Brown*



# Sistema remunerativo e politiche di compensation

*Per attrarre e mantenere i talenti, sono stati studiati dei pacchetti retributivi ad hoc che premiano impegno e performance individuali.*

La politica di remunerazione relativa ad amministratori esecutivi e ai dirigenti con responsabilità strategiche, redatta in coerenza con le raccomandazioni del Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana

e formalizzata dalla Relazione sulla Remunerazione, è disponibile sul sito web corporate ed è stata approvata dall'Assemblea degli Azionisti del 16 aprile 2019.

## LE FINALITÀ DEL COMPENSATION PLAN:

- 1 Creare valore, allineando le performance del singolo agli **obiettivi di business nel mediolungo termine**, coerentemente con il profilo di rischio definito per il Gruppo
- 2 Promuovere lo **sviluppo manageriale e professionale** delle persone coinvolte attraverso momenti di feedback con i responsabili
- 3 Incentivare il riconoscimento individuale, premiando la performance del singolo e valorizzando il **contributo professionale di ciascuno**

### ► Impiegati e Quadri

Per **impiegati** e **quadri** il pacchetto retributivo si compone di una parte fissa e una variabile:

► **Parte fissa:** è ispirata ad un approccio meritocratico, viene valutata annualmente ed eventualmente adeguata in base a principi di competitività verso l'esterno, di equità interna e di performance individuale;

► **Parte variabile:** è costituita, per gli impiegati per il 2019, da un premio di rendimento condiviso con le rappresentanze sindacali e parametrato ad un sistema incentivante per obiettivi aziendali.

In base a quanto previsto dalla legge n.208 del 28/12/2015 ogni dipendente beneficiario del premio di rendimento potrà esercitare la c.d. **Opzione Welfare**, scegliendo di fru-

ire in tutto o in parte del premio di rendimento individuale, maturato e spettante, in prestazioni, opere e servizi con finalità di rilevanza sociale, corrisposti in natura o sotto forma di rimborso spese. Per una parte della popolazione aziendale la retribuzione variabile si compone inoltre di un premio legato alle performance individuali e ai risultati aziendali (**Performance Bonus**). Il processo prevede la definizione di obiettivi chiari e condivisi con il proprio responsabile ed è su basato continui feedback valutativi del lavoro e dei risultati raggiunti.

Il Valore finale del Performance Bonus viene definito da una componente misurata sul raggiungimento del livello predefinito di EBITDA di Gruppo e di obiettivi individuali che si ispirano a:



■ **Creazione di valore**, allineando la performance delle risorse agli obiettivi di business su un orizzonte di medio-lungo termine coerentemente con il profilo di rischio definito per il Gruppo;

■ **Sviluppo**, promuovendo lo sviluppo manageriale e professionale delle persone coinvolte attraverso momenti di feedback frequenti con i responsabili;

■ **Riconoscimento individuale**, premiando la performance individuale e valorizzando in modo differenziato i contributi professionali dei singoli.

Ogni persona coinvolta nel processo può avere da un minimo di due a un massimo di quattro obiettivi individuali e a tutti i Dirigenti (e in misura discrezionale ai Quadri con responsabilità di risorse) viene assegnato un KPI di **"Collaborative Leadership"** con un peso pari al 10%.

#### ► **Amministratori e dirigenti**

Per gli **amministratori esecutivi** e i **dirigenti con responsabilità strategiche**, la definizione della politica di remunerazione è il risultato di un processo condiviso e trasparente nel quale rivestono un ruolo centrale il **Comitato Remunerazione e Nomine** e il **Consiglio di Amministrazione** della Società, come previsto dal Codice di Autodisciplina delle Società Quotate. Per maggiori dettagli sulla politica di

remunerazione di tali figure professionali si prega di far riferimento alla Relazione sulla Remunerazione approvata dall'Assemblea dei Soci del 16 aprile 2019 e disponibile sul sito web aziendale.

In sintesi, la Politica di remunerazione di questa categoria di soggetti prevede:

► **Componente fissa**: viene determinata tenendo conto dei valori di equità interna unitamente alle caratteristiche professionali, delle funzioni e delle responsabilità delegate, del livello di reperibilità sul mercato e di rischio aziendale per l'ipotesi di cessazione del rapporto di lavoro;

► **Pay for performance - obiettivo di breve termine (STI)**: è l'erogazione subordinata al raggiungimento di un risultato di EBITDA consolidato di Gruppo (Gate ex-ante) che permette l'azzeramento del compenso variabile erogabile in caso di non raggiungimento del valore previsto quale soglia minima. È sempre previsto un bonus target corrispondente al raggiungimento del 100% degli obiettivi e un bonus massimo corrispondente all'over performance, costituito dal 150% del bonus target. Il 50% del bonus finale è legato al raggiungimento di un obiettivo aziendale (EBITDA), mentre il restante 50% è determinato dal raggiungimento di obiettivi individuali anche di natura qualitativa, legati a tematiche di sostenibilità, governance, redditività e leadership.

#### **Obiettivi di performance per incentivo breve termine (STI) Amministratore Delegato 2019**

Indicatore di performance	Peso
EBITDA Gruppo	50%
Definizione nuovo modello operativo	20%
M&A	10%
Sostenibilità, governance e gestione dei rischi	20%

Gli obiettivi di performance dell'Amministratore Delegato previsti per il 2020 saranno oggetto di approfondimento della Relazione sulla Remunerazione 2020, che sarà sottoposta all'approvazione dell'Assemblea dei soci del 20

maggio 2020. Il documento sarà reso disponibile nei termini di legge sul sito societario alla sezione "Investor relations & ESG"

► **Pay for performance - Piano di incentivazione di lungo termine**



**(Performance Share Plan o anche PSP 2022-2024):** è caratterizzato da tre cicli di assegnazione con un *vesting* triennale per ciascun ciclo. Le condizioni di performance fanno riferimento ad:

- un **PBT adjusted** (*Profit Before Taxes*) con peso 70%
- **MID CAP TSR** (posizionamento di

Cerved rispetto al ranking del Total Shareholder Return delle aziende componenti l'indice FTSE Italia Mid Cap) con peso 15%

- **sector TSR** (confronto *Total Shareholder Return* di Cerved rispetto all'indice settoriale FTSE Italia Industria) con peso 15%.

### Obiettivi di performance Piano di incentivazione di lungo termine (PSP 2022-2024)

Indicatore di performance	Peso
Crescita dell'Utile Ante Imposte <i>Adjusted</i> per Azione ("PBTA")	70%
<i>Total Shareholder Return</i> ("TSR") Cerved vs Indice FTSE MidCap Italia	15%
<i>Total Shareholder Return</i> ("TSR") Cerved vs Indice FTSEItalia Industria	15%

La curva di maturazione fa sì che per ciascun obiettivo sia previsto un valore *threshold* al di sotto del quale nessuna azione sarà attribuita ed una soglia massima di performance (cap) diversificata a seconda si tratti di Amministratori Esecutivi o Dirigenti Strategici, al cui raggiungimento o superamento sarà attribuito il **numero massimo delle Azioni**. Il Piano inoltre prevede una clausola di *lock-up* diversificata a seconda della categoria professionale. In relazione ai piani di erogazione della componente variabile sono previste, coerentemente con le linee guida fornite dal Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana, clausole contrattuali (clausole di *clawback*) che consentono alla Società di chiedere la restituzione, in tutto o in parte, di componenti variabili della remunerazione erogate nei confronti dei soggetti per dolo e colpa grave o nel caso si accerti che il grado di raggiungimento degli obiettivi di performance sia stato determinato sulla base di calcoli manifestamente errati o falsati.

Per maggiori dettagli sulle politiche di remunerazione ed incentivazione degli amministratori esecutivi e dirigenti strategici del Gruppo si rimanda alla Relazione sulla Remunerazione disponibile sul sito societario alla voce "Investor Relations & ESG".

Per alcuni dirigenti strategici sono previsti **altri elementi della remunerazione** quali ad esempio: autovettura

aziendale e polizze assicurative stipulate ad hoc; piano Welfare corrispondente al 3% della componente fissa annuale, eventuali patti di non concorrenza. È politica della Società **non attribuire ad Amministratori Esecutivi e Dirigenti Strategici bonus discrezionali** quali ad esempio una *tantum* e *one off payment* tra cui *retention bonus* al fine di limitare il rischio di dimissioni da parte di figure chiave. In caso di risoluzione del rapporto di lavoro la politica stabilisce come importo massimo della *severance* 24 mensilità di remunerazione calcolate sulla base dell'ultima remunerazione fissa e della media della remunerazione variabile percepita in un determinato orizzonte temporale.

La remunerazione degli **Amministratori Non Esecutivi e Indipendenti** prevede l'erogazione della sola componente fissa. Tali compensi non sono legati né ai risultati economici, né ad obiettivi specifici della Società. I membri Non Esecutivi e Indipendenti non sono destinatari di piani di remunerazione basati su azioni.

#### ► Strutture Commerciali e forza vendita

Nell'universo delle persone Cerved, particolarmente numerosa è la forza vendita, che è costituita da **Agenti Enasarco e Dipendenti**, ai quali il Gruppo associa due diversi modelli di remunere-



razione in base alle normative vigenti:

➤ Per gli **agenti Enasarco**, il modello di remunerazione è basato su **provvisori** che consistono in una percentuale variabile del valore del contratto, stabilita in funzione delle caratteristiche del contratto stesso. Questa categoria di agente prevede un **sistema di incentivazione** strutturato in due anime: target e premi annuali su dimensioni caratteristiche del business e target e premi su periodi temporali inferiori all'anno (tipicamente un trimestre).

➤ Per i **Dipendenti**, il modello di remunerazione è rappresentato da una **RAL fissa**, mentre il modello di incentivazione ha esattamente le stesse caratteristiche di quello adottato per gli agenti Enasarco.

Tutti gli anni i modelli di remunerazione e di incentivazione subiscono degli adeguamenti che sono finalizzati a creare **coerenza tra l'evoluzione del business ed il comportamento atteso** da parte degli agenti e a premiare in modo sempre più spinto le performance commerciali migliori.

### Rapporto tra la remunerazione dell'Amministratore Delegato e la retribuzione media dei dipendenti

(€)	2018	2019
<b>Retribuzione AD</b>	<b>500.000</b>	<b>500.000</b>
Retribuzione media dipendenti Italia	40.406	40.984
<b>Rapporto tra la remunerazione dell'AD e la retribuzione media dei dipendenti Italia</b>	<b>12,4</b>	<b>12,2</b>
Retribuzione media dipendenti Gruppo	35.498	35.850
<b>Rapporto tra la remunerazione dell'AD e la retribuzione media dei dipendenti Gruppo</b>	<b>14,1</b>	<b>13,9</b>

### Salario medio base dei dipendenti per categoria professionale

Salario medio base	2018		2019	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
<b>Italia</b>	<b>49.635</b>	<b>34.357</b>	<b>49.288</b>	<b>34.754</b>
<i>Dirigenti</i>	126.310	112.113	121.643	106.864
<i>Quadri</i>	60.994	56.517	60.201	55.546
<i>Impiegati</i>	33.638	30.324	33.793	30.607
<b>Estero (Romania,Grecia,Svizzera)</b>	<b>8.479</b>	<b>7.975</b>	<b>23.884</b>	<b>12.103</b>
<i>Impiegati</i>	8.479	7.975	23.884	12.103

### SUCCESSION PLANNING DEL TOP MANAGEMENT

Nel corso del 2019 il Consiglio di Amministrazione tramite il Comitato Remunerazione e Nomine ha avviato un processo di *Succession Planning*, con un focus attuale sui primi riporti dell'Amministratore Delegato, volto a **tutelare la stabilità** nella gestione dell'azienda, **mitigare il rischio prospettico** correlato alla mancanza di continuità manageriale nelle posizioni apicali ed evitare possibili ricadute, anche reputazionali, sulla Società. In particolare, il processo è stato articolato in 3 fasi:

- **interviste approfondite** ai primi riporti sulla loro percezione del ruolo ricoperto e dell'evoluzione organizzativa, con la finalità di identificare i potenziali successori e far emergere il livello di rischio;
- **analisi dei possibili successori** in base a tre classificazioni: *backup* candidate, *successor* a 12 – 24 mesi, *next generation* a 36-60 mesi;
- **creazione di una c.d. "Succession Mapping"**.

In questo modo è stato strutturato un meccanismo virtuoso che garantisce ad oggi la stabilità e la continuità aziendale.

## Salute e sicurezza

*Come sancito nella Policy sui Diritti Umani tra gli impegni del Gruppo "Cerved promuove una cultura della salute e della sicurezza sul luogo di lavoro, favorendo la prevenzione e la consapevolezza dei rischi unitamente a comportamenti responsabili da parte del personale."*

Il Gruppo si impegna inoltre a garantire che l'ambiente di lavoro e le condizioni di stress correlato siano mantenute al di sotto delle soglie di legge e tali da **non intaccare l'integrità mentale e fisica del dipendente.**

Questa tematica viene gestita attraverso misure organizzative conformi al D. Lgs. 81/2008 (Testo Unico sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro) e successive modifiche. Per ogni Società del Gruppo è prevista la stesura di un **Documento di Valutazione dei Rischi** (DVR), conforme alle normative e all'assetto aziendale. A questo proposito, periodicamente vengono presentate delle relazioni sull'andamento delle attività agli Organismi di Vigilanza, che si occupano di verificarne i contenuti e valutarne la gestione. Almeno una volta l'anno, inoltre, Cerved organizza delle riunioni con gli addetti delle squadre di primo soccorso e antincendio così da ripercorrere aspetti critici e sviluppare eventuali piani correttivi. Nel 2019 il Gruppo ha iniziato la valutazione per ciascuna sede del rischio da stress-lavoro correlato che verrà completata entro il 2021, con l'obiettivo di migliorare il monitoraggio della salute mentale dei dipendenti e

implementare misure di prevenzione (corsi di stress management ad esempio l'iniziativa Cerved Feel Good precedentemente descritta, eventuale adeguamento carichi di lavoro ecc.)

Per garantire una corretta gestione della sicurezza in tutte le sedi, sulla intranet aziendale vengono pubblicati gli elenchi con i componenti delle squadre di soccorso nonché i piani di emergenza ed evacuazione. Alle iniziative di prevenzione presentate, si aggiunge un'attenzione costante alle attività di formazione obbligatoria in tema di D. Lgs. 81/08, in relazione alla tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori e alla formazione di squadre d'emergenza.

Con lo scopo di rafforzare il valore della cultura della sicurezza, Cerved ha dal 2018 iniziato un **percorso di cardio-prevenzione** che ha portato all'installazione di defibrillatori semiautomatici presso le sedi di San Donato Milanese, Mangone e Torino e la relativa formazione più di 80 persone come addetti abilitati all'utilizzo in situazioni di emergenza.



# Relazioni industriali

**La tematica “Relazioni Industriali” riveste grande importanza per il Gruppo Cerved, sia nell’ottica di adempimento degli obblighi previsti dalla legge o dai CCNL applicati nel Gruppo, sia nell’ottica di informazione e consultazione delle rappresentanze sindacali a fronte dell’ordinaria gestione e di particolari situazioni o rilevanti cambiamenti organizzativi.**

L’importanza delle Relazioni Industriali assume valore anche alla luce della tradizione aziendale che vede nelle **rappresentanze sindacali un interlocutore significativo** per l’esame delle questioni attinenti all’attività di impresa.

Le consultazioni riguardano, oltre agli aspetti prettamente organizzativi relativi alla **gestione del personale**, anche le tematiche relative al **work-life balance** (*smart working*), e al **welfare** (conversione del premio di risultato in servizi welfare). Per quanto riguarda le sedi Cerved in Romania l’attività di Relazioni Industriali riguarda il supporto alla direzione su tematiche aventi impatti organizzativi o economici. Il ruolo del sindacato è quello di interlocutore informato e, nel perimetro della normativa, di avanzare richieste sulla disciplina contrattuale e sul trattamento economico dei rapporti di lavoro, che sono negoziate ed eventualmente recepite in accordi aziendali.

Nel 2019, il Gruppo, grazie al proprio team HR dedicato, ha previsto un più stretto coinvolgimento dell’interlocutore sindacale, anche attraverso una serie di incontri programmati di informazione, consultazione e negoziazione e attraverso momenti dedicati con le rappresentanze di alcune sedi o società del Gruppo per trattare temi di interesse specifico. Il risultato di questa attività ha visto un **consolidamento delle tematiche welfare e di work-life balance**, nonché il **coordinamento di attività** operative aziendali relative alla gestione del personale, con l’obiettivo di ottenere un impatto

positivo sul clima interno.

Nel 2019 l’impegno nel dialogo sociale e gli obiettivi perseguiti hanno riguardato la gestione di istituti normativi e contrattuali del rapporto di lavoro tra cui nel dettaglio:

- **ferie/permessi** attraverso un confronto per la definizione di chiusure collettive;
- orario di lavoro e **flessibilità** per soddisfare esigenze operative di specifiche funzioni o esigenze di conciliazione vita privata-lavoro;
- consolidamento e progressiva estensione dello **smart working**.

Il dialogo sociale ha riguardato, inoltre, la gestione di alcuni aspetti economici, in particolare la condivisione dei criteri per la determinazione del premio di risultato in funzione del rafforzamento del suo valore e previsione dell’opzione welfare come alternativa all’erogazione del premio in denaro.

Per quanto riguarda la Romania, l’attività di Relazioni Industriali continua ad essere gestita dalla Funzione Industrial Relations della direzione Human Resources del Gruppo Cerved in affiancamento alla linea di business<sup>23</sup>. L’interlocutore è costituito solo da rappresentanti dei lavoratori in quanto al momento non è previsto un supporto del sindacato esterno. La gestione avviene in relazione ad esigenze specifiche, con incontri dedicati. Lo scopo dell’attività di Relazioni Industriali è quella di **garantire l’efficace presidio delle tematiche normative e di gestione** del personale sulle attività operative aziendali, con attenzione al

<sup>23</sup> Nel 2019 l’attività di Relazioni Industriali non è stata estesa a perimetri esteri (in particolare Grecia e Svizzera) in quanto allo stato non coinvolte.

mantenimento di un positivo clima interno.

Il Gruppo non abusa di forme contrattuali flessibili né della reiterata stipulazione di contratti a tempo determinato

con lo stesso lavoratore e si impegna a strutturare il lavoro delle proprie persone in modo di evitare carichi eccessivi, assicurando il giusto equilibrio tra vita privata e vita lavorativa.

### Numero dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione

	2018	2019
Totale dipendenti	2.256	2.559
Numero dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	2.256	2.413
<b>Percentuale</b>	<b>100%</b>	<b>94%<sup>24</sup></b>

#### GESTIONE RESPONSABILE DELLE RIORGANIZZAZIONI AZIENDALI: PERIODO MINIMO DI PREAVVISO STABILITO PER LA COMUNICAZIONE DI CAMBIAMENTI ORGANIZZATIVI SIGNIFICATIVI

Quando si intende effettuare, ai sensi dell'articolo 2112 del Codice civile, un trasferimento d'azienda in cui sono complessivamente occupati più di quindici lavoratori, anche nel caso in cui il trasferimento riguardi una parte d'azienda, ai sensi del medesimo articolo 2112, la legge 428/90 prevede che cedente e cessionario ne debbano dare comunicazione per iscritto, **almeno 25 giorni prima**, alle rappresentanze sindacali aziendali e alle organizzazioni di categoria. La procedura è stata esperita nel 2019 con ri-

ferimento alla fusione per incorporazione della società Euro Legal Service s.r.l. nella società Cerved Credit Collection S.p.A., avente decorrenza 1° Ottobre 2019.

La società si impegna a garantire la sicurezza del lavoro e la riallocazione responsabile della forza lavoro in caso di cambiamenti organizzativi significativi evitando o minimizzando i licenziamenti obbligatori.

#### OUTPLACEMENT

Cerved mette a disposizione per i dipendenti in fase di conclusione del rapporto di lavoro strumenti di outplacement in collaborazione con società esterne, al fine di garantire una **positiva transizione** nel mercato del lavoro.

<sup>24</sup> Si fa presente che le sedi di CPS Grecia, Romania e ProWeb Svizzera non prevedono accordi di contrattazione collettiva





# 4

## Business Continuity, Innovazione e Catena del Valore Sostenibile

- › Highlights
- › Il nostro patrimonio di dati. Business continuity, integrità e sicurezza
- › Innovazione
- › Il processo di Sviluppo dei Prodotti
- › Marketing Responsabile, Ascolto dei Clienti e Customer Satisfaction
- › Selezione responsabile della catena di fornitura





# Highlights



Continuity

**ISO 22301**  
**continuità operativa**  
PREVISTA PER IL 2020

**ISO 27001**  
**sicurezza informazioni**  
ESTESA ALLE ALTRE CONTROLLATE

**Polizza**  
**Cyber Risk**  
STIPULATA



Innovation

**atoka**

**Cerved**  
**Money&GO**



Customers

**Policy di**  
**Marketing**  
**Responsabile**  
DEFINITA

**86%**  
CUSTOMER SATISFACTION



# Il nostro patrimonio di dati. Business Continuity, integrità e sicurezza

*Le banche dati del Gruppo Cerved offrono un patrimonio unico in Italia in termini di qualità, completezza e profondità storica delle informazioni, mostrano l'andamento dei fenomeni di contesto nel tempo e raccontano la storia di imprese, gruppi e persone fisiche.*

Garantire la **continuità operativa** è la base per il successo di un'azienda come Cerved, a cui i clienti si affidano per valutare la solvibilità e il merito creditizio, per monitorare e gestire il

rischio di credito durante tutte le sue fasi, per definire con accuratezza le strategie di marketing e per valutare e gestire dei crediti in sofferenza.

## Il patrimonio di dati Cerved in numeri

- › Documenti camerali su **6 milioni** di aziende attive
- › Cariche e titolarità in imprese su oltre **15 milioni** di persone fisiche (esponenti e soci)
- › Oltre **20 anni** di bilanci di tutte le società di capitale italiane
- › Oltre **2 milioni** di soggetti "partite IVA"
- › Più di **70 milioni** di esperienze di pagamento su quasi **3 milioni** di aziende
- › La **ricostruzione** completa dei **gruppi aziendali** italiani

L'erogazione dei servizi ai clienti del Gruppo **deve essere garantita** anche in presenza di circostanze eccezionali conseguenti ad emergenze o disastri. Questo implica dunque predisporre un piano di **Business Continuity**, che include adeguate contromisure per indirizzare al meglio i rischi operativi collegati alla eventuale interruzione dell'operatività, sia per eventi straordinari, sia per problemi tecnologici. Cerved Group si impegna ad adottare, per lo sviluppo e il miglioramento delle sue infrastrutture e dei sistemi, un approccio efficiente e responsabile orientato allo **sviluppo sostenibile**, alla qualità, alla sicurezza delle informazioni e al rispetto dell'ambiente. Per governare le complessità collega-

te al suo business ed assicurare un miglioramento continuo dei propri risultati, il Gruppo ha predisposto dei **Sistemi di Gestione aziendali** certificati secondo gli standard ISO:

- › Certificazione **ISO 9001:2015** in merito al sistema di gestione della qualità
- › Certificazione **ISO/IEC 27001** in merito a: Sicurezza delle Informazioni, Tecnologia delle informazioni, Tecniche di sicurezza, Sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni, Requisiti.

Al fine di perseguire al meglio l'obiettivo di "Gestione della sicurezza dell'Informazione" attraverso un modello or-

ganizzativo in linea con le best practice internazionali, il Gruppo Cerved ha avviato un **percorso di certificazione** dei propri processi operativi di realizzazione ed erogazione dei servizi, secondo le previsioni della Certificazione **ISO 22301** sulla **gestione della continuità operativa** per cui è previsto l'ottenimento entro la fine del 2020.

Nell'ottica del miglioramento continuo e facendo anche riferimento all'evoluzione delle tecnologie informatiche presenti sul mercato, Cerved continua ad operare su diversi ambiti **al fine di rafforzare** il proprio sistema di gestione di:

- › **aspetti organizzativi**, facendo leva sul Comitato della Sicurezza con il ruolo di coordinamento e monitoraggio delle iniziative in ambito sicurezza;
- › **verifica, aggiornamento e monitoraggio di policy** e procedure operative adottate, tra le quali vi sono le due procedure interne *Disaster Recovery* e *Incident e Problem Management*;
- › **inserimento di nuove tecnologie** in ambito *cybersecurity*;
- › **stipula di una specifica polizza assicurativa** a copertura del *cyber risk*;
- › **monitoraggio di specifici indicatori di rischio** (utilizzando anche un sistema di terze parti di Cyber Security Rating);
- › **monitoraggio del rischio sicurezza** delle informazioni sulle terze parti;
- › **attività di vulnerability assessment e penetration test**, effettuate sia con strumenti adottati in azienda e skill di risorse interne, sia assegnando le attività a società esterne specializzate;
- › continue **attività di upgrade tecnologico** per garantire l'aggiornamento del sistema informatico e ridurre l'obsolescenza;
- › **mantenimento e testing di un sistema di Disaster Recovery**, che duplica la farm di produzione garantendo l'allineamento dei dati, per garantire la continuità operativa in caso di eventi catastrofici.

La sicurezza e la protezione dei dati è

una delle priorità per il Gruppo Cerved che dispone di programmi per la protezione delle informazioni, di personale specializzato incaricato di vigilare sui sistemi e di piani di formazione periodica. I sistemi di sicurezza informatica, che operano secondo i tre principi definiti **Disponibilità, Integrità e Riservatezza**, sono implementati con sistemi di controllo finalizzati a prevenire:

- › **perdita di dati** (backup, ridondanza dei sistemi), o **alterazione** dei medesimi (antivirus, Web/URL filtering);
- › **accesso ai sistemi informatici dall'esterno** (sistemi di antintrusione, firewall, WAF, crittografia, HTPS);
- › **accesso non previsto** ai sistemi informatici da parte di personale interno non autorizzato (sistemi di autenticazione, policy di accesso, gestione degli amministratori di sistema secondo i requisiti normativi vigenti Privileged Access Management PAM).

Il sistema informatico del Gruppo Cerved opera attraverso **due data center** localizzati in Italia, a Padova e a Cosenza.

- › **Padova**: il data center ubicato a Padova è quello **dedicato ai sistemi di produzione**, ossia a quei sistemi che garantiscono il processo di produzione ed erogazione dei servizi ai clienti nonché le attività di archiviazione e gestione dei dati. Il centro di Padova utilizza sistemi ridondanti, che consentono interventi immediati per garantire la continuità operativa del Gruppo Cerved.
- › **Cosenza**: nel data center in provincia di Cosenza risiedono i sistemi di **Disaster Recovery** che consentono il ripristino dell'operatività del Gruppo Cerved entro le 24 ore, nonché gli ambienti in cui si svolgono le attività di sviluppo e collaudo.

Il Gruppo Cerved dispone di altri due *data center* a Milano e a Torino, collegati tramite una rete informatica integrata ai data center principali, dove



risiedono i **sistemi e gli applicativi** relativi alla produzione ed all'erogazione dei servizi delle società del Gruppo Cerved recentemente acquisite.

La **disponibilità e continuità di erogazione dei servizi informatici vengono misurate**, per ciascuna piattaforma di erogazione, mediante 2 modalità:

➤ **misurazione dei Service Level** (livello del servizio) contrattualizzati, mediante sonde che simulano l'ope-

ratività dei clienti;

➤ **misurazione puntuale di errori** in valore assoluto e percentuali, e di **distribuzione dei tempi di risposta**, laddove siano stati definiti degli SLA (Service Level Agreement) specifici con i clienti.

A titolo di esempio si riporta l'*uptime*<sup>25</sup>, definito come l'intervallo di tempo per cui un servizio viene reso disponibile in un arco temporale, di alcune delle principali piattaforme aziendali:

### Indicatori Service Level delle navigazioni

Indicatori di acquisto	Uptime
Login Silos Credit Desk (prodotto Banche)	99,96%
Login piattaforma Cerved Credit Suite (prodotto Corporates)	99,77%

Il Gruppo, a corollario delle certificazioni, si è dotato di un **sistema procedurale interno** volto a monitorare i processi relativi a Gestione progetti IT, *Incident e Problem Management, Disaster Recovery* e Analisi e trattamento rischi.

Ciascuna società del Gruppo ha inoltre definito le **linee d'azione** da adottare per:

- il **trattamento dei dati**;
- le **responsabilità assegnate** e le strutture aziendali preposte al trattamento dei dati;
- le **misure minime di sicurezza**.

Nell'ambito dell'attività di **business information**, Cerved raccoglie e tratta informazioni nel rispetto delle normative che regolano il settore. Tramite la conformità al dettato del Codice Privacy e del Codice di Deontologia, si assicura il **rispetto dei diritti** dei soggetti censiti e delle persone fisiche o altri interessati ad essi legati sul piano economico.

Con riferimento specifico all'attività di **Cerved Rating Agency**, al fine di assicurare la qualità e l'integrità del processo di rating e l'indipendenza delle valutazioni, la società ha adottato un Codice di Comportamento, in linea con i principi proposti dalla IOSCO (*International Organization of Securities Commissions*). Cerved Rating Agency

inoltre pubblica ogni anno un **Rapporto di trasparenza**, con l'obiettivo di illustrare al mercato e alle parti interessate tutte le informazioni necessarie a comprenderne la governance, le politiche principali e le attività delle funzioni di controllo.

Le informazioni elaborate dall'area **Centrale dei Bilanci (CeBi)** sono rilevanti nella misura in cui vengono incluse in gran parte dei servizi di **Credit Information** erogati da Cerved. CeBi, in particolare, presidia lo sviluppo e la manutenzione della suite di scoring denominata **CGS Cerved Group Score**, sulla cui base viene valutata l'affidabilità creditizia dei soggetti interrogati sulle piattaforme Cerved. Attraverso l'adozione di processi e procedure di analisi formalizzate e soggette ad audit è **salvaguardata l'obiettività** delle analisi condotte, la qualità dei dati analizzati e l'attendibilità dei risultati dei modelli. In questo contesto sono stati formalizzati degli standard tecnico-operativi, delle procedure di controllo, una reportistica dedicata e un processo di monitoraggio continuo dei modelli proprietari.

### RICONOSCIMENTI NORMATIVI E LICENZE

A conclusione di quanto esposto in precedenza, bisogna ricordare che le

<sup>25</sup> Dato cumulato 2019, calcolo worst case sulle sole giornate lavorative, quelle a massimo carico



attività svolte dal Gruppo sono regolate da una corposa base normativa. In particolare, alcune società del Gruppo Cerved operano in contesti fortemente regolamentati poiché in possesso delle licenze richieste dagli articoli **134 TULPS**<sup>26</sup> per l'attività di informazioni commerciali, **115 TULPS**<sup>27</sup> per lo svolgimento dell'attività recupero crediti stragiudiziale per conto terzi. La società Cerved Master Services S.p.A. è stata iscritta all'Albo degli Intermediari Finanziari di cui all'art. **106 T.U.B**<sup>3</sup> per svolgere l'attività di *Master Servicing* in

<sup>26</sup> Testo unico delle leggi di pubblica sicurezza

<sup>27</sup> Il Testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia

merito alle operazioni di cartolarizzazione. Cerved Rating Agency S.p.A. è registrata come agenzia di rating europea ai sensi del Regolamento CE 1060/2009 ed è **sottoposta alla vigilanza di ESMA** (Autorità europea degli strumenti finanziari e dei mercati). Inoltre, è riconosciuta quale **External Credit Assessment Institution** (ECAI) ai sensi del Regolamento UE 575/2013 del Parlamento e del Consiglio dell'Unione Europea e quale Rating Tool da BCE nell'ambito dell'*Eurosystem Credit Assessment Framework* (ECAAF).

## Innovazione

*Al fine di rafforzare il proprio vantaggio competitivo, Cerved sviluppa le attività di business triangolando componenti di innovazione, elementi di differenziazione e approcci distintivi.*



**Dai dati  
alle soluzioni**

Il piano di investimenti del Gruppo è volto ad ampliare la base dati, i modelli di scoring e le metodologie valutative e a migliorare la *user experience*. Grazie all'applicazione delle logiche di **Service Design**, sviluppa e integra nuove tecnologie con l'obiettivo di trovare sempre **soluzioni innovative**, efficienti e sicure.

Per Cerved Group, i cardini che guidano i percorsi di innovazione e sviluppo sono:

- > **Data Driven Innovation**
- > **Open Innovation**
- > **Partnership**

### DATA DRIVEN INNOVATION

Cerved vanta tra i suoi asset strategici una serie di algoritmi e regole definite insieme ai clienti, progettati per intercettare le informazioni giuste al momento giusto e **trasformare i dati in azioni strategiche** a supporto del business.

In particolare, il Gruppo ha portato a termine diversi progetti volti ad ampliare la copertura dei dati ufficiali anche di tipo non camerale e a rafforzare

le attività di *data-scouting*. L'obiettivo è rendere gli **algoritmi ancora più predittivi** e le **informazioni per i clienti ancora più interessanti**, grazie all'utilizzo di molteplici fonti, pubbliche o esclusive.

Sul fronte degli **Open Data**, Cerved ha realizzato un progetto che ha permesso l'integrazione dei dati ANAC (Autorità Nazionale Anticorruzione), relativi a oltre **16 milioni di transazioni economiche** tra la Pubblica Amministrazione e i suoi fornitori, aumentando il livello di trasparenza delle informazioni relative al tessuto economico italiano.

Sul fronte dei **Web Data**, Cerved ha avviato importanti progetti relativi all'utilizzo di informazioni ricavate principalmente dai siti aziendali e ha introdotto tecniche semantiche che offrono una chiave di ricerca migliore, più granulare e strategica. In maniera complementare, e integrata da algoritmi di *machine learning*, i *Web Data* sono utilizzati per effettuare analisi del rischio delle aziende e per offrire **analisi di cluster specifici** relativi al territorio, all'ambito industriale e alle



fasi di vita delle imprese.

Capitalizzando diverse **tecnologie di archiviazione dei dati** (data storage), il Gruppo porta avanti progetti finalizzati a sfruttare i prodotti più innovativi. Cerved, infatti, ha in produzione **18 dei primi 30 modelli di database più diffusi** a livello mondiale e utilizza dei paradigmi che includono tutti i nuovi framework (come Hadoop) e permettono di avere una veloce elaborazione anche dei dati non strutturati.

Metodologie e soluzioni estremamente complesse costituiscono un incredibile vantaggio competitivo per Cerved. Un esempio è la tecnologia Neo4j, cosiddetta "a grafo", che consente la realizzazione di algoritmi, a costi contenuti e con prestazioni superiori. Si innesta su questo filone **Graph4You**: la piattaforma, usufruendo dell'ecosistema di API (Application Programming Interface), permette a Cerved di formulare analisi dei dati in maniera massiva e veloce, includendo non solo la singola azienda o persona, ma **tutte le relazioni esistenti** tra una pluralità di soggetti diversi.

Adottando modelli DevOps<sup>28</sup>, un set di pratiche supportate da strumenti automatici e di *Lean Management*, Cerved ha introdotto **nuovi processi di automazione** rispetto alla catena di produzione e di rilascio del *software*, permettendo ai clienti di contare su **applicazioni sicure** e di qualità superiore, in modo estremamente più rapido. Un'attenzione particolare all'ecosistema delle API (Application Programming Interface) permette a Cerved di **semplificare il dialogo tra le applicazioni**. La forte componente di integrazione e di scambio delle informazioni rende più veloci gli accessi, assicurando la scalabilità, il controllo e la flessibilità delle piattaforme applicative realizzate.

Grazie a questo sistema di interfacce applicative, il Gruppo permette a una selezione di sviluppatori e di *Fintech*<sup>29</sup> di accedere ai propri dati per la creazione di nuovi programmi e servizi.

## ESEMPI DI INNOVAZIONE



► **Piattaforma fintech di cessione del credito commerciale totalmente digitale.**

**Money & Go:** piattaforma fintech di cessione del credito commerciale totalmente digitale.

Cerved Money&GO è una **piattaforma tecnologica** di ultima generazione per l'acquisto di crediti commerciali che nasce per **soddisfare il bisogno di capitale circolante** delle aziende ed è a disposizione delle banche e delle finanziarie che vorranno utilizzarla per servire in maniera efficiente e digitale i propri clienti.

I crediti ceduti dalle imprese saranno **acquistati da una società veicolo**, finanziata tramite un programma di cartolarizzazione realizzato ai sensi della Legge 130/99.

Con Cerved Money&GO le imprese e i finanziatori potranno valutare i crediti sulla base di **dati ufficiali**, come bilanci, visure, protesti, dati immobiliari, elenco dei soci; dati forniti da **Cerved PayLine**, un database di esperienze di pagamenti commerciali; dati "open" come gare, finanziamenti pubblici e molti altri ancora ottenuti analizzando pagine web, siti aziendali e social network.



► **Piattaforma di big data per scopi commerciali.**

**ATOKA:** è una piattaforma di ultima generazione che attinge al patrimonio dei dati ufficiali Cerved su tutte le aziende italiane (oltre 6 milioni) e ai dati raccolti da fonti aperte quali il web, i social network e di news e li **rende disponibili attraverso diversi canali.**

<sup>28</sup> Metodologia di sviluppo del software utilizzata in informatica che punta alla comunicazione, collaborazione e integrazione tra sviluppatori e addetti alle operations della information technology

<sup>29</sup> Fintech: si intende l'ecosistema di aziende che sta accelerando la digitalizzazione e automazione del sistema bancario e finanziario usando tecnologia innovativa per rendere il sistema stesso più efficiente.



È una piattaforma dotata degli **algoritmi di analisi semantica** che stanno alla base del motore di ricerca proprietario di **SpazioDati** (controllata del Gruppo Cerved), che aiuta a trovare nuovi contatti B2B e, in pochi click, permette di:

- > **visualizzare** i nostri dati e quelli provenienti da fonti terze in tempo reale;
- > **generare** liste mirate di *prospect*;
- > **consultare** indirizzi, contatti, siti e canali social;
- > **conoscere** management, struttura societaria e dati economico/finanziari delle aziende;
- > **interrogare** l'intero database attraverso parole chiave o contenuti dei siti web per trovare più facilmente le aziende che cerchi.

#### OPEN INNOVATION

L'Open Innovation è un paradigma che permette a Cerved di creare maggiore valore ed essere più competitiva sul mercato attraverso **l'integrazione di talenti digitali** nel proprio organico, il **sovvenzionamento** di competizioni per startup, i **contributi agli acceleratori** di startup gestiti e **l'attivazione di iniziative** volte a identificare startup innovative da valutare come potenziali target di acquisizione. Un esempio virtuoso di *open innovation* è stato l'evento **Cerved Next**, il più grande evento annuale organizzato da Cerved, dedicato alla *data-driven economy* e alla *digital transformation*. Un'occasione unica di confronto sui temi di *big data*, *fintech*, *digital lending* e intelligenza artificiale attraverso demo e workshop tenuti da esperti

dei diversi settori, con esperienze nazionali e internazionali.

#### PARTNERSHIP

Nel 2019, Cerved ha continuato a perseguire *partnership* strategiche per **integrare competenze e conoscenze specialistiche**, attingendo al capitale di sviluppo di enti di ricerca universitari e *startup*. Attraverso relazioni continuative con aziende specializzate e con una *community* importante di *data scientist*, programmatori e consulenti, il Gruppo ha migliorato il proprio posizionamento sul mercato e oggi padroneggia con successo strategie che rientrano nell'era della *disruptive innovation*.

Ad esempio, la **Cerved Data Driven Competition** è stata realizzata grazie ad una *partnership* con il *Fintech District*, una comunità aperta che mira ad essere il punto di riferimento per il *Fintech* italiano, promuovendo collaborazioni, *networking* e *open innovation* e facilitando l'aggregazione di operatori *Fintech*, fornitori di tecnologia e investitori.

Il 16 aprile 2019 si è tenuto il Grand Finale di **AI WorkLab 2.0**, evento conclusivo della seconda edizione del programma di pre-accelerazione dedicato allo scouting di talenti e allo sviluppo di startup nel campo dell'Intelligenza Artificiale, realizzato da LVenture Group e LUISS EnLabs in partnership con American Express, Cerved, growlTup, Invitalia, Sanofi e Sara Assicurazioni.

## Il processo di Sviluppo dei Prodotti

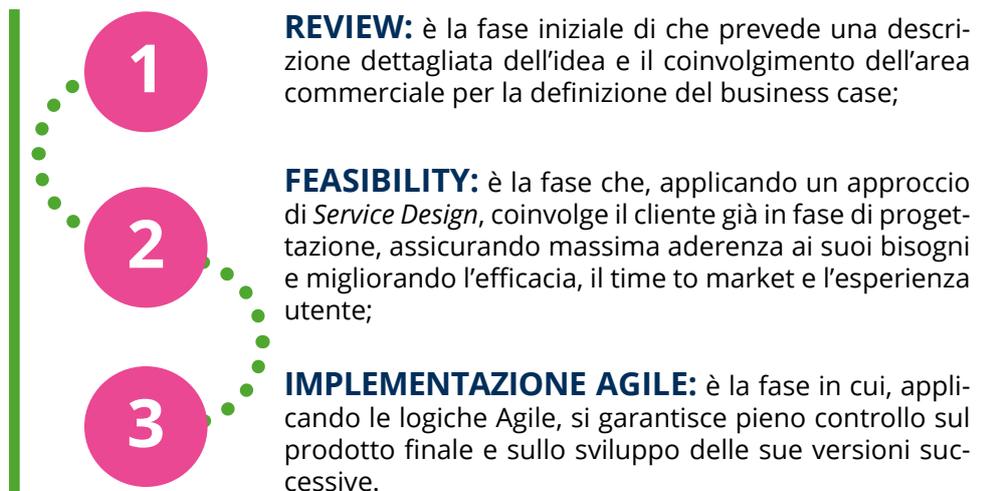
Cerved opera in ambito Business-to-Business (B2B), offrendo prodotti e servizi che si articolano in un'ampia offerta di dati, informazioni,

servizi e score. L'alta qualità dell'offerta garantisce ai clienti risultati tangibili e un **aumento della loro capacità competitiva**.



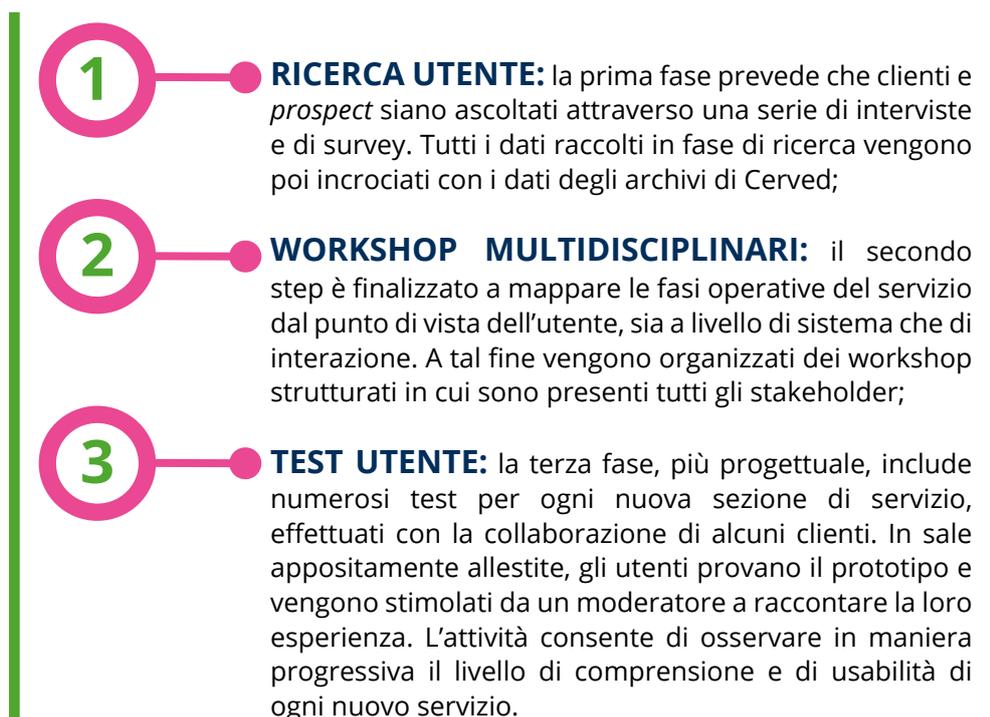
La qualità e velocità nello sviluppo di prodotti e servizi sono garantiti da un processo rigoroso gestito dalla **fun-**

**zione Marketing** del Gruppo e articolato su tre fasi:



Nel 2019 il team di Service Design ha introdotto delle importanti **novità** per

rendere più efficace il lavoro nelle 3 fasi. Le principali sono:



## CREDIT INFORMATION

Considerando l'impatto che le informazioni economiche hanno sul sistema, Cerved ha sviluppato il suo score principale (**Cerved Group Score**) che, grazie a un **accuracy ratio**<sup>6</sup> pari al **76%**, offre un risultato paragonabile a

quello ottenuto con i modelli IRB (*Internal Rating – Based Approach*) approvati da Banca d'Italia.

Relativamente al canale Corporate si è completata **l'integrazione della piattaforma Cerved Credit Suite con i servizi in ambito Collection che ren-**

**27**  
campagne di comunicazione su clienti e prospect

<sup>6</sup> L'accuracy ratio sintetizza la capacità predittiva di un modello di valutazione del merito di credito



de ancora più agevole la fruizione delle nostre soluzioni sul credito, dall'affidamento al recupero.

Sono stati avviati importanti progetti che porteranno allo sviluppo di soluzioni nei seguenti ambiti e con i seguenti obiettivi:

- **ESG Solutions:** diventare provider di riferimento delle valutazioni ESG;
- **Finanza Agevolata:** supportare le PMI nell'iter per l'ottenimento di Finanziamenti Agevolati;
- **Sistemi di Allerta:** essere punto di riferimento per tutti gli operatori economici che devono adeguarsi alla Nuova Normativa della Crisi d'Impresa;
- **Autodiagnosi:** permettere alle imprese di capire come migliorare il proprio merito creditizio;
- **Anti Money Laundering:** diventare il provider italiano centralizzato di servizi AML.



**200**  
settori  
presidiati

**2.300**  
success  
stories

Per il **canale Banche** è proseguita l'evoluzione delle due piattaforme **Silos e Mondo** la soluzione per la valutazione della persistenza delle condizioni che determinano l'affidamento. Cerved in partnership con uno specialista del settore, ha reso ancora più completa l'offerta in materia di antiriciclaggio per rispondere adeguatamente alla normativa vigente.

## MARKETING SOLUTIONS

Il fulcro del Gruppo sono i dati uniti alla **specializzazione di player verticali** che sono diventati parte del progetto con un percorso di acquisizioni orientato all'eccellenza: da PayClick (digital performance marketing) a SpazioDati (smart data), da Bauciwweb (web monitoring) a Pro Web Consulting (SEO<sup>30</sup>, CRO<sup>31</sup> e web analytics). Una sinergia virtuosa che ha permesso di comporre **un'offerta integrata unica sul mercato**, in grado di coprire tutta la catena del valore *end-to-end*, dai dati all'azione: B2B Marketing, Performance, Market Analysis e CX Transformation<sup>32</sup>.

<sup>30</sup> Search Engine Optimization (ottimizzazione per i motori di ricerca). Si intendono tutte quelle attività volte a migliorare la scansione, l'indicizzazione ed il posizionamento di un'informazione o contenuto presente in un sito web;

<sup>31</sup> Conversion Rate Optimization. Miglioramento sistematico dei processi che consentono a un sito web di trasformare utenti in client

<sup>32</sup> Approccio al cambiamento della CX (customer experience) incentrato sul cliente e basato sui dati.

**Cerved ON** è la nuova business division nata a marzo 2019, con una mission ben definita: "Permettere alle aziende clienti di migliorare la performance partendo dai dati, sviluppando i propri mercati e crescendo in termini di volumi". Cerved ON è dedicata ai **servizi di marketing** che il Gruppo lancia sul mercato facendo leva sulla sua peculiarità: essere la più grande data-driven company italiana, capace di ottenere, gestire, elaborare e far fruttare un immenso patrimonio informativo, traendone il **massimo del valore e mettendolo al servizio dei clienti** con strumenti adeguati. Un brand nuovo, ma saldamente costruito su un know-how consolidato, sulla competenza di attori ben affermati nei propri ambiti, e su una struttura dedicata forte di oltre 200 professionisti, 6 sedi in tutta Italia, **200 settori presidiati** con analisi e report e **2.300 referenze e success story**.

Nel 2019 sono stati rinnovati i prodotti **"Paesi Target"** e **"Business Predictor"** aggiungendo contenuti e aumentando il grado di appeal grazie alla digitalizzazione dell'output. Sono stati inoltre realizzati nuovi prodotti per rispondere alle esigenze di internazionalizzazione dei clienti come il **Prodotto scouting estero** e infine si è provveduto a riunire soluzioni progettuali (*Customer Satisfaction* e Mappatura aziende) per semplificare la realizzazione e ridurre i tempi di *go to market*.

## CREDIT MANAGEMENT

Nell'ambito dei servizi relativi alla gestione del credito, le novità sviluppate nel 2019 hanno riguardato:

- l'ingresso nel mercato di **gestione crediti per la pubblica amministrazione;**
- l'avvio di **Valutazione Recuperabilità**, un nuovo servizio di valutazione dei crediti difficili ai fini dell'attivazione delle procedure giudiziali;
- l'introduzione del **Collection Score**, una soluzione studiata per il recupero differenziato in base alla tipologia di debito e di debitore, in



grado di evidenziare le posizioni su cui conviene investire in maniera prioritaria;

► il lancio di **Credit Management Collection Score Web App**, la so-

luzione pensata per consentire a imprese e professionisti di valutare i crediti scaduti, calcolando le reali probabilità di recupero.

# Marketing Responsabile, Ascolto dei Clienti e Customer Satisfaction

*L'obiettivo prioritario di Cerved è soddisfare le esigenze dei clienti, siano essi soggetti pubblici o privati, Istituzioni Finanziarie, Imprese, creando un solido rapporto ispirato a principi di massima correttezza, efficienza e professionalità, in linea con il Codice Etico, la Policy di Sostenibilità e con la Policy di Marketing responsabile.*

## MARKETING RESPONSABILE E IL CODICE DI COMPORTAMENTO NEL RECUPERO CREDITI

Una **reputazione solida** è la base per il successo di Cerved Group, a cui i clienti si affidano per valutare la solvibilità e il merito creditizio, monitorare e gestire il rischio di credito durante tutte le sue fasi, definire con accuratezza le strategie di marketing e valutare e gestire dei crediti in sofferenza. Il Consiglio di Amministrazione del 13 marzo 2020 ha approvato la nuova **Policy di Marketing Responsabile**, disponibile sul sito corporate alla sezione "Investor Relations & ESG", secondo cui i dipendenti e le persone che lavorano per Cerved sono tenuti a **svolgere il proprio lavoro nell'interesse del cliente**, garantendo un livello di trasparenza nelle relazioni commerciali che assicuri allo stesso tempo una piena comprensione delle caratteristiche, del funzionamento e delle condizioni contrattuali dei prodotti e servizi offerti, ivi inclusi costi, commissioni e, in generale, qualsiasi altro onere relativo a prodotti e servizi offerti.

I contratti stipulati con i clienti ed ogni comunicazione agli stessi indirizzata sono, pertanto, improntati a criteri di:

### 1 Prudenza e Accuratezza

Tutti i contenuti destinati agli stakeholder esterni e veicolati tramite i mezzi di comunicazione utilizzati – compresi i messaggi pubblicitari relativi a prodotti e servizi offerti da soggetti terzi - vengono definiti e trasmessi a seguito di un'adeguata verifica. Tutte le attività pubblicitarie vengono sottoposte a **revisione interna** per verificarne la conformità e l'accuratezza.

### 2 Affidabilità e Verità

Tutte le attività promozionali e di marketing vengono accuratamente pianificate mentre vengono **escluse le iniziative personali non coerenti** con tale impostazione. Tutti i contenuti comunicati vengono verificati e **non contengono affermazioni sovradimensionate**, asserzioni universali e iperboliche e confronti non dimostrabili e privi di una evidente base oggettiva.

### 3 Onestà e Trasparenza

Le informazioni devono essere **chiare e veritiere su qualsiasi rischio** associato ai nostri prodotti in conformità con le pratiche del settore e i requisiti pertinenti,

1  
Identity

2  
Governance

3  
Persone

4  
Continuity

5  
Società

6  
Ambiente



devono inoltre **includere tutte le comunicazioni** necessarie al cliente per comprendere il costo totale del prodotto/servizio acquistato. I documenti di offerta del prezzo devono contenere delle indicazioni chiare circa le condizioni di pagamento, la natura di qualsiasi altra forma di spesa supplementare e, se possibile, l'importo di tali spese.

#### 4 **Rispetto della privacy e protezione dei dati personali**

Nel raccogliere dati personali da singoli individui, Cerved presta particolare attenzione a **rispettare e proteggere la loro privacy** rispettando le norme e i regolamenti pertinenti nonché le politiche e procedure interne. È previsto il divieto dell'utilizzo di fax, e-mail, sistemi automatici di chiamata ed altri mezzi elettronici di comunicazione ai fini della diffusione del materiale promozionale che non avvenga nel più scrupoloso rispetto della normativa in materia di privacy.

#### 5 **Comportamento etico**

Verifica che la forma dei contratti sia **semplice, chiara e completa**, evitando il ricorso a qualsiasi pratica ingannevole e/o scorretta comunque realizzata.

#### 6 **Responsabilità sociale**

Le comunicazioni di marketing devono rispettare la **dignità umana** e non devono incitare o tollerare alcuna forma di discriminazione, compresa quella basata sull'origine etnica o nazionale, religione, sesso, età, disabilità o orientamento sessuale.

Per quanto riguarda l'attività di Credit Collection Cerved Credit Management Group ha adottato un **Codice di comportamento per il recupero del credito** attraverso il quale si impegna, ed impegna i suoi collaboratori, al **rispetto dei diritti dei consumatori e dei diritti umani**. Sulla linea delle regole dettate dal Codice di condotta

per i Processi di Gestione e Tutela del Credito UNIREC (Unione Nazionale Imprese a Tutela del Credito) il Gruppo ha dedicato una sezione della Policy sul Rispetto dei Diritti Umani a questa attività.

Cerved si impegna a garantire che l'attività di credit management si svolga sempre con l'obiettivo di intraprendere un percorso di **confronto con il debitore** finalizzato a comprendere a fondo le cause dell'insolvenza e individuare le possibili soluzioni. L'attività viene svolta nel rispetto della **dignità e onorabilità del debitore** ed evitando che i propri incaricati adottino una condotta che possa creare imbarazzo o generare pressione, ad esempio utilizzando titoli mendaci o toni minacciosi, prospettando conseguenze irreali o inapplicabili al caso di specie o qualificandosi come funzionari alle dirette dipendenze del Committente/Creditore. L'incaricato dell'attività ha l'obbligo di non divulgare a terzi il contenuto delle pratiche affidate e/o utilizzare quanto di cui è a conoscenza per fini personali. Nel 2019 non si sono verificati casi di non conformità con le normative e/o i codici di autoregolamentazione in materia di informativa sui servizi né con regolamenti e/o codici volontari riferiti all'attività di marketing (inclusa la pubblicità).

#### **ASCOLTO DEI CLIENTI E GESTIONE EFFICIENTE DEI RECLAMI**

Cerved pone massima attenzione alla **prevenzione e alla gestione di eventuali criticità** che possano interessare quattro dei principali stakeholder, ovvero i clienti finali (gli intestatari delle pratiche), le associazioni dei consumatori, le autorità di garanzia e di vigilanza e i clienti intermedi, intesi come gli acquirenti dei servizi di Credit Management e dei prodotti di Business Information.

Attraverso la gestione dei reclami, Cerved identifica eventuali aree suscettibili di miglioramento e pone in essere le opportune azioni correttive. La tematica impatta tutti i processi dell'organizzazione: gli obiettivi di miglioramento, infatti, possono essere



riferibili a qualunque unità del Gruppo, garantendo **rapporti corretti e trasparenti con tutta la clientela**.

Per le aree di Credit Management e Business Information, il **processo di ricezione e di gestione delle segnalazioni scritte** prevede:

- › Una **fase iniziale** di classificazione
- › Una **analisi approfondita**
- › Un **riscontro finale** ed eventuali azioni correttive o di miglioramento

Le risorse coinvolte sono costantemente formate sul lancio di eventuali nuovi prodotti e servizi e/o sulle evoluzioni di quelli esistenti. Grazie all'allineamento con l'**evoluzione omnicanale** degli interlocutori, non sono previste limitazioni nella scelta dei canali tramite cui veicolare le segnalazioni. Grazie ai registri digitalizzati, il trend dei reclami formalizzati e ricevuti è monitorato dall'area di Credit Management e da quella di Business Information. La condivisione di queste informazioni con il management e le funzioni di controllo avvengono mensilmente attraverso un report relativo all'andamento delle segnalazioni scritte, redatto su basi quantitative e qualitative.

L'area Credit Management ha avviato una revisione dell'approccio terminologico e di classificazione volto a garantire il **trattamento univoco dei reclami** mediante un processo di tracciatura, gestione e risoluzione uniforme per tutti i portafogli.

In aggiunta, sono definite delle attività di monitoraggio che riguardano le azioni di miglioramento, permettendo di **anticipare e soddisfare i bisogni dei clienti** in maniera più proattiva e innovativa. L'attività di gestione dei reclami viene svolta tramite un modello *Quality Based*, i cui approcci di gestione sono:

- › **Preventivo**: coinvolge in modalità

*end to end* i referenti preposti a gestire le segnalazioni degli intestatari in tutti i processi operativi;

- › **Operativo**: crea un rapporto di carattere consulenziale e orizzontale con le altre unità organizzative, per definire presidi di controllo e fornire supporto legale alle esigenze di business, mirati a raggiungere obiettivi commerciali e di performance;

- › **Proattivo**: individua le aree di miglioramento di tutti i processi aziendali con il metodo *Quality Based*, formalizzando gli action plan di rimedio, monitorando e supportando la relativa implementazione.

Oltre il lancio di una **Customer Satisfaction** nel 2018, che verrà ripetuta a cadenza biennale nel corso del 2020, il Gruppo ha ulteriormente **rafforzato le occasioni di incontro** e di confronto con i propri clienti, intensificando la programmazione di eventi fisici (convegni e manifestazioni) e virtuali (webinar) a supporto delle diverse aree di business. Le iniziative sono state intraprese con il duplice obiettivo di **ampliare il mercato** e di **facilitare la raccolta di contatti** commerciali come Cerved Next, Webinar Fondo Centrale PMI, Osservitalia, Fondazione Bellisario, Industria Felix (con 4 eventi), Confindustria, Fintech District, Salone Antiriciclaggio, Confires e Fiera del Credito.

Al fine di personalizzare sempre meglio il *customer journey* dei clienti, nel corso del 2019 sono stati implementati strumenti e algoritmi finalizzati a **migliorare la profilazione** dei clienti e garantire così un'offerta informativa rispondente ai loro effettivi interessi. Parallelamente sono state attivate diverse campagne di lead generation, con l'obiettivo di creare nuove occasioni di contatto e ampliare la base di clienti.



Identity



Governance



Persone



Continuity



Società



Ambiente



## CUSTOMER SATISFACTION

La centralità del cliente si traduce nella massimizzazione dell'ascolto e nell'ottimizzazione delle performance di Gruppo per garantire una risposta puntuale e tempestiva ai bisogni. In quest'ottica, nel 2019 è stato

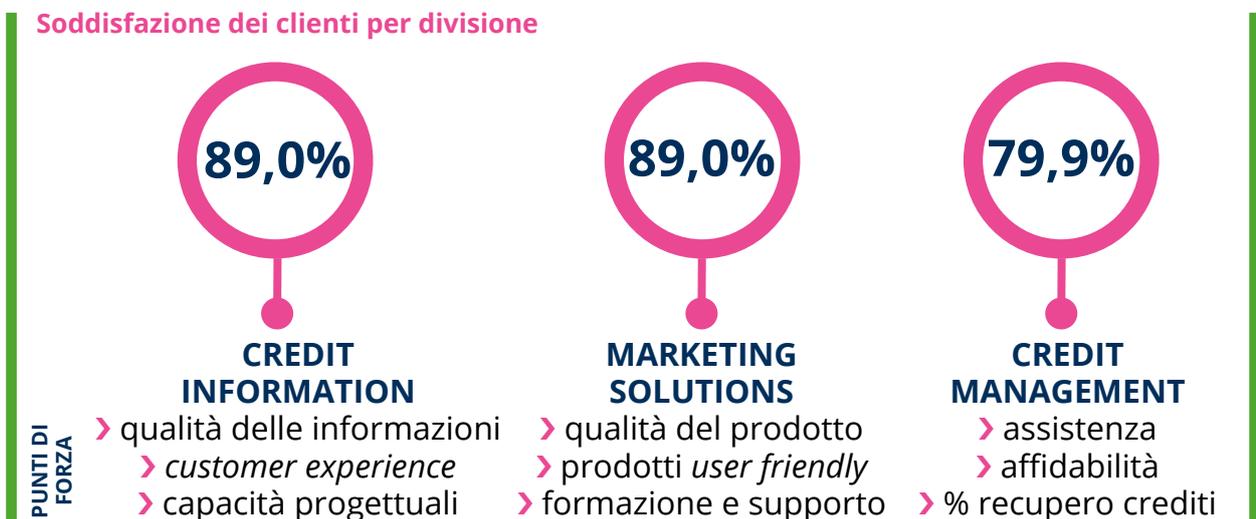
portato avanti il progetto di **Performance Feedback**, che ha permesso di implementare procedure per il monitoraggio delle segnalazioni ricevute dai clienti per iscritto, mappandone la tipologia e monitorandone la risoluzione.



Tra il 23 maggio e il 13 giugno 2018 Cerved ha intervistato un campione di **1.937 utenti clienti** delle tre linee di business e appartenenti ai diversi cluster dimensionali di aziende (per ciascuna azienda cliente potevano ri-

spondere più utenti) con l'obiettivo di valutare la soddisfazione dei propri clienti. **L'86% dei clienti si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto** del servizio ricevuto.

### Soddisfazione dei clienti per divisione



# Selezione responsabile della catena di fornitura

*Data la natura per lo più immateriale del business, la filiera di approvvigionamento di Cerved, collocata per il 90% nel territorio nel quale il Gruppo opera direttamente o attraverso le sue controllate, si compone nella sua totalità di fornitori di lavori e servizi di natura prettamente intellettuale, che si suddividono in tre principali categorie.*

Le categorie di fornitori del Gruppo Cerved sono:

- 1** Fornitori che offrono **supporto al business** attraverso consulenze, servizi professionali, banche dati e ICT;
- 2** Fornitori che offrono **supporto al personale** attraverso servizi di ristorazione, business travel, misure di welfare e fleet management;
- 3** Supporto alle **infrastrutture fisiche** attraverso lease & rentals, facility management (ossia tutti i servizi dedicati alle pulizie, alla manutenzione e alla vigilanza) e utilities.

Laddove possibile, le pratiche di Gruppo prevedono che tutti gli affidamenti

siano sempre orientati alla **minimizzazione dei costi di trasferta dei fornitori** (es. focus presidio territoriale fornitori di servizi di *Facilty*) e di trasporto/trasferimento di beni e apparecchiature. Il processo di acquisto tramite gare di appalto è accentrato presso la funzione **Procurement & Facility Management** e prevede una selezione basata sia su competenze professionali, solidità organizzativa e ricerca del miglior rapporto qualità-prezzo, sia, ove possibile, su **criteri socio-ambientali**.

La selezione dei fornitori avviene attraverso la procedura dedicata agli approvvigionamenti e la consultazione del **"Cerved Group Score"**, abbinato ad uno scouting di mercato di alto

## Proporzione di spesa verso fornitori concentrata per area geografica<sup>33</sup>

<b>Italia</b>	<b>u.m.</b>	<b>2019</b>
Fornitori residenti in Italia	n.	3.057
Fornitori totali	n.	3.465
<b>Percentuale di fornitori locali</b>	<b>%</b>	<b>88%</b>
<b>Grecia</b>	<b>u.m.</b>	<b>2019</b>
Fornitori residenti in Grecia	n.	464
Fornitori totali	n.	472
<b>Percentuale di fornitori locali</b>	<b>%</b>	<b>98%</b>
<b>Romania</b>	<b>u.m.</b>	<b>2019</b>
Fornitori residenti in Romania	n.	74
Fornitori totali	n.	78
<b>Percentuale di fornitori locali</b>	<b>%</b>	<b>95%</b>
<b>Totale Gruppo</b>	<b>u.m.</b>	<b>2019</b>
Totale fornitori residenti	n.	3.595
Totale fornitori	n.	4.015
<b>Percentuale di fornitori locali</b>	<b>%</b>	<b>90%</b>

<sup>33</sup> Considerato l'ampliamento del perimetro societario i dati comprendono anche le anagrafiche dei fornitori delle seguenti società: Spazio Dati, MBS Consulting Spa, Proweb, Finline Cerved services, Cerved Credit Management Greece. I dati riclassificati sopra rappresentati, sono stati estratti dal Sistema ERP - Enterprise Resource Planning aziendale e per le società non incluse nel sistema i dati sono stati raccolti dai referenti delle singole società. Per Cerved Property Services è stata fornita la numerosità dei fornitori.

livello. Il Cerved Group Score è la suite di scoring proprietaria del Gruppo sulla cui base viene valutata l'**affidabilità creditizia dei soggetti interrogati**. Le categorie merceologiche a più alto impatto ambientale sono oggetto di attività progressive di cost management e di rinegoziazione, in ottica di una ulteriore riduzione dei consumi e delle emissioni di gas serra.

La selezione basata sui criteri socio-ambientali è proseguita, nel corso del 2019, per le **gare relative ai servizi di facility management** degli immobili del gruppo che, come per il 2018, sono state svolte a livello italiano e hanno riguardato pulizia, manutenzione e vigilanza degli stabili e degli impianti tecnologici. Gli aspetti individuati in fase di gara diventano così oggetto di monitoraggio continuo nel tempo, attraverso le specifiche procedure individuate nei Capitolati Tecnici. Al fine di verificare anche il **rispetto degli standard ambientali e/o sociali** richiesti, i fornitori, infatti, sono sottoposti a verifiche puntuali, *on desk* e *on site*, per tutta la durata del contratto. I Capitolati Tecnici normano le attività, anche di natura ambientale o sociale, che il fornitore deve saper presidiare per essere considerato idoneo. I criteri, ad esempio, comprendono:

- **registrazioni ambientali** in materia di rifiuti e smaltimento;
- **attività di progettazione ed attivazione** di analisi specifiche sul territorio.

La selezione tramite questi ultimi criteri avviene con la richiesta di specifici requisiti socio-ambientali e a seguito delle valutazioni di **impatto sulla sostenibilità**.

Di seguito alcuni criteri di valutazione premianti/penalizzanti nel calcolo dello scoring:

- **tipologia di prodotti utilizzati** (es. certificazione Ecolabel);
- **attività di Energy Management;**
- esperienze e proposte per la **riduzione degli impatti ambientali;**
- esperienze e proposte per **politiche di responsabilità sociale** (es. certificazioni).

Entro il 2020, l'obiettivo del Gruppo

è quello di estendere la metodologia di selezione sulla base di criteri ESG a **tutta la catena di fornitura**.

In linea con quanto previsto dal Codice Etico, dai Modelli Organizzativi di Gestione e Controllo adottati dalle Società del Gruppo e nel rispetto della Policy sui Diritti Umani, i fornitori devono svolgere le proprie attività nel **rispetto dei diritti dei lavoratori**, con particolare riferimento alla libertà di associazione o alla contrattazione collettiva, prevenendo così il rischio di violazione di diritti umani. I fornitori accettano inoltre di operare in conformità con quanto previsto dal **Modello 231** in materia di anticorruzione e dal **Codice Etico**. Gli addetti alla selezione hanno la responsabilità di conformarsi ai principi della concorrenza leale, attenendosi alle procedure aziendali vigenti e selezionando i fornitori esclusivamente sulla base dei criteri individuati.

Considerando le specifiche categorie merceologiche acquistate e la localizzazione geografica in cui sono collocati i fornitori, il Gruppo **non ha rilevato eventi e/o evidenziato rischi** significativi riguardanti la restrizione delle libertà sindacali (diritto alla libera associazione e contrattazione collettiva dei lavoratori), lo sfruttamento di lavoro minorile e/o in condizioni di pericolo o riguardanti l'utilizzo di lavoro forzato. Cerved ha comunque previsto che i principi enunciati all'interno del Codice Etico e all'interno delle Politiche del Gruppo debbano essere rispettati da "tutte le persone legate da rapporti di lavoro con ciascuna Società del Gruppo e, in generale, da tutti coloro che operano per tali Società, quali che siano i rapporti che li legano alle stesse", compresi quindi i fornitori.

Il Gruppo, in linea con la nuova Strategia di Sostenibilità, si è posto come obiettivo lo svolgimento di una **mappatura più approfondita** della propria catena di fornitura per poterne identificare tutti i **rischi relativi alle tematiche ESG**. A seguito della mappatura verranno svolti degli audit *on desk* e *on site* di maggior dettaglio sui fornitori maggiormente a rischio.





# 5

## Impegno verso la società

- › Highlights
- › Il ruolo sociale di Cerved: la sostenibilità data-driven
- › Promozione della conoscenza economica
- › Supporto alle decisioni legislative del Sistema Paese: il ruolo istituzionale
- › Cerved Next, Osservitalia e le partnership con enti e associazioni
- › Relazione con la comunità finanziaria
- › Relazione con i media
- › Supporto alla comunità tramite donazioni e sponsorizzazioni



# Highlights



**Impatto sociale**

## Promozione educazione e conoscenza economica:

RAPPORTO PMI  
OSSERVATORIO FALLIMENTI



## Organizzazione eventi dedicati alla cultura data driven:

CERVED NEXT  
OSSERVITALIA





**Ruolo  
istituzionale**

## Rafforzamento posizionamento Cerved come interlocutore privilegiato delle istituzioni<sup>34</sup>

- › DEFINIZIONE DEGLI STANDARD DI SETTORE CON ANCIC
- › PARTNERSHIP SCIENTIFICA CON IL CNDCEC
- › OUTLOOK ABI-CERVED



**Filantropia**

## Istituzione Comitato ad hoc "*Cara Cerved ti scrivo*"

## Policy di Supporto alla Comunità

DEFINITA



<sup>34</sup> ANCIC: Associazione Nazionale tra le Imprese di Informazioni Commerciali e di Gestione del Credito; CNDCEC: Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili ABI Associazione Bancaria Italiana.



# Il ruolo sociale di Cerved: la sostenibilità data-driven

*Il purpose aziendale, ovvero la ragion d'essere del Gruppo Cerved, è quello di "aiutare il Sistema Paese a proteggersi dal rischio e a crescere in maniera sostenibile", obiettivo che viene realizzato "mettendo dati, tecnologia e talento al servizio di persone, imprese, banche e istituzioni".*

La definizione del nuovo Purpose nasce dall'esigenza reale di supportare l'innovazione tecnologica **rilanciando la produttività italiana** con la *data-driven innovation*, strumento cruciale per invertire i trend fisiologici di stagnazione dell'economia, assicurando una crescita sostenibile con impatti positivi sulla comunità.

Gli impatti individuati si traducono in:

- 1** **educazione e diffusione della cultura finanziaria;**
- 2** **supporto alle decisioni legislative ed economiche del Sistema Paese Italia;**
- 3** **miglioramento dell'integrità e della trasparenza finanziaria** del sistema bancario ed economico nazionale;
- 4** **aumento della consapevolezza** della struttura e delle dinamiche dei mercati in cui le aziende operano;
- 5** **Interventi a favore dell'erogazione del credito** attraverso gli strumenti di analisi gestione del rischio di cui il Gruppo dispone.

Il **ruolo sociale di Cerved Group** e il suo impatto sulla comunità è quindi intrinseco nella sua ragione d'essere. Nel 2019 il Gruppo ha redatto la **Politica di Supporto alla Comunità** approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 13 marzo 2020 e pubblicata sul sito corporate. Nel documento, Cerved ha formalizzato il proprio impegno verso la responsabilità sociale a supporto della comunità e dei territori in cui opera.



# Promozione della conoscenza economica

*Attraverso le proprie attività di business, Cerved divulga gratuitamente dati, analisi e ricerche per favorire la trasparenza del mercato, svilupparne la conoscenza e promuovere l'innovazione a livello nazionale.*

## EDUCAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CULTURA FINANZIARIA

L'Ufficio Studi del Gruppo Cerved conduce analisi e ricerche sul sistema economico italiano. Questi studi rappresentano un capitale culturale fondamentale, basato su dati e tecnologia, che Cerved mette a disposizione del Sistema Paese per aiutarlo a crescere in maniera sostenibile, come enunciato nel Purpose.

Gli studi sono destinati principalmente al **sistema privato e alle istituzioni** per dare loro supporto nel processo decisionale strategico o di definizione di politiche pubbliche, in un'ottica di sostenibilità.

I lavori dell'Ufficio Studi si basano infatti sul più ampio e accurato **sistema di informazioni finanziarie e commerciali**, con una profondità storica difficilmente replicabile, e consultabili gratuitamente sul portale [know.cerved.com](http://know.cerved.com).

Il portale accoglie anche **newsletter gratuite** incentrate su diversi argomenti e aggiornamenti legislativi di natura economica racchiusi nelle seguenti sezioni: imprese & mercati, credito, *data innovation, tool & educational* e studi & analisi.

Nel corso del 2019 le **principali ricerche** pubblicate, alcune delle quali realizzate in partnership con altre istituzioni, sono state:

- › **Rapporto Cerved PMI 2019;**
- › **Rapporto PMI Piemonte 2019;**
- › **Rapporto PMI Centro-Nord 2019;**
- › **Osservatorio fallimenti, procedure e chiusure di imprese;**
- › **Mappa dell'Italia resiliente** realizzato per Industria **Felix Magazine;**
- › **Cerved Industry Forecast;**
- › **Evoluzione del mercato Non Performing Loans.**



1  
Identity

2  
Governance

3  
Persone

4  
Continuity

5  
Società

6  
Ambiente



Sono inoltre disponibili rapporti informativi su argomenti di interesse economico presentati in **pillole** per facilitarne la comprensione, e favorire così l'educazione finanziaria e lo sviluppo economico, **tool gratuiti** che permettono di effettuare analisi e studi sui propri dati finanziari. In particolare, è stato implementato il **Cash Flow Calculator**, strumento che permette gratuitamente di inserire dati economico/patrimoniali della propria azienda e misurare la liquidità in maniera semplice e rapida. L'offerta informativa prevede anche delle **infografiche** con degli **specifici outlook settoriali**, numerose interviste ed interventi.

Sul portale **know.cerved.com**, a conferma dell'attenzione per l'educazione finanziaria, è prevista una sezione relativa all'Educational dove alcuni argomenti di interesse economico, complessi e articolati, sono presentati in modo semplice, così da facilitarne la comprensione. Nel 2019 sono stati pubblicati diversi strumenti e **educational video** che presentano in modo chiaro e intuitivo leggi, regole e comportamenti riguardanti le imprese e il loro business.

Cerved dispone infine di un **Academy** a supporto della formazione delle imprese italiane nel campo della cultura finanziaria, crescita, *digital transformation* e managerializzazione.



**Academy  
Cerved per  
la formazione  
delle imprese  
italiane**

### **OFFERTA ORIENTATA ALL'INCLUSIONE FINANZIARIA E ALLA TRASPARENZA VERSO IL MERCATO IN OTTICA SOSTENIBILE**

Con più di 1.500 miliardi di prestiti bancari e crediti commerciali erogati grazie ai suoi servizi di valutazione del rischio di credito, Cerved offre **trasparenza** al mercato supportando banche e imprese nei loro processi di erogazione ed accesso al credito. Con **Cerved Rating Agency** vengono aiutate le PMI (Piccole Medie Imprese) a rendersi trasparenti e più appetibili a potenziali investitori. Grazie alla nuova piattaforma fintech **Cerved Money&Go**, che entra nel cuore dei problemi della finanza delle PMI, **l'inclusione finanziaria delle Piccole Medie Imprese viene favorita** con l'anticipo fatture.

Infine, **MBS Consulting** - Management for Business Sustainability - società del Gruppo acquisita nel luglio 2019, contribuisce da oltre 20 anni all'attuazione delle **politiche di sviluppo sostenibile** e alla trasformazione dei modelli di business promuovendo un approccio multi-stakeholder che integra i temi di sostenibilità nelle decisioni aziendali, al fine di costruire vantaggio competitivo duraturo per i clienti.

## *Supporto alle decisioni legislative del Sistema Paese: il ruolo istituzionale*

*Il ruolo di Cerved come interlocutore privilegiato delle principali istituzioni finanziarie, economiche e legislative, è favorito dal suo patrimonio di dati, informazioni e valutazioni unico a livello nazionale.*

Il Gruppo **supporta le istituzioni e i policy maker** nel prendere decisioni economico-politiche e legislative mettendo a disposizione gratuitamente informazioni, dati,

idee e position paper, migliorando la trasparenza finanziaria del sistema bancario ed economico nazionale e aumentando la consapevolezza della struttura e delle dinamiche dei



mercati in cui le aziende operano.

Nel 2019 il Gruppo ha deciso di avviare un'attività strutturale di **rafforzamento delle relazioni istituzionali e di public affairs** tramite:

► l'avvio di un **monitoraggio legislativo** per avere informazioni puntuali sulle attività dei principali stakeholder di riferimento, che hanno rilevanza sul business di Cerved;

► il **consolidamento delle relazioni con le istituzioni** di riferimento per l'attività della società;

► il **miglioramento del proprio posizionamento** e della propria visibilità tra i decision maker e gli opinion leader.

Nel 2019 sono state realizzate alcune delle **iniziative** a supporto delle istituzioni:

## Le iniziative di Cerved a supporto delle istituzioni



### DEFINIZIONE DEGLI STANDARD DEL SETTORE BUSINESS INFORMATION

Insieme all'associazione di categoria ANCIC (Associazione Nazionale tra le Imprese di Informazioni Commerciali e di Gestione del Credito), Cerved, che siede anche nel consiglio di amministrazione dell'associazione, è **tra i principali promotori dell'adeguamento del Codice di deontologia** e di buona condotta per il **trattamento dei dati personali** effettuato a fini di informazione commerciale, e partecipa al tavolo di lavoro per definire lo standard settoriale in materia.



### PARTNERSHIP SCIENTIFICA CON IL CNDCEC

A maggio 2019 **Cerved è stata scelta dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili (CNDCEC) come partner scientifico** nell'ambito del tavolo di lavoro che definirà gli indicatori con cui si attiveranno le **procedure di allerta**. Cerved dispone di ampi database relativi al mondo imprenditoriale e di competenze specifiche e metodologiche che le consentono di individuare indicatori statisticamente significativi, tenendo anche conto delle particolari caratteristiche delle aziende (dimensione, settore merceologico, anno di nascita).



### OUTLOOK ABI-CERVED

Realizzato su base semestrale e disponibile sul sito ABI (Associazione Bancaria Italiana), l'Outlook ABI-Cerved diffonde **stime e previsioni dei tassi di ingresso in sofferenza** delle società non finanziarie per classe dimensionale, con l'obiettivo di ampliare il bacino di informazioni a disposizione sul tessuto economico nazionale.



### ANALISI BIG DATA INPS

Il 7 maggio 2019, nella sede di Palazzo Wedekind, a Roma, si è svolto il workshop "I Big Data nella Pubblica Amministrazione", organizzato in collaborazione con Cerved Group. L'evento è stato promosso da Cerved in collaborazione con **INPS** che, dal 2018, ha stretto una collaborazione che rende disponibili su VisitINPS Scholar i **dati di Cerved sui bilanci** di tutte le società di capitali italiane.

Abbinando le banche dati INPS e quelle di Cerved è possibile sviluppare **analisi** ad un notevole livello di dettaglio su una **pluralità di temi economici, politici e sociali** mettendo in relazione i dati granulari tratti dalle prestazioni INPS e i dati sugli andamenti del sistema produttivo tratti dai bilanci delle aziende. È possibile inoltre dettagliare le informazioni a livello di settore e di territorio ed eventualmente arricchirle con strumenti di web semantic e big data analysis.

Il Gruppo è poi al lavoro per assistere i sindaci e i nuovi **Organismi di Composizione delle Crisi di Impresa (OCRI)** nello svolgimento dei nuovi compiti

previsti dalle norme. In questo senso sarà fondamentale il ruolo di Cerved Rating Agency e degli analisti.

1  
Identity

2  
Governance

3  
Persone

4  
Continuity

5  
Società

6  
Ambiente



# Cerved Next, Osservitalia e le partnership con enti e associazioni

*Cerved organizza eventi che hanno un importante risvolto culturale e che, al tempo stesso sostengono la crescita del Sistema Paese e del tessuto economico italiano.*

L'obiettivo primario è **informare** la comunità e gli addetti ai lavori sullo **stato di salute economico-finanziaria** delle PMI e sulle loro prospettive future, tramite appuntamenti di approfondimento, aggiornamento e networking.

Per mettere in atto tutto ciò, il Gruppo collabora con **enti e associazio-**

**ni attraverso partnership** volte alla pubblicazione di studi e report dettagliati, che hanno come oggetto il tessuto imprenditoriale italiano.

In questa direzione, viene promossa una **cultura di business proiettata all'innovazione continua** che contribuisce allo **sviluppo del Sistema Paese**.



## ► Cerved Next

**Il più grande evento dedicato alla data-driven economy e alla digital transformation:** l'occasione per confrontarsi, aggiornarsi e imparare con un approccio proattivo, aperto a scenari e a **nuove tendenze** nazionali e internazionali.

**First class speaker, demo e workshop** si alternano in un'unica giornata che invita startup e grandi imprese,

istituzioni finanziarie, PMI e giornalisti a condividere e ascoltare. Cerved Next è per tutti **l'opportunità di guardare avanti e entrare a far parte della community data driven** che vuole capire e promuovere il cambiamento.

Con questa consapevolezza, alla seconda edizione dell'evento, organizzata con **IAB<sup>35</sup> e ACMI<sup>36</sup>**, professionisti, manager e imprenditori "illuminati" di alcune tra le **realità più dinamiche del Paese** si sono ritrovati al Megawatt di

<sup>35</sup> Interactive Advertising Bureau, la più importante Associazione nel campo della pubblicità digitale a livello mondiale

<sup>36</sup> Associazione Credit Manager Italia





Milano per permettere a coloro che ogni giorno prendono **decisioni partendo dai dati**, di conoscersi e confrontarsi.

Nell'edizione 2019 sono stati sviluppati tre percorsi tematici:

- **future of business:** mega trend, intelligenza artificiale, *trust economy*, big data, *blockchain*, *data visualization*, *digital transformation impact*;
- **marketing transformation:** *programmatic advertising*, SEO (*Search Engine Optimization*) e CRO (*Conversion Rate Optimization*), *web analytics*, *customer journey transformation*,

*growth hacking*, *human-based marketing*;

- **credit revolution:** PDS2 (*Payment Services Directive 2*), *open banking*, *alternative lending*, fintech, intelligenza artificiale applicata al credito, gestione efficace dei crediti in bonis, UTP (*Unlikely to Pay*) e NPL (*Non-Performing Loans*).

Per l'edizione 2020 è previsto un percorso tematico sui temi della sostenibilità, con particolare riferimento a nuovi modelli economici, Rating ESG, *Sustainable companies*, *Sustainable cities*, tecnologie per lo sviluppo sostenibile.



**93%**  
parteciperà  
anche nel 2020

**96%**  
è molto  
soddisfatto  
dei contenuti  
dell'evento

1 Identity

2 Governance

3 Persone

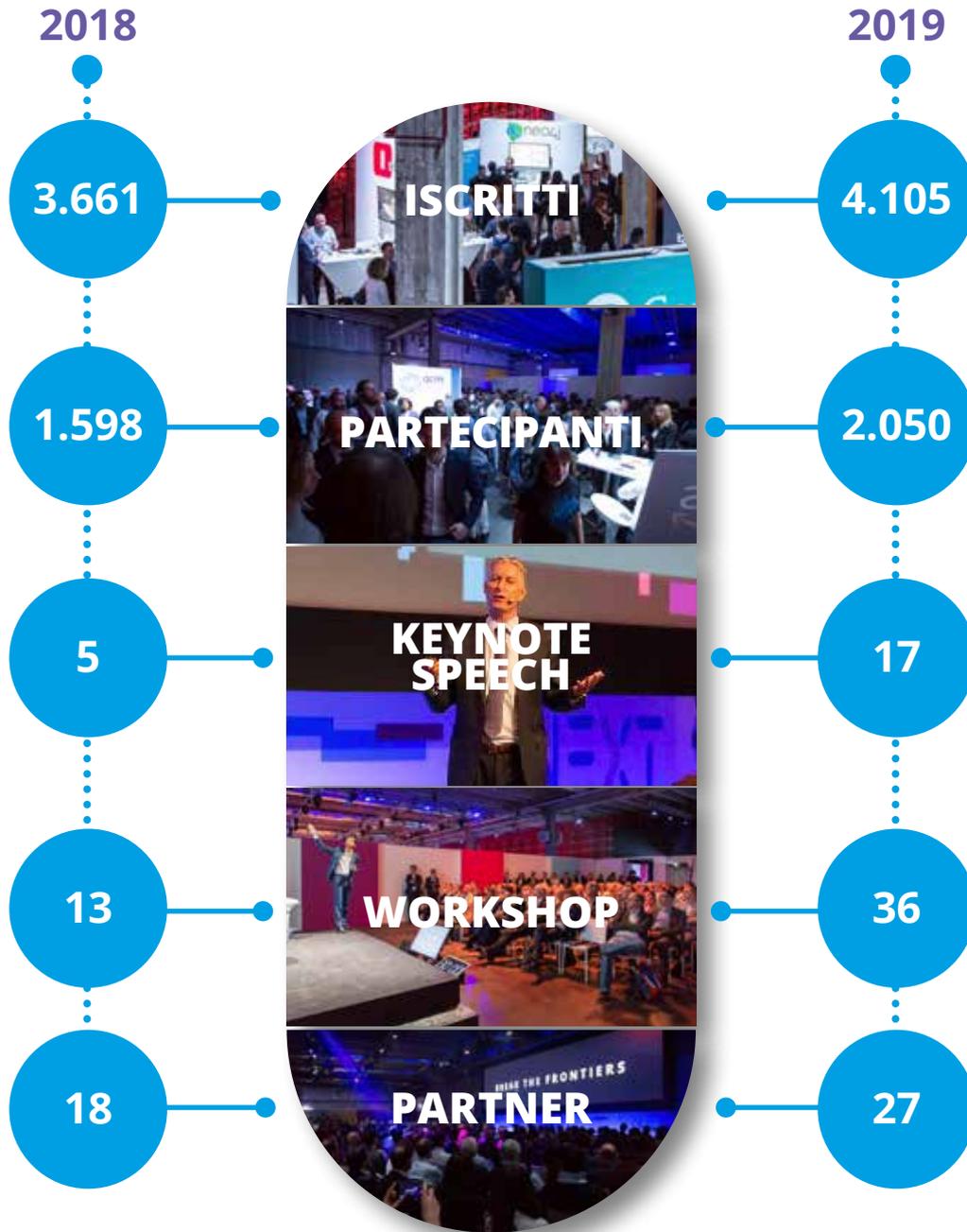
4 Continuity

5 Società

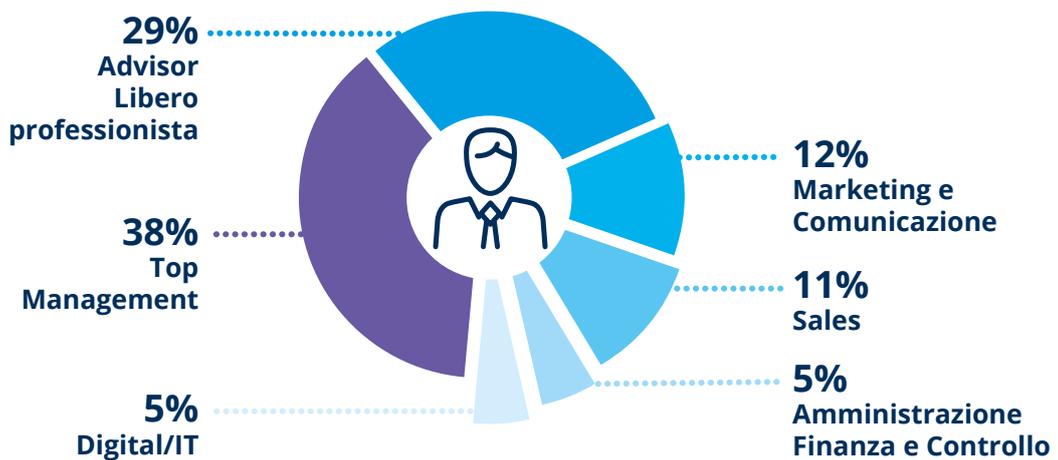
6 Ambiente



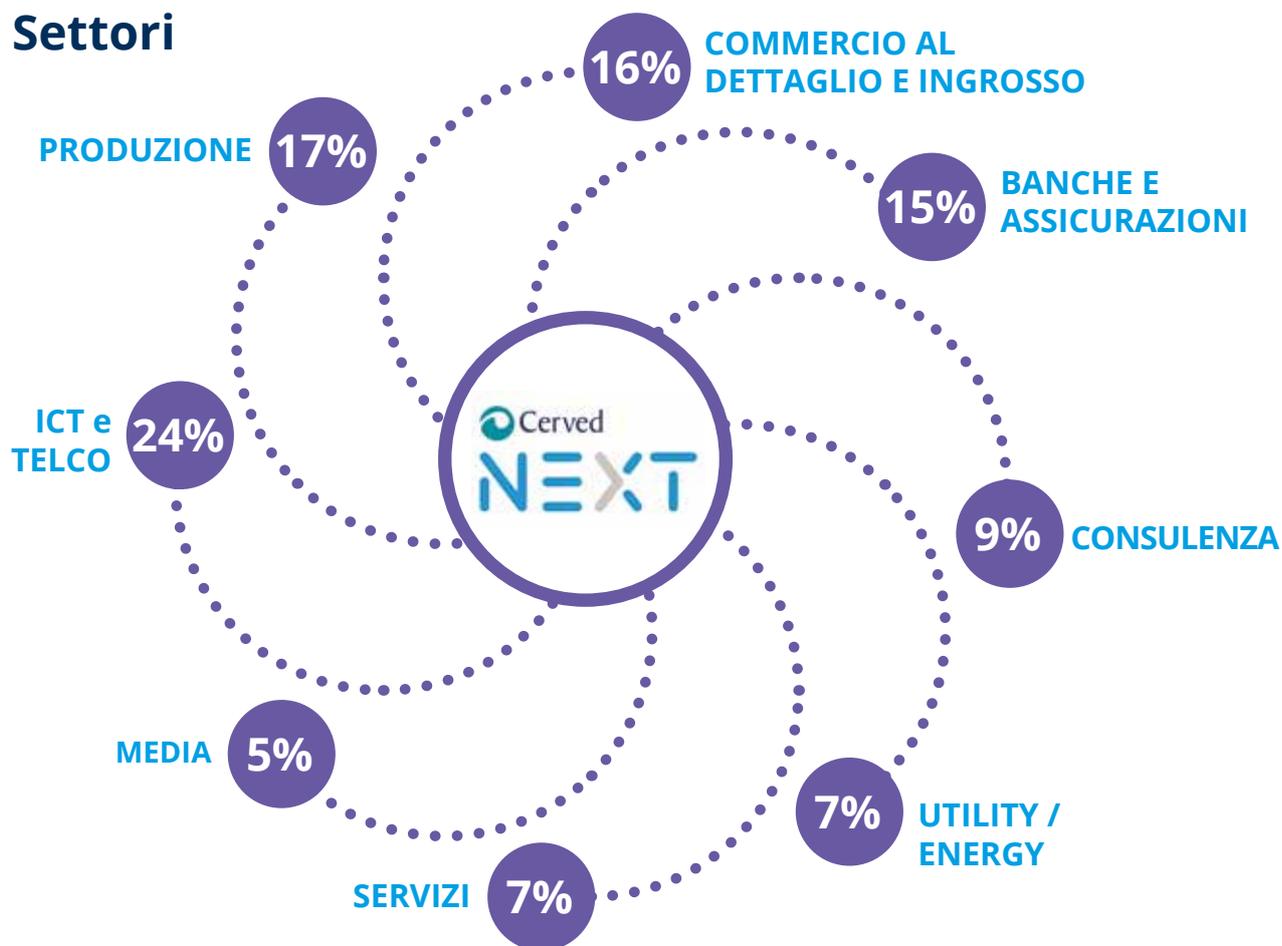
## Cerved Next in numeri



### Chi ha partecipato



## Settori



### ► Osservitalia e il Rapporto PMI

Osservitalia è l'appuntamento annuale di Cerved dedicato all'analisi del Rapporto Cerved PMI, il rapporto che **analizza la situazione economico-finanziaria delle Piccole Medie**

**Imprese italiane** da diversi punti di vista, ogni anno con un diverso focus specifico. Nell'edizione 2019, il focus è stato dedicato alle **procedure di alerta** introdotte dalla recente riforma della legge fallimentare e al loro impatto per le PMI.



1 Identity

2 Governance

3 Persone

4 Continuity

5 Società

6 Ambiente



## ► Data Driven Competition

**Cardo**, tech company per investitori istituzionali, è il vincitore della **Data Driven Competition**: la prima sfida lanciata da **Fintech District**, community di startup con sede a Milano che si propone come porta di accesso all'ecosistema Fintech italiano, e **Cerved**, con l'obiettivo di identificare nuove realtà in grado di **sviluppare prodotti e servizi innovativi** in questo ambito. Alla base della competition ci sono, oltre ai dati, le informazioni economico-finanziarie di Cerved su oltre 6 milioni di imprese italiane erogate tramite API.

Per quanto concerne i rapporti con la **Pubblica Amministrazione italiana**, è stato sviluppato il **Portale Cerved PA**, un portale verticale che offre informazioni sui soggetti operanti nel e per il settore della Pubblica Amministrazione. La gestione responsabile delle relazioni con le Istituzioni e la Pubblica Amministrazione è una priorità strategica per il Gruppo.

Si precisa che nel 2019 il Gruppo non ha ricevuto finanziamenti dalla Pubblica Amministrazione o Governi, né ha versato contributi politici.

Tra le principali **associazioni di categoria** alle quali Cerved aderisce in

qualità di socio si segnalano:

**Assolombarda** - Associazione delle imprese che operano nelle province di Milano, Lodi, Monza e Brianza;

**ANCIC** - Associazione Nazionale tra le Imprese di Informazioni Commerciali e di Gestione del Credito;

**UNIREC** - Unione Nazionale Imprese a tutela del Credito;

**Confcommercio** - Confederazione Generale Italiana delle Imprese, delle Attività Professionali e del Lavoro Autonomo;

**BIIA** - Business Information Industry Association;

**BDV** - Big Data Value Association

**ASSIRM** - Associazione Italiana delle Ricerche di Mercato, Sociali e di Opinione;

**ASSONIME** - Associazione fra le Società Italiane per Azioni;

**Confindustria**

**AIR** - Associazione Investor Relations;

**GEI** - Gruppo Economisti d'Impresa;

**ECCBSO** - *European Committee of Central Balance-Sheet Data Offices*: Cerved è membro fondatore e, insieme a Banca d'Italia, rappresenta l'Italia nel Comitato Europeo delle Centrali dei Bilanci, creato nel 1987 con l'obiettivo di implementare gli strumenti di analisi finanziaria, con particolare attenzione alle basi dati sui bilanci, analisi statistiche e alla valutazione del merito di credito.

## Relazione con la comunità finanziaria

*Per Cerved le attività di comunicazione e di gestione delle relazioni con la comunità finanziaria sono di primaria importanza, e sono volte a creare valore per gli azionisti e, più in generale, per gli stakeholder del Gruppo.*

Il team di **Investor Relations di Cerved**, che dal 2020 è stato investito anche delle funzioni **Structured Finance e ESG - Environmental, Social, Governance** - si occupa principalmente della **gestione delle relazioni** con analisti e investitori e si impegna a comunicare con trasparenza e conformemente alle

normative vigenti l'informativa pubblica, creando così valore sia per il Gruppo che per gli stakeholder. L'obiettivo dell'attività di Investor Relations è quello di **facilitare la comprensione** da parte della comunità finanziaria di obiettivi, strategie e prospettive di crescita di Cerved tramite una comunica-



zione trasparente, tempestiva e completa al fine di **ridurre l'incertezza e le asimmetrie informative**.

Il team organizza numerose occasioni di coinvolgimento e di comunicazione con la comunità finanziaria, in particolare nei **momenti chiave** societari, come i risultati trimestrali e l'Assemblea degli Azionisti. Il processo di coinvolgimento prevede l'individuazione di tutti gli **eventi rilevanti** a cui la società intende partecipare nel corso dell'anno. Tra questi vi è la partecipazione alle conferenze organizzate dai broker (sell-side) che seguono il titolo, nonché l'organizzazione di intere **giornate di roadshow** allocandole ai differenti broker, sulla base della loro conoscenza di una particolare piazza finanziaria e degli investitori presenti. In tali circostanze l'Amministratore Delegato e il CFO, insieme al Responsabile Investor Relations presentano alla comunità finanziaria i **principali risultati del periodo** (trimestrali, semestrali, annuali), gli **andamenti del business** e le **linee guida** della strategia e si rendono disponibili a rispondere ad eventuali domande. È inoltre a disposizione della comunità finanziaria una **mailing list dedicata** con cui l'azienda comunica periodicamente le notizie finanziarie rilevanti. Tutte le informazioni di carattere economico-finanziario relative alla società, così come i principali indicatori di andamento del titolo e le opinio-

ni degli analisti finanziari su di esso, si trovano all'interno di un'apposita sezione Investor Relations del sito [www.company.cerved.com](http://www.company.cerved.com). Per la trasmissione e lo stoccaggio delle Informazioni Regolamentate, Cerved si avvale del sistema di diffusione eMarket SDIR e del meccanismo di stoccaggio eMarket STORAGE.

Nel 2019 le **attività di Investor Relations** si sono focalizzate su una strategia declinata principalmente nelle seguenti iniziative:

- › **predisposizione e messa a disposizione** della documentazione relativa ai risultati trimestrali e della documentazione per l'Assemblea degli Azionisti;
- › **partecipazione a eventi** con la comunità finanziaria e **conference call** con investitori, su richiesta dei broker, e su richiesta diretta degli stessi investitori;
- › **attività di caring** degli investitori e **targeting** dei prospect;
- › **monitoraggio delle stime degli analisti** e ricostruzione interna del Consensus;
- › **monitoraggio dell'andamento del titolo azionario**;
- › **monitoraggio e aggiornamento delle principali novità regolamentari** introdotte, che potrebbero influenzare i rapporti con la comunità finanziaria.

#### Attività Investor Relations 2019



1  
Identity

2  
Governance

3  
Persone

4  
Continuity

5  
Società

6  
Ambiente



Gli incontri con la comunità finanziaria sopra menzionati si sono svolti nelle seguenti piazze finanziarie: Londra, Milano, Francoforte, Parigi, Madrid, Scandinavia, Benelux, New York, Boston. Questi incontri hanno avuto come argomenti di discussione: l'andamento del business, le linee guida strategi-

che, l'orientamento delle votazioni assembleari su tematiche di Governance e Remuneration, la continuità manageriale a seguito della nomina del nuovo Amministratore Delegato e l'aggiornamento sulle alternative strategiche in riferimento alla cessione Credit Management.

## Relazione con i media

*La comunicazione e la presenza sui mezzi di informazione locali, regionali e nazionali, on line e cartacei è affidata ad un'agenzia esterna in veste di ufficio stampa.*

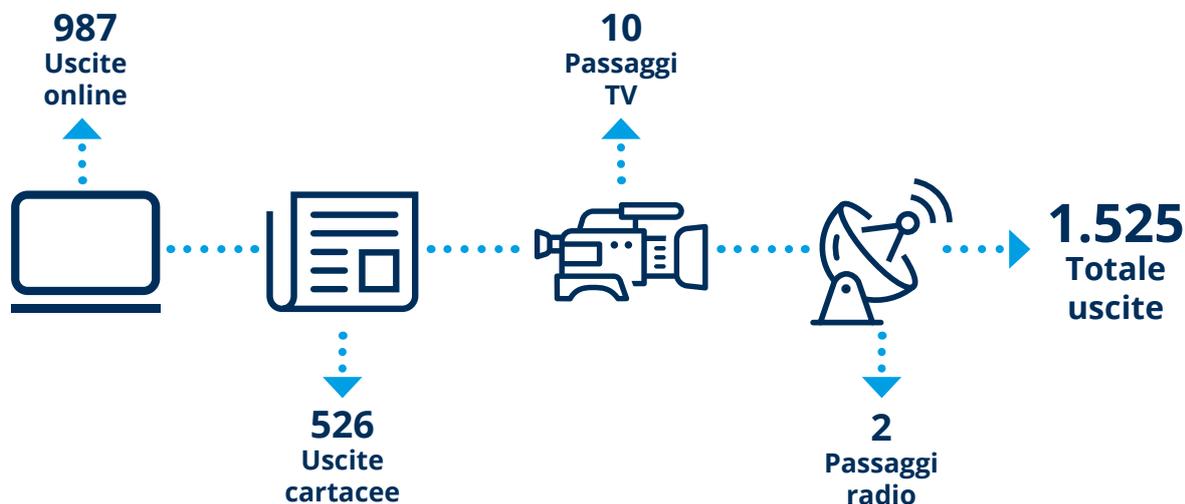
La strategia di comunicazione punta a **valorizzare la molteplicità di iniziative promosse e a condividere i risultati raggiunti**, lavorando a supporto della *brand awareness*, della *brand identity* del Gruppo e del personal branding dei top manager di Cerved.

Eventi, studi, contest, risultati finanziari, acquisizioni e ulteriori attività di particolare rilievo, sono diffuse attraverso **comunicati stampa** o attraverso l'organizzazione di **incontri one-to-one** con i responsabili di testata.

Nel corso dell'anno sono stati diffusi **82 comunicati stampa** ed è proseguita l'attività di public relations per consolidare le relazioni con i media economici e di settore, e per rafforzare il

posizionamento del Gruppo. L'elevato numero di articoli (+ di 1.500) conferma **l'attenzione crescente da parte della stampa**, un coinvolgimento del Gruppo ormai saldo nelle dinamiche territoriali e nazionali, specifiche o di scenario, e testimonia il **riconoscimento del ruolo dell'azienda tra i principali player nazionali**. A questo impegno si affianca, in parallelo, la **promozione** di tutte le attività del Gruppo programmata di volta in volta attraverso interviste di approfondimento su temi specifici, che coinvolgono in vario modo il management di riferimento. Su richiesta dei giornalisti, vengono anche fornite elaborazioni di dati e analisi relativi a fenomeni micro e macroeconomici.

### Le campagne di comunicazione di Cerved nel 2019



# Supporto alla comunità tramite donazioni e sponsorizzazioni

*A corollario delle principali attività di supporto alla comunità, Cerved svolge inoltre delle attività di utilità e solidarietà sociale in grado di incidere positivamente e di apportare benefici alla collettività.*

Come definito nel **Codice Etico** e ribadito dalla **Policy di Supporto alla Comunità**, approvata dal Consiglio di Amministrazione del 13 marzo 2020, i progetti mirano a soddisfare bisogni espressi in ambito sociale, educativo, formativo, ambientale, nonché sportivo ed artistico.

**Milano City Marathon:** Cerved ha aderito al progetto *RunChallenge* promosso dall'associazione *PlayMore!*, per **avvicinare i ragazzi diversamente abili alla corsa**. Il Gruppo ha partecipato alla gara di solidarietà con 2 staffette aziendali composte ognuna da 4 dipendenti. Gli 8 *runner fundraiser* hanno permesso di raccogliere ulteriori fondi per staffetta, facendosi sponsorizzare da colleghi e amici.

**Comitato Maria Letizia Verga:** Cerved ha sostenuto con una donazione l'ente e casa di accoglienza che dedica la propria attività **allo studio e alla cura della leucemia del bambino**. L'offerta d'assistenza medica e psico-sociale qualificata garantisce ai piccoli pazienti le più elevate possibilità di guarigione e una migliore qualità di vita. I dipendenti hanno poi partecipato ad una raccolta fondi destinata alla ricerca e sono stati coinvolti nell'iniziativa **#UnoDueTreStella** con l'obiettivo di raccogliere doni per i pazienti della casa di accoglienza.

Il Gruppo Cerved ha fatto proprio il **principio di restituzione alle comunità** in cui opera, mostrandosi sempre sensibile e aperta a supportare le realtà bisognose con cui condivide il territorio. In quest'ottica è stata inaugurata l'iniziativa **"Cara Cerved ti scrivo"** che invita tutti i dipendenti a proporre **progetti meritevoli rivolti in particolare a bambini e giovani ragazzi che vivono realtà disagiate**, promossi da associazioni senza scopo di lucro attive nelle regioni in cui il gruppo ha sedi. "Cara Cerved ti scrivo" è un **comitato interdisciplinare ad hoc**, composto da esponenti di tutte le funzioni aziendali del Gruppo e da rappresentanti delle altre società coinvolte, che si incontra mensilmente per esaminare le proposte pervenute e individuare i progetti da supportare.

Il progetto si ispira ai principi di **trasparenza**, che si riflette sull'intero percorso di valutazione e di rendicontazione, oltreché di **condivisione** delle iniziative analizzate e individuate dal Comitato sulla base delle proposte ricevute dai dipendenti. "Cara Cerved ti scrivo" è stata lanciata a dicembre 2019, maggiori dettagli sulle attività e i progetti selezionati verranno descritti nella Dichiarazione Non Finanziaria relativa al periodo di rendicontazione del 2020.



**"Cara Cerved ti scrivo"**  
aiuta ragazzi e bambini

1  
Identity

2  
Governance

3  
Persone

4  
Continuity

5  
Società

6  
Ambiente



# 6

## Responsabilità verso l'Ambiente

- › Highlights
- › Il nostro approccio verso l'ambiente
- › Gestione della flotta auto e degli immobili
- › Utilizzo di risorse e gestione dei rifiuti



# Highlights



## Policy Ambientale

DEFINITA

## 42% energia elettrica acquistata

DA FONTI RINNOVABILI

Responsabilità Ambientale

---



## Nuova Car Policy

PER IL 2020

## Veicoli ibridi

DA INTRODURRE NEL 2020

Gestione flotta auto

---



## Iniziativa plastic free "Anche NO!"

- ELIMINAZIONE DI:
- > 15.000 BOTTIGLIE DI PLASTICA
  - > 65.000 BICCHIERINI CAFFÈ

Plastic Free



# Il nostro approccio verso l'Ambiente

*Il Gruppo, pur operando in settori che hanno un impatto ambientale limitato, vuole contribuire con la propria condotta ad uno sviluppo sostenibile del Paese che sia rispettoso anche dell'ambiente naturale.*

Per questo, Cerved si impegna a **contenere gli impatti ambientali** significativi generati attraverso le proprie attività operative, in particolare derivanti dall'utilizzo di immobili e infrastrutture e dai trasporti del personale. Per formalizzare il proprio impegno

in merito alla tutela dell'ambiente, nel corso del 2019 è stata redatta una **Politica Ambientale di Gruppo**, sottoposta all'approvazione del Consiglio di Amministrazione della Società in data 13 marzo 2020 e pubblicata sul sito corporate alla sezione "Investor Relations & ESG".

## Gestione della flotta auto e degli immobili

### ► Flotta auto ed emissioni dirette di CO<sub>2</sub>

All'interno della Policy Ambientale, Cerved ha formalizzato il proprio impegno nel voler **ridurre le emissioni in atmosfera** derivanti dagli spostamenti del personale, agendo sia qualitativamente sul mix delle soluzioni applicate, sia quantitativamente sul dimensionamento del fabbisogno.

A tale scopo, le azioni intraprese sono state:

- iniziative di **promozione dell'utilizzo del trasporto ferroviario**<sup>37</sup> nelle tratte servite;
- **rinnovamento progressivo della flotta aziendale** con veicoli a basse emissioni;
- introduzione di **strumenti per l'in-**

**centivazione di trasporto collettivo** e mezzi di pubblici;

- adozione ed **estensione dello smart working**.

A supporto dei propri impegni il Gruppo si è dotato di procedure interne che disciplinano **l'organizzazione delle trasferte aziendali**, con le seguenti indicazioni:

- gli spostamenti per lavoro devono essere effettuati di norma con **mezzi pubblici** (treno, aereo, metropolitana, ecc.), utilizzando quelli che consentono di ottimizzare il rapporto costi/benefici;
- in generale gli spostamenti tra le varie sedi aziendali della stessa città **privilegeranno l'uso della metropolitana** (ove presente), **autobus o tram**;

<sup>37</sup> Il Gruppo si impegna a promuovere l'utilizzo del trasporto ferroviario sia nei tragitti casa-lavoro sia per le trasferte aziendali.



- › le trasferte dovranno essere organizzate nei limiti definiti e cercando di **ottimizzare gli aspetti logistici e organizzativi**.

Inoltre, Il Gruppo ha in previsione l'approvazione di una nuova **Car Policy** che entrerà in vigore nel **2020** e l'introduzione di nuovi veicoli<sup>38</sup> a ridotte emissioni di CO<sub>2</sub>

#### ► Immobili ed efficientamento energetico

Come affermato nel Codice Etico e ribadito nella Policy Ambientale, Cerved si impegna ad adottare un approccio orientato al risparmio energetico e contenimento delle emissioni in atmosfera tramite l'ottimizzazione dei consumi di energia e riduzione delle emissioni in atmosfera dei mezzi, strumenti, immobili, infrastrutture utilizzati, in particolare attraverso un **crescente approvvigionamento da fonti rinnovabili** (ad oggi il 42% dell'energia elettrica acquistata deriva da fonti rinnovabili), l'investimento in **progetti di efficientamento energetico** e l'utilizzo di strumenti informatici che, ove possibile, siano dotati di **certificazione energetica**.

L'intera organizzazione ha incrementato il suo impegno nei confronti dell'ambiente lavorando sui diversi aspetti legati all'**efficienza energetica degli immobili**:

- › sono stati introdotti nei contratti di manutenzione elementi finalizzati all'**ottimizzazione dei consumi** e alla **diagnostica ambientale**;
- › già nel 2018 la sede di Bari è stata trasferita in una nuova **struttura ad elevata prestazione energetica (A1)**, facendo leva sull'uso sostenibile delle fonti energetiche specifiche al contesto operativo del Gruppo;
- › presso la sede di San Donato Milanese sono state installate alle **finestre delle pellicole a controllo solare** che ottimizzano la resa degli impianti, permettono di ridurre i consumi energetici e migliorano il comfort interno;

- › presso la sede di Mangone è stata sostituita la caldaia con un impianto a maggiore efficienza che ha portato ad un risparmio sul sito di circa il 4%;

- › Introduzione di sistemi di rilevazione dei consumi energetici del CED (Centro di Elaborazione Dati) di Padova.

In particolare, nel 2019 si è realizzato un progetto di **gestione ottimizzata degli orari di funzionamento degli impianti di climatizzazione dell'edificio** di S. Donato Milanese che ha portato ad un **risparmio energetico pari a circa il 3%** rispetto all'anno precedente. Considerando l'incremento della struttura organizzativa di Cerved Group nell'ultimo anno, l'aumento degli **head count** (aumentati di circa il 6%) e dei maggiori **metri quadri occupati** (circa l'8% in più rispetto l'anno precedente), è ragionevole ipotizzare che il beneficio energetico ottenuto sia ampiamente superiore

A seguito delle operazioni di acquisizione effettuate dal Gruppo si è verificato un incremento dei consumi energetici tra il 2018 e il 2019 dovuto all'inclusione delle sedi estere (c.a. 500.000 KWH), delle nuove sedi (c.a. 300.000 KWH) e di tutte le restanti sedi in cui la contabilizzazione non è diretta e segue logiche condominiali/contrattuali (c.a. 1.000.000 KWH). **Se si considerassero i valori a parità di perimetro si registrerebbe una riduzione del consumo complessivo delle sedi pari a circa l'1%**. Parametrando il numero di dipendenti, distaccati e collaboratori presso gli stabili del Gruppo ai consumi di energia e alle emissioni di GHG totali, si nota una variazione in diminuzione del valore dell'intensità energetica, pari a 11,28 GJ per unità nel 2019 (nel 2018 pari a 13,31 GJ per unità) e del valore relativo all'intensità delle emissioni di GHG pari a 0,95 tCO<sub>2</sub> per unità (nel 2018 pari a 1,06 tCO<sub>2</sub> per unità).

Per i dati su consumi, intensità energetica ed emissioni dirette ed indirette prodotte dal Gruppo si vedano le tabelle in appendice a questo documento. Per maggiori dettagli su consumi, emissioni ed intensità energetica si rinvia agli allegati in appendice.

<sup>38</sup> La nuova Car Policy per il 2020 prevede l'introduzione di veicoli a gasolio con un fattore di emissione di CO<sub>2</sub> al massimo pari a 125 g/Km e di veicoli Full Hybrid e Mild Hybrid.



# Utilizzo di risorse e gestione dei rifiuti

*In linea con la Policy Ambientale, Cerved si impegna nella riduzione del consumo di materie non rinnovabili o ad alto impatto ambientale, in particolare attraverso il contenimento del consumo di carta per mezzo di progetti per la dematerializzazione dei documenti e la riduzione dell'uso della plastica alimentare monouso non biodegradabile all'interno delle sedi aziendali.*

Investendo nella **dematerializzazione** e nelle **tecnologie digitali** di ultima generazione, Cerved ha di fatto ridotto notevolmente l'utilizzo della carta. In questo senso è stato rivisto anche il database informativo del Gruppo: il passaggio dal sistema operativo Oracle alla piattaforma Graph Neo4j (database totalmente transazionale e integrato nelle applicazioni) ha contribuito un ulteriore risparmio rispetto all'uso di materiali cartacei, garantendo uno sviluppo più sostenibile del business.

Per **sensibilizzare** l'intero Gruppo sulle sempre più urgenti tematiche green, abbiamo intrapreso inoltre un **percorso ad ampio raggio**, che parte dalla riduzione dell'uso della plastica monouso alimentare: un percorso **orientato alla crescita sostenibile del Sistema Paese**, e che vuole indurre le persone a modificare gradualmente i comportamenti quotidiani in modo da sprecare e inquinare sempre meno, diventando consumatori responsabili e attenti.

La campagna **"Anche NO!"**, che vuole opporsi a tutti quegli atteggiamenti irresponsabili per il nostro pianeta, è stata avviata con diversi azioni: la **distribuzione di borracce** a tutti i dipendenti, l' **installazione di dispenser** per la distribuzione gratuita di acqua microfiltrata, la **sostituzione di bicchieri di plastica** con quelli compostabili, l'**eliminazione della plastica** in mensa fino alla scelta di **location**

a **basso impatto ambientale** per eventi aziendali interni ed esterni e di **fornitori "green"**.

Proprio la **comunicazione** gioca un ruolo importante con l'affissione di **manifesti "Anche NO!"** nelle aree di ristoro delle sedi aziendali e la **definizione di campagne social** (con **landing page** dedicata) che ha visto la delineazione di piani editoriali ad hoc sui canali del Gruppo, rivolti all'esterno, e contenuti destinati alla piattaforma Workplace, con l'obiettivo di mantenere alto l'**engagement interno**.

Nuove iniziative sono previste nel corso del 2020-2021 e vedono un focus maggiore sulla tematica del **riciclo** fino al **rifiuto** quasi totale verso tutto ciò che non è ecologico.

Il Gruppo ha disegnato inoltre un progetto che verrà implementato nel 2020 **"Progetto raccolta trasparente"**. La raccolta differenziata non verrà effettuata in contenitori scuri, bensì trasparenti consentendo così di vederne il contenuto e ridurre l'errore umano.

In riferimento allo smaltimento e al servizio di **raccolta toner** attivo su tutte le sedi, il Gruppo si affida alla cooperativa ONLUS Vestisolidale che opera senza fine di lucro nell'ambito di prestazioni di servizi alla persona, ambientali e sociali, privilegiando le opportunità di lavoro per soggetti svantaggiati.

1  
Identity

2  
Governance

3  
Persone

4  
Continuity

5  
Società

6  
Ambiente



Grazie alla campagna "Anche NO!" partita a Novembre, 2019 Cerved, nella sola sede di San Donato ha eliminato:

CIRCA  
**15.000**  
BOTTI GLIETTE  
DI PLASTICA



CIRCA  
**45.000**  
KIT PER IL  
CONFEZIONAMENTO  
DI POSATE AD  
USO ALIMENTARE



CIRCA  
**65.000**  
BICCHIERINI  
CAFFÈ  
E PALETTE



CIRCA  
**25.000**  
BICCHIERI  
DI PLASTICA  
DALLA MENSA



La gestione dello smaltimento dei rifiuti avviene nel rispetto delle leggi vigenti, limitandosi allo smaltimento dei materiali di consumo relativi agli uffici, unica categoria di rifiuto prodotta dal Gruppo. Viene effettuata la **raccolta differenziata dei rifiuti pericolosi e non**, includendo lo smaltimento del-

le batterie. I rifiuti pericolosi vengono monitorati e smaltiti sulla base del codice europeo rifiuti (CER), riportato sui formulari di identificazione e sul registro di carico e scarico rifiuti. Data la natura dell'attività svolta dal Gruppo non si possono verificare sversamenti di sostanze inquinanti.

#### Peso totale dei rifiuti pericolosi per tipologia di smaltimento

	u.m.	2018	2019
Riutilizzo	ton	-	-
Riciclo	ton	-	0,290
<b>Totale</b>	ton	-	<b>0,290</b>

%		2018	2019
Riutilizzo	%	-	-
Riciclo	%	-	100%
<b>Totale</b>	%	-	<b>100%</b>

Il dato relativo al 2019 pari a 0,290 tonnellate si riferisce allo smaltimento di

componentistica hardware PC, server.

#### Peso totale dei rifiuti non pericolosi per tipologia di smaltimento

	u.m.	2018	2019
Riutilizzo	t	-	-
Riciclo	t	9,500	5,804
- di cui carta	t	-	3,040
- di cui toner e/o cartucce per stampanti	t	0,076	0,154
<b>Totale</b>	t	<b>9,500</b>	<b>5,804</b>

%	u.m.	2018	2019
Riutilizzo	%	-	-
Riciclo	%	100%	100,0%
- di cui carta	%	0,0%	52,0%
- di cui toner e/o cartucce per stampanti	%	0,8%	3,0%
<b>Totale</b>	%	<b>100%</b>	<b>100%</b>







## 1. Determinazione del Valore Generato

Determinazione del Valore Generato (valori in migliaia di euro)	2017	2018	2019
Ricavi	401.375	457.221	519.266
Altri proventi	297	861	1.367
-altri proventi	-	-	40.000
Proventi finanziari	5.908	8.464	840
Quota dei risultati delle partecipazioni in società valutate con il metodo del patrimonio netto	357	-	-
<b>Valore economico direttamente generato</b>	<b>407.937</b>	<b>466.547</b>	<b>561.473</b>

Valore economico distribuito (valori in migliaia di euro)	2017	2018	2019
<b>Valore distribuito ai fornitori (costi operativi riclassificati)</b>	<b>120.424</b>	<b>135.560</b>	<b>148.921</b>
Consumo di materie prime e altri materiali	7.138	3.221	1.282
Costi per servizi	101.645	117.327	128.334
Altri costi operativi	8.740	7.715	8.776
Svalutazioni crediti ed altri accantonamenti	3.243	3.805	5.363
Costi di ristrutturazione e non ricorrenti	-	3.808	5.543
Oneri di gestione (quote associative enti ed istituzioni, donazioni, mance ed elargizioni indeducibili)	(342)	(316)	(375)
<b>Remunerazione del personale</b>	<b>102.724</b>	<b>121.861</b>	<b>152.852</b>
Costi del personale	102.724	119.089	150.332
Costi di ristrutturazione e non ricorrenti riclassificati - Costo lavoro	-	2.772	2.520
<b>Remunerazione dei finanziatori</b>	<b>15.518</b>	<b>15.743</b>	<b>16.921</b>
Oneri finanziari	15.518	15.743	16.921
<b>Remunerazione degli azionisti</b>	<b>49.330</b>	<b>62.581</b>	<b>3.601</b>
Distribuzione degli utili dell'anno	47.775	58.582	0 <sup>39</sup>
Risultato netto di terzi	1.555	3.998	3.601
<b>Remunerazione della Pubblica Amministrazione</b>	<b>28.161</b>	<b>22.488</b>	<b>27.052</b>
Imposte	28.161	22.488	27.052
<b>Remunerazione della Comunità</b>	<b>342</b>	<b>316</b>	<b>376</b>
Liberalità e sponsorizzazioni	342	316	376
<b>Valore economico distribuito</b>	<b>316.499</b>	<b>358.549</b>	<b>349.723</b>

Valore trattenuto dall'Azienda (valori in migliaia di euro)	2017	2018	2019
Utile dell'esercizio a riserva	9.015	26.208	54.621
Ammortamenti	67.077	77.293	144.178
Amortised cost finanziamento	2.516	3.101	3.591
Valutazione Fair Value Opzioni	12.830	1.396	9.360
<b>Valore trattenuto dall'Azienda</b>	<b>91.438</b>	<b>107.998</b>	<b>211.750</b>

<sup>39</sup> Data l'incertezza dell'evoluzione dell'emergenza COVID-19, in ottica di prudenza il Consiglio di Amministrazione ha deliberato di non distribuire dividendi.



## 2. Numero totale e percentuale di società del Gruppo sottoposte a valutazione sul rischio di corruzione

	u.m.	2018 <sup>40</sup>	2019 <sup>41</sup>
Numero totale delle società del Gruppo analizzate per rischi legati alla corruzione <sup>42</sup>	n.	10	15
Numero totale delle società del Gruppo	n.	16	23
<b>Percentuale delle società del Gruppo analizzate per rischi legati alla corruzione</b>	<b>%</b>	<b>63%</b>	<b>65%</b>

## 3. Formazione in materia di Compliance Awareness

1. Numero totale dei dipendenti che hanno ricevuto formazione in materia di anti-corruzione nell'ambito del training Compliance Awareness.

	2018					2019			
	u.m.	Uomini	Donne	Tot.	%	Uomini	Donne	Tot.	%
<b>Italia</b>	n.	-	-	<b>311</b>	<b>16%</b>	<b>263</b>	<b>264</b>	<b>527</b>	<b>26%</b>
Dirigenti	n.	-	-	<b>45</b>	56%	78	4	82	85%
Quadri	n.	-	-	<b>22</b>	6%	58	40	98	25%
Impiegati	n.	-	-	<b>244</b>	16%	127	220	347	22%
<b>Esteri</b>	n.	-	-	<b>24</b>	<b>7%</b>	<b>11</b>	<b>32</b>	<b>43</b>	<b>9%</b>
Dirigenti	n.	-	-	-	-	-	-	-	-
Quadri	n.	-	-	-	-	-	-	-	-
Impiegati	n.	-	-	<b>24</b>	7%	11	32	43	9%
<b>Totale</b>	n.	-	-	<b>335</b>	<b>15%</b>	<b>274</b>	<b>296</b>	<b>570</b>	<b>22%</b>
Dirigenti	n.	-	-	<b>45</b>	56%	78	4	82	85%
Quadri	n.	-	-	<b>22</b>	6%	58	40	98	25%
Impiegati	n.	-	-	<b>268</b>	15%	138	252	390	19%

2. Numero di ore di formazione su tematiche collegate all'anticorruzione<sup>43</sup>.

	2018				2019		
	u.m.	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Italia</b>	h	-	-	<b>155,5</b>	131,5	132,0	<b>263,5</b>
Dirigenti	h	-	-	<b>22,5</b>	39,0	2,0	<b>41,0</b>
Quadri	h	-	-	<b>11,0</b>	29,0	20,0	<b>49,0</b>
Impiegati	h	-	-	<b>122,0</b>	63,5	110,0	<b>173,5</b>
<b>Esteri</b>	h	-	-	<b>12,0</b>	5,5	16,0	<b>21,5</b>
Dirigenti	h	-	-	-	-	-	-
Quadri	h	-	-	-	-	-	-
Impiegati	h	-	-	<b>12,0</b>	5,5	16,0	<b>21,5</b>
<b>Totale</b>	h	-	-	<b>167,5</b>	137,0	148,0	<b>285,0</b>
Dirigenti	h	-	-	<b>22,5</b>	39,0	2,0	<b>41,0</b>
Quadri	h	-	-	<b>11,0</b>	29,0	20,0	<b>49,0</b>
Impiegati	h	-	-	<b>134,0</b>	69,0	126,0	<b>195,0</b>

<sup>40</sup> Nel 2018 le società che avevano adottato il Modello 231 erano: Cerved Information Solutions, Cerved Group, Consit, ClickADV, Cerved Rating Agency, Cerved Credit Management Group, Cerved Credit Management, Cerved Legal Services, Cerved Credit Collection, Credit Management. Va precisato che le analisi condotte sulle società Cerved Information Solutions, Cerved Group, Consit, oggetto di fusione nel corso del 2018 erano state comunque effettuate (vengono quindi conteggiate tutte).

<sup>41</sup> Nel 2019 che hanno adottato il Modello 231 (o comunque hanno completato le attività di Risk Assessment) sono: Cerved Group, ClickADV, Cerved Rating Agency, ProWeb, SpazioDati, Cerved FinLine, Major 1, Cerved Credit Management Group, Cerved Credit Management, Cerved Legal Services, Cerved Credit Collection, Credit Management, Quaestio Cerved Credit Management, Juliet, Cerved Master Services.

<sup>42</sup> Dato calcolato utilizzando come riferimento, in alternativa, l'esecuzione delle attività di Risk Assessment propedeutiche alla predisposizione e all'adozione del Modello 231 oppure la data di adozione del Modello 231 (oltre alle successive attività di verifica svolte dall'Odv).

<sup>43</sup> Per il 2019 le ore di formazione in materia di anti-corruzione sono state stimate assumendo che nella formazione Compliance Awareness mediamente vengano dedicate 0,5 ore del programma del corso nell'ambito del quale mediamente un'ora viene dedicata alla formazione sui principi del Codice Etico di Gruppo.



#### 4. Istanze di esercizio dei diritti da parte degli interessati che hanno richiesto un intervento correttivo

Business Unit	Credit Information			Credit Management	
	2018 25/05 -31/12	2019 25/05 -31/12	2019 FY	2018	2019
<b>Istanze di esercizio dei diritti da parte degli interessati che hanno richiesto un intervento correttivo</b>	<b>152</b>	<b>187</b>	<b>344</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
<i>di cui segnalazioni da parte degli interessati</i>	152	187	344	1	5
<i>di cui segnalazioni con intervento correttivo ricevute da parte di enti regolatori</i>	-	-	-	-	1
<b>Tempo medio indicato per la chiusura del reclamo (giorni lavorativi)<sup>44</sup></b>	<b>11,3</b>	<b>14,4</b>	<b>13,5</b>	<b>14,0</b>	<b>25,0</b>
<b>Numero totale di perdite e furti documentati dei dati dei clienti</b>	-	-	-	-	-

#### 5. Numero totale dei dipendenti suddivisi per genere e area geografica

Numero totale dei dipendenti del Gruppo	u.m.	2017			2018			2019		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Totale Italia</b>	n.	705	999	<b>1.704</b>	801	1.118	<b>1.919</b>	884	1.176	<b>2.060</b>
<b>Totale Estero</b>	n.	44	244	<b>288</b>	51	286	<b>337</b>	108	391	<b>499</b>
<b>Totale</b>	n.	<b>749</b>	<b>1.243</b>	<b>1.992</b>	<b>852</b>	<b>1.404</b>	<b>2.256</b>	<b>992</b>	<b>1.567</b>	<b>2.559</b>

#### 6. Numero totale di dipendenti suddivisi per tipologia di contratto e genere

Numero totale dei dipendenti del Gruppo	u.m.	2017			2018			2019		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo indeterminato	n.	733	1.218	<b>1.951</b>	838	1.376	<b>2.214</b>	951	1.538	<b>2.489</b>
Tempo determinato	n.	16	25	<b>41</b>	14	28	<b>42</b>	41	29	<b>70</b>
<b>Totale</b>	n.	<b>749</b>	<b>1.243</b>	<b>1.992</b>	<b>852</b>	<b>1.404</b>	<b>2.256</b>	<b>992</b>	<b>1.567</b>	<b>2.559</b>
% tempo indeterminato	%	98%	98%	<b>98%</b>	98%	98%	<b>98%</b>	96%	98%	<b>97%</b>
% tempo determinato	%	2%	2%	<b>2%</b>	2%	2%	<b>2%</b>	4%	2%	<b>3%</b>

#### 7. Numero totale dei dipendenti suddivisi per tipologia di contratto (tempo determinato, tempo indeterminato) e area geografica

Numero totale dei dipendenti del Gruppo	u.m.	2017			2018			2019		
		T.in-derm	T.de-term	Totale	T.in-derm	T.de-term	Totale	T.in-derm	T.de-term	Totale
Totale Italia	n.	1.663	41	1.704	1.877	42	1.919	1.998	62	2.060
Totale Estero	n.	288	-	288	337	-	337	491	8	499
<b>Totale</b>	n.	<b>1.951</b>	<b>41</b>	<b>1.992</b>	<b>2.214</b>	<b>42</b>	<b>2.256</b>	<b>2.489</b>	<b>70</b>	<b>2.559</b>

#### 8. Numero totale di dipendenti suddivisi per tipologia di contratto (full-time e part-time) e genere

Numero totale dei dipendenti del Gruppo	u.m.	2017			2018			2019		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full Time	n.	725	991	1.716	828	1.159	1.987	972	1.320	2.292
Part Time	n.	24	252	276	24	245	269	20	247	267
<b>Totale</b>	n.	<b>749</b>	<b>1.243</b>	<b>1.992</b>	<b>852</b>	<b>1.404</b>	<b>2.256</b>	<b>992</b>	<b>1.567</b>	<b>2.559</b>

<sup>44</sup> Il tempo di gestione del reclamo viene considerato sulla base della pre-chiusura, intesa come la data in cui viene effettuato l'ultimo feedback al cliente. In seguito a tale data, possono essere apportate delle modifiche di forma al reclamo stesso, senza incidere sull'esito della pratica.



## 9. Numero totale di forza lavoro esterna per categoria professionale e genere

Numero totale della forza lavoro esterna	u.m.	2017			2018			2019		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Collaboratori esterni	n.	256	234	490	318	324	642	684	545	1.229
Lavoratori autonomi	n.	-	-	-	2	-	2	6	1	7
Interinali	n.	1	4	5	1	7	8	1	3	4
Stagisti	n.	4	4	8	11	9	20	18	21	39
Altro (Amministratori esecutivi)	n.	5	-	5	7	-	7	9	-	9
<b>Totale</b>	<b>n.</b>	<b>266</b>	<b>242</b>	<b>508</b>	<b>339</b>	<b>340</b>	<b>679</b>	<b>718</b>	<b>570</b>	<b>1.288</b>
<b>Rapporto tra forza lavoro direttamente impiegata ed indirettamente impiegata</b>	<b>%</b>	<b>36%</b>	<b>19%</b>	<b>26%</b>	<b>40%</b>	<b>24%</b>	<b>30%</b>	<b>72%</b>	<b>36%</b>	<b>50%</b>

## 10. Dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione

Numero dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	u.m.	2017	2018	2019
Totale dipendenti	n.	1.992	2.256	2.559
Numero dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	n.	1.992	2.256	2.413
<b>Percentuale di dipendenti coperti</b>	<b>%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>94%</b> <sup>45</sup>

## 11. Employee satisfaction

Livello di Employee Satisfaction	u.m.	2018	2019
% di dipendenti che suggerirebbe Cerved come datore di lavoro ad un amico	%	80%	89% <sup>46</sup>

<sup>45</sup> Si fa presente che le sedi di CPS Grecia, Romania e ProWeb Svizzera non prevedono accordi di contrattazione collettiva.

<sup>46</sup> L'indagine verrà svolta in maniera continuativa a partire da dicembre 2019



12. Numero di nuove assunzioni del personale per gruppo di età, genere e Paese e relativi tassi<sup>47</sup>

2017					
Nuove assunzioni	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale	Totale (%)
<b>Gruppo Cerved</b>					
Uomini	38	77	7	122	16%
Donne	66	122	5	193	16%
<b>Totale</b>	<b>104</b>	<b>199</b>	<b>12</b>	<b>315</b>	<b>16%</b>
<b>Totale (%)</b>	<b>41%</b>	<b>14%</b>	<b>4%</b>	<b>16%</b>	
<b>Italia</b>					
Uomini	21	70	7	98	14%
Donne	15	70	3	88	9%
<b>Totale</b>	<b>36</b>	<b>140</b>	<b>10</b>	<b>186</b>	<b>11%</b>
<b>Totale (%)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>11%</b>	
<b>Estero</b>					
Uomini	17	7	0	24	55%
Donne	51	52	2	105	43%
<b>Totale</b>	<b>68</b>	<b>59</b>	<b>2</b>	<b>129</b>	<b>45%</b>
<b>Totale (%)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>45%</b>	
2018					
Nuove assunzioni	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale	Totale (%)
<b>Gruppo Cerved</b>					
Uomini	47	101	14	162	19%
Donne	73	191	10	274	20%
<b>Totale</b>	<b>120</b>	<b>292</b>	<b>24</b>	<b>436</b>	<b>19%</b>
<b>Totale (%)</b>	<b>57%</b>	<b>18%</b>	<b>5%</b>	<b>19%</b>	
<b>Italia</b>					
Uomini	24	90	13	127	16%
Donne	30	129	6	165	15%
<b>Totale</b>	<b>54</b>	<b>219</b>	<b>19</b>	<b>292</b>	<b>15%</b>
<b>Totale (%)</b>	<b>52%</b>	<b>16%</b>	<b>4%</b>	<b>15%</b>	
<b>Estero</b>					
Uomini	23	11	1	35	69%
Donne	43	62	4	109	38%
<b>Totale</b>	<b>66</b>	<b>73</b>	<b>5</b>	<b>144</b>	<b>43%</b>
<b>Totale (%)</b>	<b>62%</b>	<b>33%</b>	<b>50%</b>	<b>43%</b>	<b>-</b>
2019					
Nuove assunzioni	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale	Totale (%)
<b>Gruppo Cerved</b>					
Uomini	52	78	6	136	14%
Donne	85	118	5	208	13%
<b>Totale</b>	<b>137</b>	<b>196</b>	<b>11</b>	<b>344</b>	<b>13%</b>
<b>Totale (%)</b>	<b>52%</b>	<b>11%</b>	<b>2%</b>	<b>13%</b>	
<b>Italia</b>					
Uomini	29	65	5	99	11%
Donne	28	54	2	84	7%
<b>Totale</b>	<b>57</b>	<b>119</b>	<b>7</b>	<b>183</b>	<b>9%</b>
<b>Totale (%)</b>	<b>40%</b>	<b>8%</b>	<b>1%</b>	<b>9%</b>	
<b>Estero</b>					
Uomini	23	13	1	37	34%
Donne	57	64	3	124	32%
<b>Totale</b>	<b>80</b>	<b>77</b>	<b>4</b>	<b>161</b>	<b>32%</b>
<b>Totale (%)</b>	<b>67%</b>	<b>22%</b>	<b>11%</b>	<b>32%</b>	

<sup>47</sup> I tassi sono stati calcolati sul totale dell'organico presente nelle categorie rappresentate

13. Numero di cessazioni del personale per gruppo di età, genere e Paese e relativi tassi<sup>48</sup>

2017					
Cessazioni	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale	Totale (%)
<b>Gruppo Cerved</b>					
Uomini	29	52	12	93	12%
Donne	57	102	13	172	14%
<b>Totale</b>	<b>86</b>	<b>154</b>	<b>25</b>	<b>265</b>	<b>13%</b>
<b>Totale (%)</b>	<b>34%</b>	<b>11%</b>	<b>7%</b>	<b>13%</b>	
<b>Italia</b>					
Uomini	13	42	12	67	10%
Donne	13	61	12	86	9%
<b>Totale</b>	<b>26</b>	<b>103</b>	<b>24</b>	<b>153</b>	<b>9%</b>
<b>Totale (%)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>9%</b>	
<b>Esteri</b>					
Uomini	16	10	0	26	59%
Donne	44	41	1	86	34%
<b>Totale</b>	<b>60</b>	<b>51</b>	<b>1</b>	<b>112</b>	<b>38%</b>
<b>Totale (%)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>38%</b>	
2018					
Cessazioni	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale	Totale (%)
<b>Gruppo Cerved</b>					
Uomini	33	49	11	93	11%
Donne	31	84	16	131	9%
<b>Totale</b>	<b>64</b>	<b>133</b>	<b>27</b>	<b>224</b>	<b>10%</b>
<b>Totale (%)</b>	<b>31%</b>	<b>8%</b>	<b>6%</b>	<b>10%</b>	
<b>Italia</b>					
Uomini	13	41	11	65	8%
Donne	7	43	14	64	6%
<b>Totale</b>	<b>20</b>	<b>84</b>	<b>25</b>	<b>129</b>	<b>7%</b>
<b>Totale (%)</b>	<b>19%</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>7%</b>	
<b>Esteri</b>					
Uomini	20	8	-	28	55%
Donne	24	41	2	67	23%
<b>Totale</b>	<b>44</b>	<b>49</b>	<b>2</b>	<b>95</b>	<b>28%</b>
<b>Totale (%)</b>	<b>42%</b>	<b>22%</b>	<b>20%</b>	<b>28%</b>	
2019					
Cessazioni	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale	Totale (%)
<b>Gruppo Cerved</b>					
Uomini	31	63	18	112	11%
Donne	59	88	17	164	10%
<b>Totale</b>	<b>90</b>	<b>151</b>	<b>35</b>	<b>276</b>	<b>11%</b>
<b>Totale (%)</b>	<b>34%</b>	<b>8%</b>	<b>7%</b>	<b>11%</b>	
<b>Italia</b>					
Uomini	14	52	18	84	10%
Donne	12	41	12	65	6%
<b>Totale</b>	<b>26</b>	<b>93</b>	<b>30</b>	<b>149</b>	<b>7%</b>
<b>Totale (%)</b>	<b>10%</b>	<b>5%</b>	<b>6%</b>	<b>7%</b>	
<b>Esteri</b>					
Uomini	17	11	-	28	26%
Donne	47	47	5	99	25%
<b>Totale</b>	<b>64</b>	<b>58</b>	<b>5</b>	<b>127</b>	<b>25%</b>
<b>Totale (%)</b>	<b>24%</b>	<b>3%</b>	<b>1%</b>	<b>25%</b>	

<sup>48</sup> I tassi sono stati calcolati sul totale dell'organico presente nelle categorie rappresentate

#### 14. Tipologia di infortuni, tasso di infortuni (IR<sup>49</sup>), tasso di malattie professionali (ODR<sup>50</sup>), tasso dei giorni di lavoro persi (LDR<sup>51</sup>), tasso di assenza (AR<sup>52</sup>) e decessi sul lavoro

Infortuni	u.m.	2017			2018			2019		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
<b>Di cui sul lavoro</b>	n.	-	2	2	-	1	1	-	1	1
Italia	n.	-	2	2	-	1	1	-	1	1
Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Di cui in itinere</b>	n.	-	9	9	4	12	16	11	10	21
Italia	n.	-	9	9	4	12	16	10	9	19
Estero	n.	-	-	-	-	-	-	1	1	2

Decessi	u.m.	2017			2018			2019		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
<b>Di cui sul lavoro</b>	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Italia	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Di cui in itinere</b>	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Italia	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Casi di malattia professionale	u.m.	2017			2018			2019		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Italia	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Totale</b>	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Giorni di assenza	u.m.	2017			2018			2019		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
<b>Gruppo Cerved</b>	gg	5.194	18.307	23.501	4.926	17.797	22.723	5.060	15.882	20.942
Malattia	gg	-	-	-	-	-	-	2.875	10.950	13.825
Infortunio	gg	-	149	149	54	310	364	257	251	508
Stress	gg	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Altro	gg	-	-	-	-	-	-	1.928	4.681	6.609
<b>Italia</b>	gg	4.166	13.798	17.964	4.577	13.187	17.764	4.542	11.158	15.700
Malattia	gg	-	-	-	-	-	-	2.359	6.514	8.873
Infortunio	gg	-	149	149	54	310	364	255	251	506
Stress	gg	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Altro	gg	-	-	-	-	-	-	1.928	4.393	6.321

<sup>49</sup> IR - Injury rate

<sup>50</sup> ODR - Occupational Disease Rate

<sup>51</sup> LDR - Lost Day Rate

<sup>52</sup> AR - Absentee Rate



Giorni di assenza	u.m	2017			2018			2019		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
<b>Estero</b>	gg	<b>1.028</b>	<b>4.509</b>	<b>5.537</b>	<b>349</b>	<b>4.610</b>	<b>4.959</b>	<b>518</b>	<b>4.724</b>	<b>5.242</b>
Malattia	gg	-	-	-	-	-	-	516	4.436	4.952
Infortunio	gg	-	-	-	-	-	-	2	-	2
Stress	gg	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Altro	gg	-	-	-	-	-	-	-	288	288

Tassi infortunistici	u.m	2017			2018			2019		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
<b>Indice di frequenza infortuni sul lavoro<sup>53</sup></b>	n.	<b>0,00</b>	<b>1,11</b>	<b>0,66</b>	<b>0,00</b>	<b>0,50</b>	<b>0,29</b>	<b>0,00</b>	<b>0,44</b>	<b>0,26</b>
Indice di frequenza infortuni sul lavoro - Italia	n.	0,00	1,39	0,77	0,00	0,63	0,34	0,00	0,58	0,32
Indice di frequenza infortuni sul lavoro - Estero	n.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0	0,00	0,00
<b>Indice di gravità infortuni sul lavoro<sup>54</sup></b>	n.	<b>0,00</b>	<b>0,07</b>	<b>0,04</b>	<b>0,03</b>	<b>0,12</b>	<b>0,09</b>	<b>0,13</b>	<b>0,09</b>	<b>0,11</b>
Indice di gravità infortuni sul lavoro - Italia	n.	0,00	0,08	0,05	0,03	0,15	0,10	0,15	0,12	0,13
Indice di gravità infortuni sul lavoro - Estero	n.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00
<b>Tasso di malattia professionale (ODR)<sup>55</sup></b>	n.	<b>0,00</b>								
Tasso di malattia professionale (ODR) - Italia	n.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Tasso di malattia professionale (ODR) - Estero	n.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Tasso di assenza (AR)<sup>56</sup></b>	%	<b>3%</b>	<b>6%</b>	<b>5%</b>	<b>2%</b>	<b>5%</b>	<b>4%</b>	<b>2%</b>	<b>4%</b>	<b>3%</b>
Tasso di assenza (AR) - Italia	%	2%	5%	4%	2%	5%	4%	2%	4%	3%
Tasso di assenza (AR) - Estero	%	11%	8%	9%	3%	7%	6%	2%	5%	4%

<sup>53</sup> Il tasso d'infortunio è stato calcolato secondo la seguente formula: (infortuni sul luogo di lavoro/ore lavorate)\*1.000.000.

<sup>54</sup> L'indice di gravità è stato calcolato secondo la seguente formula: (giorni persi per infortuni/ore lavorabili)\*1.000.

<sup>55</sup> Il tasso di malattia professionale è stato calcolato secondo la seguente formula: (malattie professionali riconosciute/ore lavorate)\*1.000.000.

<sup>56</sup> Il tasso di assenza è stato calcolato secondo la seguente formula: (giorni di assenza/giornate lavorabili)%.



## 15. Numero di ore di formazione erogate suddivise per genere e livello

Ore di formazione per genere e livello	u.m.	2017			2018			2019		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	h	357	139	495	1.435	282	1.717	1.264	214	1.478
Quadri	h	1.426	815	2.241	679	596	1.275	4.822	2.302	7.124
Impiegati	h	7.630	16.505	24.135	12.121	23.821	35.942	11.235	22.806	34.042
<b>Totale</b>	<b>h</b>	<b>9.413</b>	<b>17.458</b>	<b>26.871</b>	<b>14.235</b>	<b>24.699</b>	<b>38.934</b>	<b>17.321</b>	<b>25.322</b>	<b>42.643</b>

## 16. Ore di formazione per genere e categoria di dipendenti

Ore medie di formazione per genere e livello	u.m.	2017			2018			2019		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Totale di h di formazione erogate ai dirigenti	h	357	139	495	1.435	282	1.717	1.264	214	1.478
Ore medie di formazione erogate ai dirigenti	h	6,15	12,59	7,17	21,42	21,69	21,46	15,05	16,42	15,23
Totale di h di formazione erogate ai quadri	h	1.426	815	2.241	679	596	1.275	4.822	2.302	7.124
Ore medie di formazione erogate ai quadri	h	7,35	7,28	7,32	3,06	4,52	3,60	19,92	14,57	17,81
Totale di h di formazione erogate agli impiegati	h	7.630	16.505	24.135	12.121	23.821	35.942	11.235	22.806	34.042
Ore medie di formazione erogate agli impiegati	h	15,35	14,74	14,93	21,53	18,92	19,73	16,87	16,34	16,51

## 17. Numero totale di dipendenti suddivisi per gruppo di età, genere e paese

Dipendenti (head count)	u.m.	2018			2019		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Gruppo Cerved</b>	n.	852	1.404	2.256	992	1.567	2.559
<i>età inferiore ai 30 anni</i>	n.	70	139	209	110	152	262
<i>tra i 30 e i 50 anni</i>	n.	586	1.021	1.607	667	1.118	1.785
<i>età superiore ai 50 anni</i>	n.	196	244	440	215	297	512
<b>Italia</b>	n.	801	1.118	1.919	884	1.176	2.060
<i>età inferiore ai 30 anni</i>	n.	48	55	103	79	63	142
<i>tra i 30 e i 50 anni</i>	n.	558	828	1.386	604	837	1.441
<i>età superiore ai 50 anni</i>	n.	195	235	430	201	276	477
<b>Esteri</b>	n.	51	286	337	108	391	499
<i>età inferiore ai 30 anni</i>	n.	22	84	106	31	89	120
<i>tra i 30 e i 50 anni</i>	n.	28	193	221	63	281	344
<i>età superiore ai 50 anni</i>	n.	1	9	10	14	21	35

## 18. Numero totale di dipendenti suddivisi per gruppo di età, genere e funzione

Dipendenti (head count)	u.m.	2018			2019		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Dipendenti impiegati in attività core (Business Unit)</b>	n.	786	1.291	2.077	937	1.448	2.385
<i>età inferiore ai 30 anni</i>	n.	68	130	198	108	141	249
<i>tra i 30 e i 50 anni</i>	n.	537	949	1.486	638	1.046	1.684
<i>età superiore ai 50 anni</i>	n.	181	212	393	191	261	452
<b>Dipendenti impiegati in attività di supporto (Staff)</b>	n.	66	113	179	55	119	174
<i>età inferiore ai 30 anni</i>	n.	2	9	11	2	11	13
<i>tra i 30 e i 50 anni</i>	n.	49	72	121	29	72	101
<i>età superiore ai 50 anni</i>	n.	15	32	47	24	36	60
<b>Totale</b>	n.	<b>852</b>	<b>1.404</b>	<b>2.256</b>	<b>992</b>	<b>1.567</b>	<b>2.559</b>



## 19. Numero totale di dipendenti suddivisi per gruppo di età, genere e livello

Dipendenti (head count)	u.m.	2017			2018			2019		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Dirigenti</b>	<b>n.</b>	-	-	<b>69</b>	<b>67</b>	<b>13</b>	<b>80</b>	<b>84</b>	<b>13</b>	<b>97</b>
<i>età inferiore ai 30 anni</i>	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>tra i 30 e i 50 anni</i>	n.	-	-	38	35	7	42	51	6	57
<i>età superiore ai 50 anni</i>	n.	-	-	31	32	6	38	33	7	40
<b>Quadri</b>	<b>n.</b>	-	-	<b>306</b>	<b>222</b>	<b>132</b>	<b>354</b>	<b>242</b>	<b>158</b>	<b>400</b>
<i>età inferiore ai 30 anni</i>	n.	-	-	1	-	1	1	3	3	6
<i>tra i 30 e i 50 anni</i>	n.	-	-	213	143	86	229	164	101	265
<i>età superiore ai 50 anni</i>	n.	-	-	92	79	45	124	75	54	129
<b>Restante personale dipendente</b>	<b>n.</b>	-	-	<b>1.617</b>	<b>563</b>	<b>1.259</b>	<b>1.822</b>	<b>666</b>	<b>1.396</b>	<b>2.062</b>
<i>età inferiore ai 30 anni</i>	n.	-	-	250	70	138	208	107	149	256
<i>tra i 30 e i 50 anni</i>	n.	-	-	1.156	408	928	1.336	452	1.011	1.463
<i>età superiore ai 50 anni</i>	n.	-	-	211	85	193	278	107	236	343
<b>Totale</b>	<b>n.</b>	-	-	<b>1.992</b>	<b>852</b>	<b>1.404</b>	<b>2.256</b>	<b>992</b>	<b>1.567</b>	<b>2.559</b>

## 20. Percentuale totale di dipendenti per genere, categoria di dipendenti e anno che hanno ricevuto una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale durante il periodo di rendicontazione

Dipendenti che ricevono una regolare valutazione della performance e di carriera	u.m.	2018		
		Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	n.	51	12	63
% dirigenti	%	76%	92%	79%
Quadri direttivi	n.	106	75	181
% quadri direttivi	%	48%	57%	51%
Restante personale dipendente	n.	58	62	120
% del restante personale dipendente	%	10%	5%	7%
<b>% sul Totale</b>	<b>%</b>	<b>25%</b>	<b>11%</b>	<b>16%</b>

Dipendenti che ricevono una regolare valutazione della performance e di carriera	u.m.	2019		
		Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	n.	68	12	80
% dirigenti	%	81%	92%	82%
Quadri direttivi	n.	127	92	219
% quadri direttivi	%	52%	58%	55%
Restante personale dipendente	n.	100	82	182
% del restante personale dipendente	%	15%	6%	9%
<b>% sul Totale</b>	<b>%</b>	<b>30%</b>	<b>12%</b>	<b>19%</b>

## 21. Numero totale di dipendenti appartenenti a categorie protette suddivisi per gruppo di età, genere e livello

Dipendenti appartenenti a categorie protette <sup>57</sup>	u.m.	2017			2018			2019		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti appartenenti a categorie protette	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
% di Dirigenti appartenenti a categorie protette	%	-	-	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Quadri appartenenti a categorie protette	n.	1	-	1	1	4	5	1	4	5
% di Quadri appartenenti a categorie protette	%	-	-	0,3%	0,5%	3,0%	1,4%	0,4%	2,5%	1,3%
Impiegati appartenenti a categorie protette	n.	24	44	68	29	45	74	30	55	85
% di Impiegati appartenenti a categorie protette	%	-	-	4,2%	5,2%	3,6%	4,1%	4,5%	3,9%	4,1%
<b>Totale</b>	<b>n.</b>	<b>25</b>	<b>44</b>	<b>69</b>	<b>30</b>	<b>49</b>	<b>79</b>	<b>31</b>	<b>59</b>	<b>90</b>
% di dipendenti appartenenti a categorie protette	%	-	-	3,5%	3,5%	3,5%	3,5%	3,1%	3,8%	3,5%

<sup>57</sup> Per Categorie Protette si intende il personale in forza assunto obbligatoriamente, ad esempio: vittime del dovere o di azioni terroristiche; vittime del terrorismo e della criminalità organizzata; invalidi militari di guerra; invalidi civili di guerra; invalidi per servizio; invalidi del lavoro; invalidi civili; vedove e orfani (di guerra, per causa di servizio e del lavoro) ed equiparati; sordomuti; centralinisti non vedenti; profughi.



## 22. Salario medio base dei dipendenti per categoria professionale

Salario medio base	u.m.	2018			2019		
		Uomini	Donne	%	Uomini	Donne	%
<b>Italia</b>	€	<b>49.635</b>	<b>34.357</b>	<b>69%</b>	<b>49.288</b>	<b>34.754</b>	<b>71%</b>
<i>Dirigenti</i>	€	126.310	112.113	89%	121.643	106.864	88%
<i>Quadri</i>	€	60.994	56.517	93%	60.201	55.546	92%
<i>Impiegati</i>	€	33.638	30.324	90%	33.793	30.607	91%
<b>Estero<sup>58</sup></b>	€	<b>8.479</b>	<b>7.975</b>	<b>94%</b>	<b>23.884</b>	<b>12.103</b>	<b>51%</b>
<i>Dirigenti</i>	€						
<i>Quadri</i>	€						
<i>Impiegati</i>	€	8.479	7.975	94%	23.884	12.103	51%

## 23. Remunerazione totale media dei dipendenti per categoria professionale. La remunerazione totale comprende la retribuzione fissa e quella variabile<sup>59</sup>

Remunerazione totale media	u.m.	2018			2019		
		Uomini	Donne	%	Uomini	Donne	%
<b>Italia</b>	€	<b>56.843</b>	<b>37.028</b>	<b>65%</b>	<b>57.703</b>	<b>37.620</b>	<b>65%</b>
<i>Dirigenti</i>	€	160.742	141.256	88%	157.567	135.253	86%
<i>Quadri</i>	€	73.596	66.866	91%	73.319	64.993	89%
<i>Impiegati</i>	€	35.222	31.645	90%	36.076	32.125	89%
<b>Estero<sup>58</sup></b>	€	<b>10.417</b>	<b>10.015</b>	<b>96%</b>	<b>21.279</b>	<b>12.090</b>	<b>57%</b>
<i>Dirigenti</i>	€						
<i>Quadri</i>	€						
<i>Impiegati</i>	€	10.417	10.015	96%	21.279	12.090	57%

I dati sono stati estratti da sistemi in gestione ad HR (report QlikView) ad eccezione delle società MBS, Cerved Property Services Grecia e Cerved Property Services Romania che non risultano ancora inglobate nel software. Tali dati sono pervenuti da referenti individuati nel perimetro di competenza ed integrati con gli altri dati.

## 24. Rapporto tra la remunerazione dell'Amministratore Delegato e la retribuzione media dei dipendenti

Rapporto tra la remunerazione dell'Amministratore Delegato e la retribuzione media dei dipendenti	u.m.	2018
Retribuzione AD	€	500.000
Retribuzione media dipendenti Italia	€	40.406
Retribuzione media dipendenti Gruppo	€	35.498
<b>Rapporto tra la remunerazione dell'AD e la retribuzione media dei dipendenti Italia</b>		<b>12,4</b>
<b>Rapporto tra la remunerazione dell'AD e la retribuzione media dei dipendenti Gruppo</b>		<b>14,1</b>

Rapporto tra la remunerazione dell'Amministratore Delegato e la retribuzione media dei dipendenti	u.m.	2019
Retribuzione AD	€	500.000
Retribuzione media dipendenti Italia	€	40.984
Retribuzione media dipendenti Gruppo	€	35.850
<b>Rapporto tra la remunerazione dell'AD e la retribuzione media dei dipendenti Italia</b>		<b>12,2</b>
<b>Rapporto tra la remunerazione dell'AD e la retribuzione media dei dipendenti Gruppo</b>		<b>13,9</b>

<sup>58</sup> Per quanto riguarda l'estero sono gestite Romania, Grecia e Svizzera. La massa maggiore è in Romania, dove il costo del lavoro è sensibilmente più basso rispetto ad Italia.

<sup>59</sup> Per la parte variabile sono stati considerati tutti i bonus di competenza 2019 ad eccezione delle persone di ProWeb CH per cui non sono ancora disponibili i dati relativi al variabile.



## 25. Benefit previsti per i dipendenti

Tipologia di benefit	Previsti per i dipendenti con contratto a tempo indeterminato	Previsti per i dipendenti con contratto a tempo determinato	Previsti per i dipendenti con contratto full-time	Previsti per i dipendenti con contratto part-time
Assicurazione sulla vita	X	X	X	X
Assistenza sanitaria	X	X	X	X
Copertura per disabilità e invalidità	X	X	X	X
Congedo parentale	X	X	X	X
Sistema previdenziale	X	X	X	X
Azioni <sup>60</sup>	-	-	-	-
Smartworking	X	X	X	X
Riduzione dell'orario di lavoro	X	X	X	X
Congedi a lungo termine	X	N/A	X	X

## 26. Proporzione di spesa verso fornitori concentrata per area geografica<sup>61</sup>

Italia	2019
Fornitori residenti in Italia	3.057
Fornitori totali	3.465
<b>Percentuale di fornitori locali</b>	<b>88%</b>
Grecia	2019
Fornitori residenti in Grecia	464
Fornitori totali	472
<b>Percentuale di fornitori locali</b>	<b>98%</b>
Romania	2019
Fornitori residenti in Romania	74
Fornitori totali	78
<b>Percentuale di fornitori locali</b>	<b>95%</b>

## 27. Consumi diretti e indiretti

Tipologia di consumo	u.m.	2017 <sup>62</sup>	2018 <sup>63</sup>	2018 RESTATED <sup>64</sup>	2019 <sup>65</sup>
<b>Energia elettrica acquistata</b>	<b>GJ</b>	<b>15.619,73</b>	<b>12.102,61</b>	<b>12.102,61</b>	<b>18.920,34</b>
<i>da fonti non-rinnovabili</i>	GJ	n.a.	n.a.	n.a.	10.988,60
<i>da fonti rinnovabili</i>	GJ	n.a.	n.a.	n.a.	7.931,74
<b>Gas naturale</b>	<b>GJ</b>	<b>2.473,78</b>	<b>2.617,28</b>	<b>13.419,45<sup>66</sup></b>	<b>10.252,66</b>
<b>Gasolio</b>	<b>GJ</b>	<b>214,39</b>	<b>257,26</b>	<b>257,26</b>	<b>514,98</b>
<b>Diesel per parco auto</b>	<b>GJ</b>	<b>-</b>	<b>13.167,88</b>	<b>13.167,88</b>	<b>13.456,71</b>
<b>Benzina per parco auto</b>	<b>GJ</b>	<b>-</b>	<b>130,66</b>	<b>130,66</b>	<b>241,16</b>
<b>Totale consumo energetico</b>	<b>GJ</b>	<b>18.307,90</b>	<b>28.275,69</b>	<b>39.077,86</b>	<b>43.385,85</b>

<sup>60</sup> Benefit previsto solo per un gruppo di dipendenti dirigenti

<sup>61</sup> Considerato l'ampliamento del perimetro societario i dati comprendono anche le anagrafiche dei fornitori delle seguenti società: Spazio Dati, MBS Consulting Spa, Proweb, Finline Cerved services, Cerved Credit Management Greece. I dati riclassificati sopra rappresentati, sono stati estratti dal Sistema ERP - Enterprise Resource Planning aziendale e per le società non incluse nel sistema i dati sono stati raccolti dai referenti delle singole società. Per Cerved Property Services è stata fornita la numerosità dei fornitori.

<sup>62</sup> Fonte dei fattori di emissione: UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting - Conversion Factors 2017 - Fuels, Tabella parametri standard nazionali aggiornamento 2017.

<sup>63</sup> Fonte dei fattori di emissione: UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting - Conversion Factors 2018 - Fuels, Tabella parametri standard nazionali aggiornamento 2018.

<sup>64</sup> Fonte dei fattori di emissione: UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting - Conversion Factors 2018 - Fuels, Tabella parametri standard nazionali aggiornamento 2018.

<sup>65</sup> Fonte dei fattori di emissione: UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting - Conversion Factors 2019 - Fuels, Tabella parametri standard nazionali aggiornamento 2019.

<sup>66</sup> Il valore relativo al Gas Naturale 2018 è stato rettificato a seguito del miglioramento del sistema di rilevazione dei consumi che è stato anche ampliato ed esteso a tutte le sedi in perimetro.



Le informazioni si riferiscono a dati rilevati dalla società incaricata della manutenzione degli immobili che ha fornito i valori in base agli immobili, alle rilevazioni effettuate sugli impianti della sede e le stime dei consumi di energia elettrica per metro quadro. I dati relativi ai consumi dell'azienda sono contabilizzati tramite fatture e bollette (energia elettrica e gas naturale per riscaldamento ed acqua calda sanitaria) e tramite documenti di acquisto (gasolio per riscaldamento), i consumi relativi al parco auto sono stati ricavati a partire dalla percorrenza chilometrica rilevata dai tagliandi, cambi gomme e rifornimenti carburante. Il valore relativo al Gas Naturale del 2018 è stato aggiornato a seguito del miglioramento del sistema di rilevazione dei consumi anche al fine di una maggiore completezza di perimetro. I dati relativi al 2017 non sono comparabili per cambiamento di perimetro

## 28. Intensità energetica

Intensità energetica	u.m.	2017	2018	2018 RESTATED	2019
Consumi di energia	GJ	18.307,90	28.275,69	39.077,86	43.385,85
Dipendenti e forza lavoro esterna	HC	2.500	2.935	2.935	3.847
di cui dipendenti del Gruppo	HC	1.992	2.256	2.256	2.559
di cui forza lavoro esterna	HC	508	679	679	1.288
<b>Intensità energetica</b>	<b>GJ per unità</b>	<b>7,32</b>	<b>9,63</b>	<b>13,31</b>	<b>11,28</b>

Ai fini del calcolo dell'intensità energetica è stato utilizzato il valore relativo al totale dei consumi riportati nella tabella "27. Consumi diretti e indiretti" parametrato al totale dei dipendenti, distaccati e collaboratori presenti presso gli stabili del Gruppo Cerved.

## 29. Emissioni dirette di GHG (Scope 1)

Emissioni dirette di GHG (Scope 1) u.m.	2017	2018	2018 RESTATED	2019
	Totale in tCO <sub>2</sub>	Totale in tCO <sub>2</sub> e	Totale in tCO <sub>2</sub> e	Totale in tCO <sub>2</sub> e
<b>Gas naturale</b>	<b>138,28</b>	<b>152,15</b>	<b>1.043,45<sup>67</sup></b>	<b>736,78</b>
<b>Gasolio</b>	<b>15,77</b>	<b>17,62</b>	<b>17,62</b>	<b>41,99</b>
<b>Diesel per parco auto</b>	-	<b>1.160,07</b>	<b>844,41</b>	<b>915,08</b>
<b>Benzina per parco auto</b>	-	<b>7,15</b>	<b>4,38</b>	<b>5,92</b>
<b>Hybrid per parco auto</b>	-	<b>3,52</b>	<b>3,51</b>	<b>9,79</b>
<b>Totale</b>	<b>154,05</b>	<b>1.340,52</b>	<b>1.913,38</b>	<b>1.709,56</b>

Relativamente al parco auto si fa presente che i fattori di emissione utilizzati si riferiscono alla media delle emissioni di CO<sub>2</sub> per Km, dichiarate dalla casa madre nel ciclo di prova WLTP (Worldwide Harmonized Light Vehicles Test Procedure - Procedura internazionale di prova per i veicoli leggeri) per ogni singolo modello presente nel parco auto. Rispetto a quanto rappresentato nel 2018, il dato indicato è stato raggruppato per tipologia auto ed è stato ricalcolato usando i fattori di emissione sopra descritti. I dati relativi al 2017 non sono comparabili per cambiamento di perimetro.

## 30. Emissioni indirette (Scope 2) Location Based<sup>68</sup>

Emissioni indirette	u.m.	2017	2018	2019
<b>Energia elettrica acquistata</b>				
Italia	tCO <sub>2</sub>	1.627,06	1.173,66	1703,84
Romania	tCO <sub>2</sub>	-	28,88	31,82
Grecia	tCO <sub>2</sub>	-	-	182,32
Svizzera	tCO <sub>2</sub>	-	-	13,82
<b>Totale</b>	<b>tCO<sub>2</sub></b>	<b>1.627,06</b>	<b>1.202,53</b>	<b>1.931,79</b>

<sup>67</sup> Il valore relativo al Gas Naturale 2018 è stato rettificato a seguito del miglioramento del sistema di rilevazione dei consumi che è stato anche ampliato ed esteso a tutte le sedi in perimetro.

<sup>68</sup> Fonte dei fattori utilizzati per il calcolo delle emissioni: Terna, confronti internazionali 2016.



### 31. Emissioni indirette (Scope 2) Market Based

Emissioni indirette	u.m.	2017 <sup>69</sup>	2018 <sup>70</sup>	2019 <sup>71</sup>
<b>Energia elettrica acquistata</b>				
Italia	tCO <sub>2</sub>	2.018,03	1.564,88	1232,51
Romania	tCO <sub>2</sub>	-	43,31	49,59
Grecia	tCO <sub>2</sub>	-	-	223,29
Svizzera	tCO <sub>2</sub>	-	-	1,24
<b>Totale</b>	<b>tCO<sub>2</sub></b>	<b>2.018,03</b>	<b>1.608,19</b>	<b>1506,63</b>

I dati relativi al 2017 non sono comparabili per cambiamento di perimetro

### 32. Intensità delle emissioni di GHG totali (Scope 1 + Scope 2) Location Based

Intensità delle emissioni di GHG	u.m.	2017	2018	2018 RESTATED	2019
Emissioni di GHG totali <sup>72</sup>	tCO <sub>2</sub>	1.781,11	2.543,05	3.115,92	3.641,35
Dipendenti e forza lavoro esterna	HC	2.500	2.935	2.935	3.847
<i>di cui dipendenti del Gruppo</i>	HC	1.992	2.256	2.256	2.559
<i>di cui forza lavoro esterna</i>	HC	508	679	679	1288
<b>Intensità delle emissioni di GHG</b>	<b>tCO<sub>2</sub> per unità</b>	<b>0,71</b>	<b>0,87</b>	<b>1,06</b>	<b>0,95</b>

Ai fini del calcolo dell'intensità delle emissioni è stato utilizzato il valore relativo al totale delle emissioni dirette di GHG (Scope 1) e le emissioni indirette di GHG (Scope 2) calcolare con la metodologia Location Based, parametrato al totale dei dipendenti, distaccati e collaboratori presenti presso gli stabili del Gruppo Cerved. I dati relativi al 2017 non sono comparabili per cambiamento di perimetro.

### 33. Peso totale dei rifiuti pericolosi per tipologia di smaltimento

	u.m.	2017 <sup>73</sup>	2018	2019
Riutilizzo	ton	-	-	-
Riciclo	ton	0,501	-	0,290
<b>Totale</b>	<b>ton</b>	<b>0,501</b>	<b>-</b>	<b>0,290</b>

%	u.m.	2017 <sup>73</sup>	2018	2019
Riutilizzo	%	-	-	-
Riciclo	%	100%	-	100%
<b>Totale</b>	<b>%</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>	<b>100%</b>

Il dato relativo al 2019 pari a 0,290 tonnellate si riferisce a allo smaltimento di componentistica hardware PC, server.

### 34. Peso totale dei rifiuti non pericolosi per tipologia di smaltimento

	u.m.	2017 <sup>73</sup>	2018	2019
Riutilizzo	t	-	-	-
Riciclo	t	55,090	9,500	5,804
- di cui carta	t	6,862	-	3,040
- di cui toner e/o cartucce per stampanti	t	0,316	0,076	0,154
<b>Totale</b>	<b>t</b>	<b>55,090</b>	<b>9,500</b>	<b>5,804</b>

%	u.m.	2017 <sup>73</sup>	2018	2019
Riutilizzo	%	-	-	-
Riciclo	%	100%	100%	100,0%
- di cui carta	%	12,3%	0,0%	52,0%
- di cui toner e/o cartucce per stampanti	%	0,6%	0,8%	3,0%
<b>Totale</b>	<b>%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

<sup>69</sup> Fonte dei fattori utilizzati per il calcolo delle emissioni: European Residual Mixes 2016.

<sup>70</sup> Fonte dei fattori utilizzati per il calcolo delle emissioni: European Residual Mixes 2017.

<sup>71</sup> Fonte dei fattori utilizzati per il calcolo delle emissioni: European Residual Mixes 2018.

<sup>72</sup> Calcolato sommando le emissioni dirette di GHG (Scope 1) e le emissioni indirette (Scope 2) con metodologia Location Based.

<sup>73</sup> I valori relativi al 2017 sono determinati da operazioni di smaltimento straordinarie, che comprendono tutte le attività collegate al trasferimento della sede centrale da Milano a San Donato Milanese e alla chiusura di tre sedi aziendali (Brescia, Prato e Verona).



## Tabella di raccordo tra il D.Lgs. 254/2016, tematiche materiali, perimetro e GRI Standard

La presente tabella schematizza il perimetro di ciascuna tematica materiale identificata dal Gruppo specificandone l'ambito del Decreto in cui essa ricade e il GRI Standard di riferimento.

Ambiti del D.Lgs. 254/2016	Tematiche materiali	Perimetro	GRI Standard
<b>Lotta alla corruzione attiva e passiva</b>	Governance e compliance	Gruppo Cerved	GRI 419: Compliance Socio economica
	Etica, integrità e anti-corruzione	Gruppo Cerved	GRI 205: Anti-corruzione GRI 206: Comportamento Anticoncorrenziale
	Risk Management	Gruppo Cerved	GRI 419: Compliance Socio economica
<b>Società</b>	Sostenibilità nella strategia di business	Gruppo Cerved	GRI 102-14: Lettera agli Stakeholder
	Gestione della sicurezza dei dati e delle informazioni	Gruppo Cerved e Clienti	GRI 418: Privacy dei Clienti
	Protezione della privacy	Gruppo Cerved e Clienti	GRI 418: Privacy dei Clienti
	Qualità di prodotti e servizi e soddisfazione dei clienti	Gruppo Cerved e Clienti	GRI 417: Marketing ed etichettatura
	Responsabilità economica, di prodotto e innovazione tecnologica	Gruppo Cerved	GRI 201: Performance economiche
	Integrità ed indipendenza delle informazioni	Gruppo Cerved	GRI 418: Privacy dei Clienti
	Gestione dei fornitori e relazioni con partner strategici	Gruppo Cerved e Catena di fornitura	GRI 204: Pratiche di approvvigionamento GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori GRI 407: Libertà di associazione e contrattazione collettiva GRI 408: Lavoro minorile GRI 409: Lavoro forzato o obbligatorio
Relazioni con le Istituzioni	Gruppo Cerved	GRI 203: Impatti economici indiretti GRI 415: Politica pubblica	
<b>Personale</b>	Talento e formazione	Gruppo Cerved	GRI 404: Formazione e istruzione
	Diversità e pari opportunità	Gruppo Cerved	GRI 405: Diversità e Pari opportunità GRI 406: Non discriminazione
	Salute e Sicurezza	Gruppo Cerved	GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro
	Engagement dei lavoratori	Gruppo Cerved	GRI 401: Occupazione
	Welfare, work-life balance e clima aziendale	Gruppo Cerved	GRI 401: Occupazione
	Relazioni industriali	Gruppo Cerved	GRI 402: Relazioni tra lavoratori e management
<b>Rispetto dei Diritti Umani</b>	Rispetto dei diritti umani	Gruppo Cerved e Catena di fornitura	GRI 412: Valutazione del rispetto dei diritti umani
<b>Ambiente</b>	Tutela ambientale	Gruppo Cerved	GRI 302: Energia GRI 305: Emissioni GRI 306: Scarichi idrici e rifiuti GRI 307: Compliance ambientale



# GRI Content Index

GRI STANDARDS DISCLOSURE	DESCRIZIONE	PAGINA	OMISSION
<b>PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>			
102-1	Nome dell'organizzazione	15	
102-2	Attività, principali marchi, prodotti e/o servizi	14-16	
102-3	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione	18	
102-4	Numero di paesi in cui l'organizzazione opera	18	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	36-38	
102-6	Mercati serviti e principali prodotti e servizi offerti.	14-20; 91; 97-98	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	14-20; 66; 91; 97-98	
102-8	Dipendenti per tipologia di contratto e genere	66; 69-70; 132-133	
102-9	Descrizione della catena di fornitura	103-104	
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	20; 103-104	
102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	55-59	
102-12	Sottoscrizione di codici di condotta, principi o iniziative, sviluppati esternamente all'organizzazione	26-28	
102-13	Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali	118	
<b>STRATEGIA</b>			
<b>TEMA MATERIALE: SOSTENIBILITÀ NELLA STRATEGIA DI BUSINESS</b>			
102-14	Dichiarazione dell'amministratore delegato/Presidente	8-10	
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	55-59	
<b>ETICA E INTEGRITA'</b>			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento interne all'azienda	21-22; 30-33; 46-52	
102-17	Descrizione dei meccanismi per la comunicazione di comportamenti non etici o non legittimi	60-61	
<b>GOVERNANCE</b>			
102-18	Struttura di Governance aziendale	28-29; 36-37	
102-22	Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati (età, genere e appartenenza a gruppi o categorie vulnerabili e altri eventuali indicatori di diversità)	28-29; 37-45	
<b>POLITICHE RETRIBUTIVE</b>			
102-35	Politiche retributive per il massimo organo di governo e i senior manager e criteri legati a target economici ambientali e sociali.	30-33; 80-83	
<b>STAKEHOLDER ENGAGEMENT</b>			
102-40	Elenco di gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	22-24	
102-41	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	86	
102-42	Processo di identificazione e selezione degli stakeholder da coinvolgere	22-24	
102-43	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder	22-24; 118-120	
102-44	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse	22-24; 118-120	
<b>PRATICHE DI RENDICONTAZIONE</b>			
102-45	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato e indicazione delle società non comprese nel report	151-152	



102-46	Processo di definizione dei contenuti del report e del perimetro di ciascun aspetto	22-24; 144; 151-152
102-47	Elenco degli aspetti identificati come materiali nel processo di definizione del contenuto del bilancio	24; 144
102-48	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei bilanci precedenti e motivazioni di tali modifiche	62-63; 130; 141-143; 152
102-49	Modifiche significative rispetto al precedente periodo di rendicontazione	22-24; 151-152
102-50	Periodo di rendicontazione	151
102-51	Data di pubblicazione del bilancio più recente	151-152
102-52	Periodicità di rendicontazione	152
102-53	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul bilancio e i suoi contenuti	152
102-54	Opzione "in accordance" scelta	151
102-55	GRI content index	145-150
102-56	Assurance esterna del report	153-156

**GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICHE (2016)****TEMA MATERIALE: RESPONSABILITÀ ECONOMICA DI PRODOTTO E INNOVAZIONE TECNOLOGICA**

103-1	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	30-33; 46-48; 91-93; 94-98
103-2		
103-3		
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	25; 130
201-4	Finanziamenti ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	Nel 2019 il Gruppo non ha ricevuto finanziamenti dalla Pubblica Amministrazione

**GRI 203: IMPATTI ECONOMICI INDIRECTI (2016)****TEMA MATERIALE: RELAZIONI CON LE ISTITUZIONI**

103-1	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	30-33; 46-48; 110-113; 118; 120-121
103-2		
103-3		
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	25; 130

**GRI 204: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO (2016)****TEMA MATERIALE: GESTIONE DEI FORNITORI E RELAZIONI CON PARTNER STRATEGICI**

103-1	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	30-33; 46-48; 103-104
103-2		
103-3		
204-1	Percentuale di spesa concentrata su fornitori residenti sul territorio nazionale e in aree economicamente svantaggiate in relazione alle sedi operative più significative	103; 141

**GRI 205: ANTICORRUZIONE (2016)****TEMA MATERIALE: ETICA, INTEGRITÀ E ANTI-CORRUZIONE**

103-1	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	30-33; 46-48; 49-54
103-2		
103-3		
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	53; 131
205-2	Attività di comunicazione e training in merito a politiche e procedure per prevenire e contrastare la corruzione	54; 131
205-3	Eventuali episodi di corruzione riscontrati e attività correttive implementate	Nel corso del 2019 non si sono verificati casi di corruzione.

**GRI 206: COMPORTAMENTO ANTICONCORRENZIALE (2016)****TEMA MATERIALE: ETICA, INTEGRITÀ E ANTI-CORRUZIONE**

103-1	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	30-33; 46-48; 49-54
103-2		
103-3		



206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	Nel corso del 2019 non si sono riscontrate azioni legali riguardanti comportamenti anticoncorrenziali e violazioni della legislazione antifrode e monopolistica
-------	---	---

**GRI 302: ENERGIA (2016)****TEMA MATERIALE: TUTELA AMBIENTALE**

103-1	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	30-33; 46-48; 124-126
103-2		
103-3		
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	141-142
302-3	Intensità energetica	126; 142
302-4	Consumi di energia risparmiati grazie a specifiche attività e iniziative	125-126

**GRI 305: EMISSIONI (2016)****TEMA MATERIALE: TUTELA AMBIENTALE**

103-1	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	30-33; 46-48; 124-126
103-2		
103-3		
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	142
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	142-143
305-4	Intensità di emissioni (GHG emissions intensity)	143

**GRI 306: SCARICHI IDRICI E RIFIUTI (2016)****TEMA MATERIALE: TUTELA AMBIENTALE**

103-1	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	30-33; 46-48; 124; 127-128
103-2		
103-3		
306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e modalità di smaltimento	143
306-3	Numero totale e volume delle perdite accidentali significative (sversamenti).	Data la natura dell'attività svolta dal Gruppo non si possono verificare sversamenti di sostanze inquinanti.

**GRI 307: COMPLIANCE AMBIENTALE (2016)****TEMA MATERIALE: TUTELA AMBIENTALE**

103-1	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	30-33; 46-48; 124-128
103-2		
103-3		
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	Nel 2019 non si sono verificati casi di non conformità.

**GRI 308: VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI (2016)****TEMA MATERIALE: GESTIONE DEI FORNITORI E RELAZIONI CON PARTNER STRATEGICI**

103-1	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	30-33; 46-48; 103-104
103-2		
103-3		
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	L'introduzione dei criteri ambientali all'interno dei processi di selezione dei fornitori è prevista per il 2020.

**GRI 401: OCCUPAZIONE (2016)****TEMA MATERIALE: ENGAGEMENT DEI LAVORATORI E WELFARE, WORK-LIFE BALANCE E CLIMA AZIENDALE**

103-1	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	30-33; 46-48; 66-68; 71-72; 75-77
103-2		
103-3		
401-1	Numero totale e tasso di assunzioni e turnover del personale.	66; 134-135



401-2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time	75-77; 141
-------	---	------------

**GRI 402: RELAZIONI TRA LAVORATORI E MANAGEMENT (2016)****TEMA MATERIALE: RELAZIONI INDUSTRIALI**

103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	30-33; 46-48; 85-86
402-1	Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti operativi	86

**GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO (2016)****TEMA MATERIALE: SALUTE E SICUREZZA**

103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	30-33; 46-48; 85
403-2	Tipologia di infortuni, tasso di infortunio, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro suddivisi per regione e per genere	136-137

**GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE (2016)****TEMA MATERIALE: TALENTO E FORMAZIONE**

103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	30-33; 46-48; 73-75
404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente, per genere e per categoria	67; 73; 138
404-2	Programmi per la gestione delle competenze e per l'apprendimento continuo che supportano l'occupabilità continua dei dipendenti e li assistono nella gestione del fine carriera	86
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale, per genere e per categoria di dipendente	139

**GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ (2016)****TEMA MATERIALE: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ**

103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	30-33; 39-41; 46-48; 69-71
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	39-40; 66; 69-71; 138-139
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	83; 140

**GRI 406: NON DISCRIMINAZIONE (2016)****TEMA MATERIALE: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ**

103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	30-33; 46-48; 69-71
406-1	Eventuali episodi di discriminazione riscontrati e azioni correttive implementate	Nel 2019 non si sono verificati casi di discriminazione.

**GRI 407: LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA (2016)****TEMA MATERIALE: GESTIONE DEI FORNITORI E RELAZIONI CON PARTNER STRATEGICI**

103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	30-33; 46-48; 103-104
407-1	Identificazione delle operazioni proprie e dei principali fornitori esposti a rischi significativi di violazione della libertà di associazione e contrattazione collettiva e descrizione delle azioni intraprese in difesa di tali diritti	104

**GRI 408: LAVORO MINORILE (2016)****TEMA MATERIALE: GESTIONE DEI FORNITORI E RELAZIONI CON PARTNER STRATEGICI**

103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	30-33; 46-48; 103-104
-------------------------	---	-----------------------



408-1	Identificazione delle operazioni proprie e dei principali fornitori esposti a rischi significativi di utilizzo di lavoro minorile e descrizione delle eventuali azioni intraprese.	104
<b>GRI 409: LAVORO FORZATO (2016)</b>		
<b>TEMA MATERIALE: GESTIONE DEI FORNITORI E RELAZIONI CON PARTNER STRATEGICI</b>		
103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	30-33; 46-48; 103-104
409-1	Identificazione delle operazioni proprie e dei principali fornitori esposti a rischi significativi di utilizzo di lavoro forzato o obbligatorio e descrizione delle eventuali azioni intraprese.	104
<b>GRI 412: VALUTAZIONE DEI DIRITTI UMANI (2016)</b>		
<b>TEMA MATERIALE: RISPETTO DEI DIRITTI UMANI</b>		
103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	30-33; 46-48; 69-71; 103-104
412-2	Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti sui diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati	I Diritti Umani sono trattati nell'ambito della formazione sul Codice Etico. L'introduzione di una formazione specifica è prevista per il 2020.
<b>GRI 414: VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI (2016)</b>		
<b>TEMA MATERIALE: GESTIONE DEI FORNITORI E RELAZIONI CON PARTNER STRATEGICI</b>		
103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	30-33; 46-48; 103-104
414-1	Percentuale di nuovi fornitori valutati sulla base di criteri sociali in fase di qualifica	L'introduzione dei criteri sociali all'interno dei processi di selezione dei fornitori è prevista per il 2020.
<b>GRI 415: POLITICA PUBBLICA (2016)</b>		
<b>TEMA MATERIALE: RELAZIONI CON LE ISTITUZIONI</b>		
103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	30-33; 46-48; 112-113; 118
415-1	Valore totale dei contributi politici, per paese e beneficiario	Nel 2019 il Gruppo non ha erogato contributi politici
<b>GRI 417: MARKETING ED ETICHETTATURA (2016)</b>		
<b>TEMA MATERIALE: QUALITÀ DI PRODOTTI E SERVIZI E SODDISFAZIONE DEI CLIENTI</b>		
103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	30-33; 46-48; 96-102
417-2	Numero totale di casi di non conformità con le normative e/o i codici di autoregolamentazione in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	Nel 2019 non si sono verificati casi di non conformità.
417-3	Numero totale di casi di non conformità con regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing inclusa la pubblicità.	Nel 2019 non si sono verificati casi di non conformità.
<b>GRI 418: PRIVACY DEI CLIENTI (2016)</b>		
<b>TEMA MATERIALE: GESTIONE DELLA SICUREZZA DEI DATI E DELLE INFORMAZIONI, PROTEZIONE DELLA PRIVACY E INTEGRITÀ ED INDIPENDENZA DELLE INFORMAZIONI</b>		
103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	30-33; 46-48; 61-63; 91-94
418-1	Numero di reclami ricevuti per casi di violazione della privacy dei clienti specificando il numero di clienti coinvolti.	62; 132



**GRI 419: COMPLIANCE SOCIO-ECONOMICA (2016)**

**TEMA MATERIALE: GOVERNANCE COMPLIANCE E RISK MANAGEMENT**

103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	30-33; 36-37; 46-48; 49-59
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	Nel 2019 non si sono verificati casi di non conformità a leggi o regolamenti in ambito sociale ed economico.



# Nota metodologica

## CRITERI DI REDAZIONE

Il presente documento rappresenta la terza Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (anche “Dichiarazione” o “Bilancio di Sostenibilità”) delle società appartenenti al Gruppo costituito da Cerved Group S.p.A. e dalle Società controllate (anche “Cerved”, il “Gruppo Cerved” o il “Gruppo”) redatta ai sensi del D.Lgs. 254/2016 e successive modifiche e integrazioni.

Il Bilancio di Sostenibilità 2019 contiene informazioni (politiche formalizzate e praticate, rischi e relative modalità di gestione, modelli di gestione e indicatori di prestazione) relative ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione, in misura tale da assicurare una chiara comprensione delle attività svolte, dell'andamento, dei risultati e dell'impatto prodotto dal Gruppo.

Il presente documento è stato redatto con l'obiettivo di fornire una rappresentazione chiara e trasparente delle attività, del modello organizzativo, dei principali rischi e degli indicatori di performance del Gruppo sugli aspetti ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva che sono stati ritenuti rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo nel corso dell'esercizio di riferimento (1 Gennaio 2019 - 31 Dicembre 2019).

La presente Dichiarazione è stata redatta in accordo ai GRI Standards – opzione Core pubblicati nel 2016 dal Global Reporting Initiative, autorevole organismo indipendente dedicato alla definizione di modelli per il reporting non-finanziario. La disclosure e gli indicatori all'interno del testo sono riportati nel GRI Content Index che fornisce un riepilogo degli indicatori e delle relative pagine di riferimento. È parte integrante del presente Bilancio la sezione “Appendice”, dove sono riportate informazioni di dettaglio e le

tabelle con dati quantitativi al fine di fornire esaustiva evidenza della copertura delle tematiche emerse come materiali e dei relativi indicatori GRI. La scelta degli indicatori di prestazione ha tenuto conto dell'analisi di materialità, aggiornata nel corso del 2019 e le cui modalità di svolgimento sono descritte nel paragrafo “Stakeholder engagement e matrice di materialità”. Le informazioni e i dati inclusi nel presente documento sono riferiti all'anno 2019 e i trend di *performance* laddove disponibili al triennio 2017- 2019, in particolare per gli indicatori introdotti per la prima volta a partire dal presente Bilancio non è stato possibile ricostruire i dati relativi agli anni precedenti, anche in considerazione delle evoluzioni della struttura del Gruppo. Le informazioni qualitative e quantitative derivano dai sistemi informativi aziendali del Gruppo e da un sistema di *reporting* non-finanziario appositamente implementato per soddisfare i requisiti del GRI *Sustainability Reporting Standards* e sono rappresentativi dei diversi ambiti del Decreto, nonché coerenti con l'attività svolta e gli impatti prodotti dal Gruppo Cerved. Per ciascun tema materiale è stato riportato, quando presente, un modello aziendale di gestione e organizzazione, le politiche comprese quelle di dovuta diligenza, i risultati conseguiti tramite di esse e alcuni indicatori di prestazione di carattere non finanziario.

## PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE

Il perimetro dei dati e delle informazioni economico-finanziarie è il medesimo di quello dell'area di consolidamento utilizzata per il Bilancio consolidato del Gruppo al 31 Dicembre 2019. Il perimetro dei dati e delle informazioni sociali e ambientali vede la sola esclusione di Cerved Finline in ragione della scarsa incidenza in termini di fatturato, di dipendenti e della tipologia di attività. Tale esclusione non rileva pertanto ai fini della



comprensione delle attività aziendali, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto da essa prodotta. Eventuali ulteriori limitazioni rispetto al perimetro di rendicontazione sono espressamente indicate nel testo.

Il Gruppo ha subito nel corso del 2019 delle variazioni di perimetro in quanto in data 30 Gennaio 2019, la controllata Cerved Credit Management Group S.r.l. (CCMG) ha acquisito Eurobank Property Services S.A. e la sua controllata Eurobank Property Services S.A. In data 3 Luglio 2019 attraverso la controllata Cerved Credit Management Group S.r.l. è stato finalizzato anche l'acquisto di Euro Legal Service S.r.l. e infine il 30 Luglio 2019, Cerved Group, ha siglato un accordo vincolante per l'acquisto di una quota di controllo di una delle principali società italiane indipendenti di *management consulting*, MBS Consulting S.p.A. ("MBS") e delle sue società controllate.

Con riferimento a queste società sono stati inclusi nel perimetro di rendicontazione i dati a partire dalla data di incorporazione delle società quindi rispettivamente il 1° Aprile 2019 per Cerved Property Services Single Member S.A. (ex Eurobank Property Services S.A.) e la sua controllata Cerved Property Services S.A. (ex Eurobank Property Services S.A.), il 3 Luglio 2019 per Euro Legal Service S.r.l. e infine il 30 Luglio 2019 per MBS Consulting S.p.A. e le sue controllate.

## PROCESSO DI REPORTING

I contenuti del presente Bilancio si riferiscono all'anno 2019 (dal 1 Gennaio al 31 Dicembre 2019) e al fine di permettere la comparabilità dei dati nel tempo e valutare l'andamento delle attività del Gruppo, laddove possibile

è stato proposto il confronto con i due anni precedenti. È stato contenuto, nei limiti del possibile, il ricorso all'uso di stime, che, se presenti, sono fondate sulle migliori metodologie disponibili e opportunamente segnalate. Nel 2019 il Gruppo ha provveduto ad affinare il processo di rilevazione dei consumi migliorando la metodologia di calcolo degli indicatori relativi ai GRI Standard "GRI 302: Energia (2016)" e "GRI 305: Emissioni (2016)". Al fine di rendere confrontabili tali dati con quelli dell'esercizio precedente si è provveduto al ricalcolo dei dati relativi al 2018 con la metodologia definita nel 2019, anche al fine di una maggiore completezza di perimetro. Per tali indicatori, con riferimento ai dati 2018, vengono quindi pubblicati sia i valori comunicati all'interno del Bilancio di Sostenibilità 2018 che i valori riesposti con tale nuova metodologia.

Come previsto dal D.Lgs. 254/2016 la Dichiarazione viene pubblicata con cadenza annuale, ed è sottoposta ad esame limitato secondo quanto previsto dal principio International Standard on Assurance Engagements (ISAE 3000 Revised) da parte di PricewaterhouseCoopers S.p.A. La verifica è stata svolta secondo le procedure indicate nella "Relazione della Società di Revisione Indipendente".

Il presente documento è approvato dal CdA del Gruppo Cerved in data 13 Marzo 2020. La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2019, così come quella redatta per l'anno fiscale 2018, è disponibile sul sito internet del Gruppo nella sezione "Investor Relations & ESG".

Per maggiori informazioni in merito al Bilancio di Sostenibilità 2019 è possibile contattarci, inviando una mail a: [sustainability@cerved.com](mailto:sustainability@cerved.com).



# *Relazione della società di revisione*



**CERVED GROUP SPA**

**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**

**ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2019**



## **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 Cerved Group SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito il "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Cerved Group SpA e sue controllate (di seguito il "Gruppo" o il "Gruppo Cerved") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 predisposta ex art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 13 marzo 2020 (di seguito "DNF").

### **Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF**

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI-Sustainability Reporting Standards definiti nel 2016, (di seguito "GRI Standards"), da essi individuati 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.

---

#### **PricewaterhouseCoopers SpA**

Sede legale e amministrativa: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 0277851 Fax 027785240 Cap. Soc. Euro 6.890.000,00 i.v., C.F. e P.IVA e Reg. Imp. Milano 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 0712132311 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 0805640211 - **Bergamo** 24121 Largo Belotti 5 Tel. 035229691 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 0516186211 - **Brescia** 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 0303697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 0957532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 01029041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 08136181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 0854545711 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06570251 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461237004 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422696911 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 043225789 - **Varese** 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332285039 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 0458263001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444393311

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

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

### **Responsabilità della società di revisione**

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo Cerved;
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 Cerved Group SpA e con il personale di Cerved Credit Management Group Srl, Cerved Rating Agency SpA e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di capogruppo,
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per Cerved Group SpA, Cerved Credit Management Group Srl e Cerved Rating Agency SpA, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività e del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, abbiamo svolto interviste 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 Cerved relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 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.

Milano, 23 aprile 2020

PricewaterhouseCoopers SpA



Andrea Martinelli  
(Revisore legale)

Firmato digitalmente da: ANDREA CRISTIANO MARTINELLI  
Limite d'uso: Explicit Text: Questo certificato rispetta le raccomandazioni previste dalla Determinazione Agid N. 121/2019  
Data: 23/04/2020 16:25:26



Paolo Bersani  
(Procuratore)

BERSANI PAOLO  
2020.04.23 15:04:47  
CN=BERSANI PAOLO  
C=IT  
2.5.4.4=BERSANI  
2.5.4.42=PAOLO  
RSA/2048 bits







► **Progetto grafico e impaginazione:**

Briefing Milano sas (Milano)

► **Stampa:**

New Copy Service srl (Milano)

