



Bilancio  
di Sostenibilità 2020

## 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 &  
Sostenibilità (ESG)



Dichiarazione Consolidata di  
Carattere non Finanziario 2020  
ai sensi del D. Lgs. 254/2016



# Indice

Lettera agli stakeholder.....	6
<b>1. IL RUOLO DI CERVED A SUPPORTO DEL SISTEMA PAESE</b>	
Highlights.....	12
L'identità del Gruppo.....	13
Dare concretezza al purpose.....	16
L'approccio allo stakeholder engagement e i temi materiali per il Gruppo.....	22
La sostenibilità al centro.....	32
La gestione degli impatti del Covid-19.....	37
<b>2. IL MODELLO DI GOVERNANCE</b>	
La governance di una Public Company.....	43
Governare la sostenibilità.....	48
L'attenzione verso l'etica, l'integrità e l'anti-corruzione.....	52
La gestione del rischio.....	61
<b>3. GESTIONE RESPONSABILE DEL BUSINESS</b>	
Il patrimonio di dati del Gruppo.....	67
Garantire la continuità operativa.....	68
L'innovazione come motore di qualità.....	71
La centralità dei clienti.....	78
L'attenzione verso la privacy.....	82
La gestione sostenibile della catena di fornitura.....	83

<b>4. LE PERSONE DEL GRUPPO</b>	
L'occupazione in Cerved.....	89
La promozione della diversità e dell'inclusione.....	93
La tutela della salute durante l'emergenza Covid-19.....	96
La selezione, l'attrazione e la retention dei talenti.....	99
La crescita del talento.....	103
L'engagement e il benessere dei dipendenti.....	107
La tutela dei diritti umani.....	112
<b>5. ESSERE CITTADINI RESPONSABILI</b>	
La diffusione della cultura finanziaria e il supporto alle istituzioni.....	117
La relazione con le istituzioni.....	119
Il supporto alla comunità nell'emergenza sanitaria.....	121
Il progetto "Cara Cerved ti scrivo".....	123
<b>6. IL CONTRIBUTO DEL GRUPPO ALLA RIDUZIONE DEL CLIMATE CHANGE</b>	
L'approccio attento verso l'ambiente.....	129
La riduzione degli impatti ambientali.....	131
<b>APPENDICE</b>	
Dati e indicatori.....	136
Nota metodologica.....	150
GRI Content Index.....	153
Communication on Progress del Global Compact delle Nazioni Unite.....	159
Relazione della società di revisione.....	160

# Lettera agli stakeholder

## SOSTENIBILITÀ E PERSONE AL PRIMO POSTO PER AFFRONTARE LA CRISI DA COVID-19

La **sostenibilità** è parte integrante della **strategia di sviluppo** di Cerved. Tante delle iniziative già lanciate in ambito **ESG** (*Environmental, Social e Governance*) si sono rivelate utili per affrontare un anno molto intenso, durante il quale ci siamo trovati di fronte a una grave crisi sanitaria e alle conseguenze economiche che ne sono derivate.

La **salute** e il **benessere** delle nostre persone hanno rappresentato una **priorità**, da trattare con estrema urgenza fin dall'inizio della pandemia.

Siamo intervenuti in modo tempestivo, con una cabina di regia che ci ha aiutato a gestire la situazione di emergenza, elaborando un **piano d'azione** concreto e dando **risposte puntuali** a tutti i nostri *stakeholder*, dai dipendenti, ai clienti e al mercato.

Tra le azioni più significative, abbiamo allargato prontamente lo **smart working**, garantendo a circa il **90% dei dipendenti** del Gruppo di lavorare da remoto già dai primi giorni, abbiamo attivato una **copertura assicurativa aggiuntiva** per tutto il personale e predisposto **presidi e supporti** per tutelare tutte le persone che frequentano le nostre sedi.

## DAL BUSINESS ALLA COMUNITÀ: IL NOSTRO IMPEGNO PER STARE ACCANTO AL SISTEMA PAESE

In una fase di grande incertezza per il Sistema Paese, non ci siamo mai tirati indietro: abbiamo messo a disposizione **dati, tecnologie e talento** per aiutare le imprese, gli istituti finanziari, la Pubblica Amministrazione e il legislatore a prendere decisioni basate su informazioni affidabili e prospettiche.

Abbiamo elaborato una grande quantità di **analisi e report** fondamentali per leggere il momento che stavamo vivendo e, soprattutto, per **valutarne impatti e ricadute**, al fine di mitigare i costi economici e sociali della crisi ancora in corso.

Ci siamo attivati con una serie di **servizi e prodotti ad hoc** per contribuire a mappare e gestire i rischi causati da una crisi inaspettata. Tutto questo per rispondere a un obiettivo chiaro: **supportare le imprese** nella definizione della migliore strategia possibile per superare le difficoltà e cogliere le opportunità che i mercati presentano anche in un contesto così difficile.

Per tutto il tempo, abbiamo tenuto a mente il nostro impegno nei confronti della **comunità**.

Per questo, abbiamo esteso il **nostro contributo nel sociale** attraverso la donazione in beneficenza di una parte del ricavato dei nuovi servizi. Siamo così riusciti a supportare l'Ospedale San Raffaele, l'Ospedale Buzzi e l'Ospedale Niguarda di Milano e il Policlinico Universitario Gemelli di Roma, in prima linea nell'affrontare la pandemia.



## DALLE DIFFICOLTÀ NASCE L'OCCASIONE PER MIGLIORARE IL NOSTRO PERCORSO SOSTENIBILE

Ma il 2020 è stato anche l'anno in cui abbiamo colto l'occasione per riflettere, per pensare strategicamente al futuro e a come **dare una concretezza ancora maggiore al nostro purpose**: "Aiutare il Sistema Paese a proteggersi dal rischio e a crescere in maniera sostenibile".

Abbiamo concentrato energie e impegno per **migliorare il nostro profilo di sostenibilità**. L'abbiamo fatto realizzando gran parte dei **trenta impegni** che avevamo presentato nella scorsa DNF all'interno del Piano Triennale.

Grazie ad un'ampia attività di **stakeholder engagement**, che ha visto coinvolti attivamente il *management*, i dipendenti del Gruppo, i nostri *Ambassador* della sostenibilità, ma anche i clienti, i fornitori, gli analisti e molti *stakeholder* istituzionali, abbiamo **approfondito i temi ESG e individuato le nostre priorità** per i prossimi anni.

Così, abbiamo definito **target ESG quantitativi**: per tracciare con chiarezza il nostro percorso, dare consistenza ai principali temi materiali per il nostro business e orientare le attività verso un traguardo ambizioso e, al contempo, concreto. In questo modo, il nostro approccio alla sostenibilità evolve verso un orizzonte di più ampio respiro e **rafforza l'impegno del Gruppo al raggiungimento dei Sustainable Development Goals (SDGs) delle Nazioni Unite**.

I target ESG ci aiuteranno a incrementare il nostro impegno sia dal punto di vista strategico, andando ad approfondire e **misurare gli impatti** che generiamo sui nostri *stakeholder*, che dal punto di vista del business, portando in primo piano l'attenzione che dedichiamo alla riduzione delle **emissioni di CO<sub>2</sub>** e all'approvvigionamento da fonti rinnovabili di energia elettrica; alla **promozione del talento**, della **diversità** e della **salute e sicurezza** delle persone; alla **gestione etica e integra** del nostro business e allo sviluppo di una **catena di fornitura più sostenibile**. Affinché siano una leva strategica e operativa importante, abbiamo deciso di legare al loro raggiungimento la remunerazione del management e l'erogazione dei relativi bonus.

## CONFERME E NUOVI OBIETTIVI: NEXT STEPS PER UN DOMANI PIÙ SOSTENIBILE

In linea con questo percorso di generazione di valore condiviso, continuiamo a promuovere **pratiche di business responsabili** a tutti i livelli e in tutti i processi aziendali.

Lo facciamo, per esempio, con il rinnovo per il 2021 della nostra **partecipazione al Global Compact delle Nazioni Unite**, in cui abbiamo assunto il ruolo di *Participant*. Un impegno che ci permette di sostenere con ancora più forza la diffusione dei 10 Principi nella nostra catena del valore e tra i nostri *stakeholder*.

Nei prossimi mesi, il nostro impegno sarà focalizzato nell'avviare l'**impact assessment delle attività del Gruppo** per approfondire il valore che generiamo per gli stakeholder e nell'adeguamento verso il **nuovo Codice di Corporate Governance** che pone alta attenzione nel perseguimento del **successo sostenibile**. Accanto a questo, avvieremo una valutazione sul percorso da intraprendere per il raggiungimento di una Cerved-Net-Zero, con nulle emissioni di CO2, sul passaggio alla **rendicontazione secondo il framework dell'IIRC** - *International Integrated Reporting Council*, sull'integrazione di **target ESG nel Piano di incentivazione a lungo termine** del management e, infine, nel mantenere alta l'attenzione da parte degli **investitori ESG** verso il Gruppo anche attraverso percorsi di inclusione nei più rilevanti **indici di sostenibilità**.

Il 2021 si è aperto con una novità importante: la sigla da parte di Cerved Rating Agency della **Sustainable Finance Partnership di Borsa Italiana**. Un progetto di collaborazione che vede il Gruppo Cerved protagonista nel mettere a disposizione del mercato dei capitali le proprie competenze e soluzioni innovative per **creare un ecosistema integrato che pone al centro la finanza sostenibile** come motore di crescita per le imprese.

Questo Bilancio di Sostenibilità descrive le attività e le performance dell'anno che si è appena concluso e racconta la nostra strategia. Da qui **proseguiamo il nostro viaggio** per favorire la crescita sostenibile del Paese: il cammino è ancora lungo e ricco di sfide, ma proprio per questo oggi siamo ancora più **uniti, consapevoli e resilienti**. E **guardiamo insieme** ad un futuro in cui la sostenibilità sarà più presente che mai.

Buona lettura  
San Donato Milanese, 25 marzo 2021

Dott. Andrea Mignanelli  
Amministratore Delegato



Ing. Gianandrea De Bernardis  
Presidente







# Il ruolo di Cerved a supporto del Sistema Paese

- › Highlights
- › L'identità del Gruppo
- › Dare concretezza al purpose
- › L'approccio allo stakeholder engagement e i temi materiali per il Gruppo
- › La sostenibilità al centro
- › La gestione degli impatti del Covid-19



# Highlights

**€ 487,8 milioni**

RICAVI

**~ 100%**

PUBLIC COMPANY

**36%**

PRESENZA FEMMINILE  
NEL BOARD

**64%**

INDIPENDENZA  
DEL BOARD

**Oltre 2.600**

DIPENDENTI

**~ 44.000**

ORE DI FORMAZIONE

**91,3%**

SODDISFAZIONE MEDIA  
DEI CLIENTI

**29**

EMPLOYEE NET  
PROMOTER SCORE

**~ 98%**

ENERGIA RINNOVABILE ACQUISTATA  
DIRETTAMENTE IN ITALIA

**- 24%**

EMISSIONI DI CO<sub>2</sub>



# L'identità del Gruppo

*Il Gruppo Cerved è la data-driven company italiana che supporta imprese, pubbliche amministrazioni e istituzioni finanziarie nel gestire ogni giorno le opportunità e i rischi delle proprie relazioni commerciali, attraverso un patrimonio unico di dati, modelli di valutazione, soluzioni tecnologiche innovative e competenze specialistiche.*

Cerved affianca i clienti nella **gestione dei rischi**, nella **pianificazione e realizzazione di strategie commerciali e di marketing**. È il primo player italiano indipendente nella **valutazione e gestione di crediti** sia in bonis sia problematici e dei beni a questi connessi e ha all'interno del proprio Gruppo, una delle più importanti agenzie di rating in Europa: **Cerved Rating Agency**.

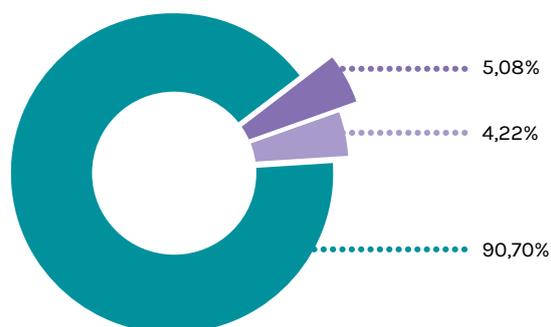
Il Gruppo è **leader in Italia nella sua attività core** (> 70% di quota di mercato nel segmento *Business Information Istituzioni Finanziarie* e > 50% di quota di mercato nel segmento *Business Information Corporate*) e rappresenta il **punto di riferimento per circa 30.000 imprese e istituti finanziari** in tutte le loro fasi del business.

Ha una presenza strutturata in Italia, Grecia, Romania e Svizzera con oltre 43 sedi operative e 3 sedi commerciali e **più di 2.600 dipendenti** nei diversi Paesi. Dal 2015 Cerved è una **public company con flottante prossimo al 100%**: il Gruppo lavora per allineare costantemente i propri interessi con quelli dei suoi azionisti e di tutti i suoi *stakeholder*, perseguendo l'obiettivo di successo sostenibile nel lungo termine.



**Capillarità**  
43 sedi operative,  
3 sedi commerciali

## Azionariato al 31.12.2020



- Wellington Management Group LLP
- Massachusetts Financial Services Company (MFS)
- Mercato

## I dati finanziari

Ricavi FY 2020 (€m)	2020
<b>RICAVI Consolidati<sup>1</sup></b>	<b>487,8</b>
Risk Management	274,3
Growth Services	59,7
Credit Management	152,3
Adjusted EBITDA	202,1
Adjusted EBITDA Margin	42%
<b>Crescita Ricavi 2011 - 2020</b>	<b>6,9%</b>
<b>Crescita EBITDA 2011-2020</b>	<b>4,3%</b>

<sup>1</sup> I ricavi consolidati includono una plusvalenza di € 1,5 m correlata alla vendita di un immobile a Torino e altri ricavi.



## ► Le aree di attività

A fine del 2019, Cerved ha avviato una **riorganizzazione complessiva**, basata sulla volontà di utilizzare l'ecosistema di dati unico di Cerved e le sue tecnologie distintive per offrire nuovi servizi, ancora più organici e innovativi.

Le nuove *Business Unit (BU)* coprono una grande varietà di servizi per istituzioni finanziarie, imprese, assicurazioni, Pubblica Amministrazione, professionisti e privati.

### RISK MANAGEMENT

Fornisce dati e informazioni per **valutare il profilo economico-finanziario e l'affidabilità di imprese e persone fisiche** e valutare la rischiosità dell'intero portafoglio crediti, con l'obiettivo di aiutare i propri clienti a **tutelarsi dal rischio di credito**.

Inoltre, li supporta nella **definizione di modelli di valutazione e sistemi decisionali** con soluzioni integrate e intelligenti.

Attraverso **Cerved Rating Agency** emette e monitora **rating pubblici e privati** riconosciuti in ambito internazionale e **valutazioni sul grado di sostenibilità degli operatori economici** (imprese, istituti finanziari, assicurazioni).

### GROWTH SERVICES

Supporta la **ricerca di nuovi clienti e partner**: conduce analisi sul contesto competitivo, migliora la performance e approfondisce la conoscenza della base clienti.

Lo fa attraverso una gamma ampia e variegata di servizi, disponibili online in tempo reale, e con soluzioni progettuali personalizzate per predisporre le più **efficaci strategie commerciali e far crescere il business**.

### CREDIT MANAGEMENT

Offre servizi che integrano **competenze specialistiche** in diverse aree, dalla valutazione dei crediti, alla loro gestione in via stragiudiziale e legale, fino al *remarketing* di beni mobili e immobili.

Aiuta a individuare **le soluzioni più efficaci lungo l'intero ciclo di vita del credito** per intervenire rapidamente e professionalmente e ridurre i tempi di rientro.



Ogni *Business Unit* declina la propria offerta attraverso servizi e prodotti ad hoc, con l'obiettivo di rispondere alle esigenze del **mercato** e ai bisogni dei propri **clienti**.

Business Unit	Service lines	Percentuale ricavi 2020
<b>RISK MANAGEMENT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Business Information</li> <li>• KYC, AML &amp; Antifraud</li> <li>• Cerved Credit Agency</li> <li>• ESG Solution</li> <li>• Finanza Agevolata</li> <li>• Real Estate</li> <li>• Risk Analytics</li> <li>• REgTech</li> </ul>	<p>56,4%</p>
<b>GROWTH SERVICES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Market &amp; customer insights</li> <li>• Service Design</li> <li>• AI for Sales &amp; Marketing</li> <li>• Digital Marketing</li> <li>• Advisory &amp; Advanced Analytics</li> <li>• Digital Lending</li> <li>• Academy</li> </ul>	<p>12,3%</p>
<b>CREDIT MANAGEMENT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Banking NPL &amp; UPT</li> <li>• Credit collection</li> <li>• Performing loans</li> <li>• Value added services</li> <li>• Legal recovery</li> <li>• Master Service</li> <li>• Greece Real Estate</li> <li>• Greece NPL</li> </ul>	<p>31,3%</p>

Oltre alle tre principali BU, il Gruppo fa leva sull'enorme patrimonio informativo aziendale.

Attraverso l'**Ufficio Studi** mette a disposizione **analisi e ricerche** che permettono di decodificare l'andamento del tessuto imprenditoriale italiano. Gli studi si basano sul più **ampio e accurato sistema di informazioni finanziarie e commerciali del Gruppo**, con una profondità storica difficilmente replicabile.

Sono consultabili sul portale [know.cerved.com](https://know.cerved.com) in forma gratuita.

### Le attività di Cerved Rating Agency

Cerved Rating Agency (CRA) è l'**agenzia di rating italiana** specializzata nella **valutazione del merito di credito di imprese** non finanziarie italiane e delle emissioni di titoli di debito.

CRA **emette e monitora rating pubblici e privati** riconosciuti in ambito internazionale, valorizzando l'esperienza di tutto il Gruppo nel campo delle valutazioni del merito di credito e, in qualità di ECAI, fornisce al sistema bancario italiano rating utilizzati a fini regolamentari. È la quinta agenzia di rating in Europa e ha emesso oltre 30.000 Corporate Rating Long Term<sup>2</sup>.

Grazie all'acquisizione di Integrate Srl, successivamente fusa in Cerved Rating Agency, ai rating sull'affidabilità creditizia delle imprese sono stati affiancati anche **valutazioni sul grado di sostenibilità degli operatori economici** (imprese, istituti finanziari, assicurazioni) sviluppando soluzioni innovative grazie a una metodologia ESG in linea con le *best practices* internazionali.

<sup>2</sup> Fonte: CEREP (ESMA Central repository for publishing the rating activity statistics. Dati aggiornati al 30.06.2019.



# Dare concretezza al purpose

Questo è il purpose di Cerved. Una sfida ambiziosa...

*“Aiutare il Sistema Paese a proteggersi dal rischio e a crescere in maniera sostenibile. Lo facciamo mettendo a disposizione dati, tecnologia e talento, al servizio di persone, imprese, banche e istituzioni”.*

Una sfida ambiziosa, soprattutto nel contesto di complessità e incertezza causato dalla crisi pandemica che ha impattato sulla produttività italiana e sulla crescita del Paese.

Per questo, Cerved fa leva sui propri **dati**, sulla **tecnologia** e sul **talento** per strutturare e mettere a disposizione di persone, imprese, banche e istituzioni, **un’innovazione tecnologica di tipo data-driven e servizi specifici**, sostenendo così la crescita sostenibile del Paese con impatti positivi sulla collettività.

Per concretizzare il *purpose*, il Gruppo ha definito **quattro principi cardine** sui quali è strutturata l’organizzazione delle sue attività di business, la creazione e il mantenimento della relazione con tutti gli *stakeholder*:

## PIONIERI DEL BIG DATA ECOSYSTEM

Con i nostri dati, le nostre persone e il nostro lavoro rilanciamo la produttività italiana, rispondendo ai due bisogni fondamentali con cui ogni individuo e ogni organizzazione si confrontano ogni giorno: prosperare e proteggersi dal rischio.

## ORIENTATI ALLA CRESCITA SOSTENIBILE

Siamo convinti che la trasparenza e la sostenibilità del business siano il motore di un miglioramento continuo. Giorno dopo giorno, ci impegniamo a mettere in pratica ciò in cui crediamo, condividendo le nostre risorse e le nostre energie con la comunità a cui ci rivolgiamo.

## IMPEGNATI A COSTRUIRE UNA CULTURA DI FIDUCIA

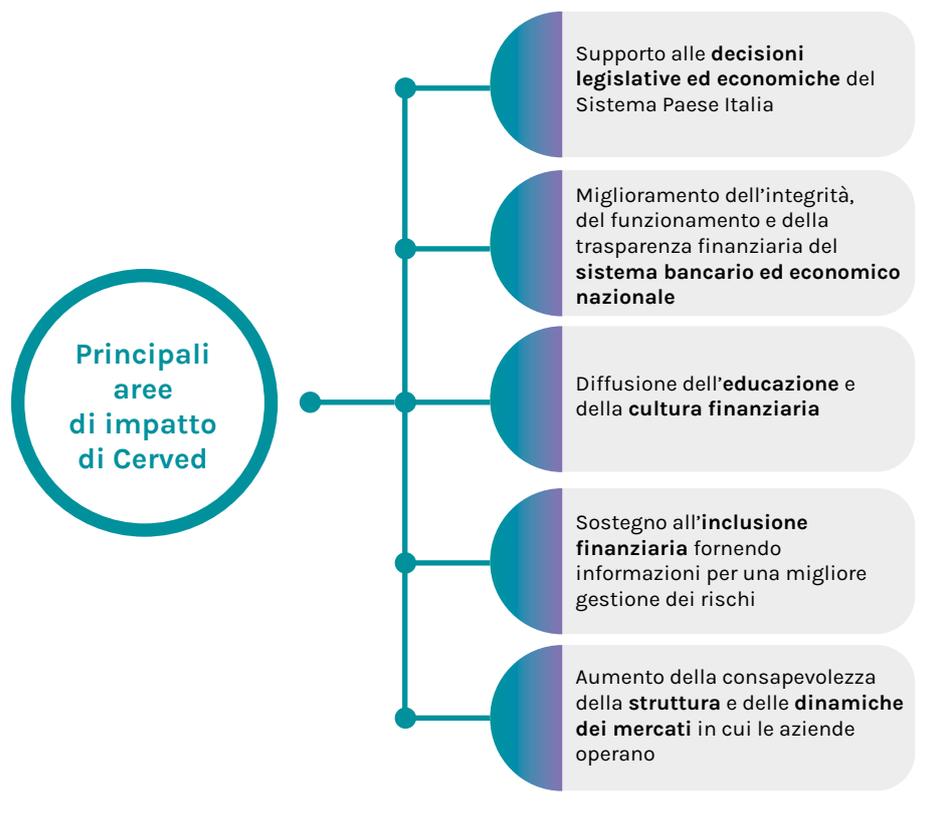
Viviamo da sempre al centro del sistema economico e facciamo di tutto per contribuire alla sua trasparenza e alla sua affidabilità. Favoriamo una collaborazione produttiva, in cui le conoscenze si contaminano e chiunque può e deve dare il suo contributo. Dove ascoltare diventa una priorità, la diversità è un valore che ci avvicina e il merito è riconosciuto.

## ATTORI DEL CAMBIAMENTO

Amiamo capire, sperimentare, cambiare per poi ricominciare. Ognuno di noi coltiva il dinamismo imprenditoriale e la crescita personale con velocità, entusiasmo e coraggio, perseguendo un percorso di innovazione che porta ad agire, senza paura di osare o di cambiare.

L’impegno di Cerved è volto a **crescere in modo sostenibile insieme al Paese**, con l’obiettivo di contribuire a tracciare una traiettoria virtuosa attraverso le proprie attività di business, la propria infrastruttura di dati e le proprie persone.





#### ► Principali servizi del Gruppo con benefici sulla sostenibilità

- **ESG Rating solicited:** il servizio integra un giudizio quantitativo delle performance ESG con l'analisi qualitativa degli analisti, fornendo un *benchmark* nel settore di riferimento. È rivolto a clienti che intendono misurare la performance ESG sulla base del proprio bilancio di sostenibilità o DNF;
- **ESG Rating unsolicited:** il servizio integra un giudizio quantitativo delle performance ESG con l'eventuale analisi qualitativa di analisti, fornendo anche un *benchmark* nel settore di riferimento. È rivolto ai clienti che vogliono misurare l'informativa non finanziaria pubblicata dalle società che finanziano o in cui investono che redigono già un bilancio di sostenibilità;
- **Piattaforma ESG:** lo strumento digitale di raccolta e misurazione dell'informativa non finanziaria delle società. L'analisi è svolta attraverso una piattaforma web che raccoglie e analizza automaticamente le informazioni raccolte mediante questionari in linea con gli standard internazionali in materia di sostenibilità. Le performance indagate vengono confrontate con quelle dei settori di riferimento, per definirne un posizionamento relativo. La Piattaforma ESG viene erogata in due modalità:
  - **ESG Client Assessment**, rivolta a controparti finanziarie (tipicamente gli istituti di credito finanziatori);
  - **ESG supply chain assessment** rivolta alle aziende corporate che vogliono automatizzare il processo di valutazione in ottica ESG della propria catena di fornitura;
- **Diagnostico di sostenibilità aziendale:** servizio di assessment rapido per identificare e valutare le capacità di impatto e *governance* dell'impresa;
- **Benchmarking performance sostenibilità**, con un sistema di comparazione delle *best practices* e dei rating.

## Termometro Italia: approfondimenti sulla crisi e sulla sua evoluzione

Nel 2020, per supportare le riflessioni e le scelte strategiche delle imprese, è stata lanciata la ricerca Termometro Italia.

Termometro Italia è un **piano di ricerca** che monitora l'impatto della crisi Covid-19, il modo in cui le famiglie e le imprese vivono la ripresa e la loro percezione del futuro.

Il piano prevede interviste periodiche, con frequenza mensile, di due campioni rappresentativi. Il primo, **Termometro Italia Famiglie**, focalizzato su 500 famiglie stratificate per reddito, professione, composizione del nucleo familiare e area geografica; il secondo, **Termometro Italia Aziende**, rivolto a 500 aziende stratificate per settore di attività, classe dimensionale, area geografica.

## Cerved Geo Intelligence: creare valore partendo dai dati

L'obiettivo di Cerved è quello di declinare la propria visione di business e il proprio *purpose* anche attraverso l'attivazione di **servizi specifici** che valorizzino il proprio patrimonio di dati e informazioni e, allo stesso tempo, creino valore per i clienti e la collettività.

Per questo, nel corso del 2020, Cerved ha ulteriormente fatto leva sul **proprio potenziale di dati distintivi**, e ha definito una nuova **Value Proposition Cerved** legata alla *geo intelligence*.

Il nuovo servizio è basato **sull'elaborazione dei big data Cerved che incrociano informazioni relative a soggetti economici, immobili, persone e caratteristiche territoriali** con l'obiettivo di creare nuovi dati e *scores* di concentrazione territoriale basati sulla cella censuaria ISTAT.

Grazie ad un approccio legato alla *data science* e al *machine learning*, sarà possibile ottenere e visualizzare **mappe territoriali in grado di rappresentare caratteristiche socio-demografiche della popolazione, dati macroeconomici territoriali aggregati e indici proprietari Cerved** utili a generare input significativi per definire strategie e abilitare il cambiamento nella gestione dei principali aspetti legati al business.

## RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

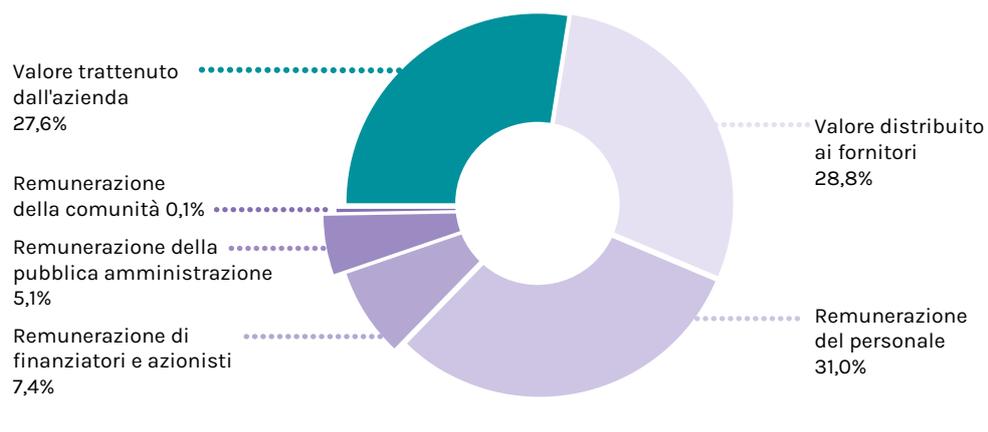
Il contributo che Cerved dà ai suoi *stakeholder* si misura anche attraverso il **valore economico generato e distribuito** con le proprie attività. Questo elemento rappresenta uno dei *driver* principali del Gruppo perché permette di comprendere al meglio gli aspetti economici del business e il loro impatto sul tessuto sociale.

Secondo la **riclassificazione al 31 dicembre 2020** del Conto Economico di Gruppo Cerved, il valore economico direttamente generato è stato di circa **500 milioni** di Euro.

Il **72%** del valore generato da Cerved è stato **distribuito agli stakeholder**, sia interni che esterni, e il restante **28% è stato trattenuto** all'interno dell'Azienda.



## Distribuzione del valore aggiunto generato nel 2020



Nel contesto di un'emergenza pandemica e di una crisi economica senza precedenti, i risultati del 2020 confermano la **solidità di Cerved**, la capacità di **portare rapidamente innovazioni sul mercato** e la **centralità del ruolo nel Sistema Paese**. La **resilienza del business** viene confermata dal calo contenuto dei ricavi e dall'utilità dei servizi offerti per gestire i rischi finanziari anche nelle fasi di debolezza del ciclo economico. Le divisioni Risk Management e Growth Services che rappresentano oltre due terzi dei ricavi del Gruppo si sono dimostrate solide, facendo leva sui risultati record del segmento Istituzioni Finanziarie e di MBS Consulting. Il lancio tempestivo dei servizi di Covid-19 Impact Assessment e il supporto alle banche nell'erogazione dei prestiti garantiti hanno sostenuto il conto economico, ribadendo il ruolo centrale nel circuito economico-finanziario. La divisione Credit Management ha sofferto nell'area di gestione dei crediti bancari, principalmente a causa degli effetti della pandemia su liquidità e attività dei tribunali, mentre i servizi ancillari hanno registrato impatti meno contenuti.

### Il titolo Cerved

Cerved è quotata nel **Mercato Telematico Azionario (MTA) di Borsa Italiana** dal 2014.

L'incertezza sulle prospettive economiche globali, dovute agli effetti della pandemia da Covid-19, ha innescato forti turbolenze sui mercati azionari che, a livello mondiale, si sono rispecchiate in ampi cali dei corsi azionari e in un incremento della volatilità.

Per queste motivazioni nel 2020, l'**indice FTSE Italia MidCap** è decresciuto del -6,8%, seguendo l'andamento negativo dell'indice FTSE MIB che ha registrato una performance del -6,7%. Il **titolo Cerved** ha registrato una performance negativa del -17,0% partendo da Euro 9,0 primo prezzo ufficiale registrato il 2 gennaio 2020. Nel suo ultimo giorno di negoziazioni a Piazza Affari, il titolo Cerved ha chiuso il 2020 con un prezzo ufficiale di **Euro 7,5** determinando una capitalizzazione di mercato pari a circa Euro **1,454 miliardi**. La media giornaliera dei volumi si è attestata a circa **557 mila pezzi scambiati**, in aumento rispetto all'anno precedente (+37,0%).

Di seguito una rappresentazione grafica dell'andamento del titolo Cerved Group dalla data di quotazione al 31 dicembre 2020 confrontato con i due indici di riferimento FTSE MIB e FTSE Italia MidCap.



**Le performance di Cerved dall'IPO**  
Cerved vs FTSE MIB: +46%  
Cerved vs FTSE MIDCAP: +14%

Identità

Governance

Business

Persone

Comunità

Ambiente



### Andamento del titolo Cerved



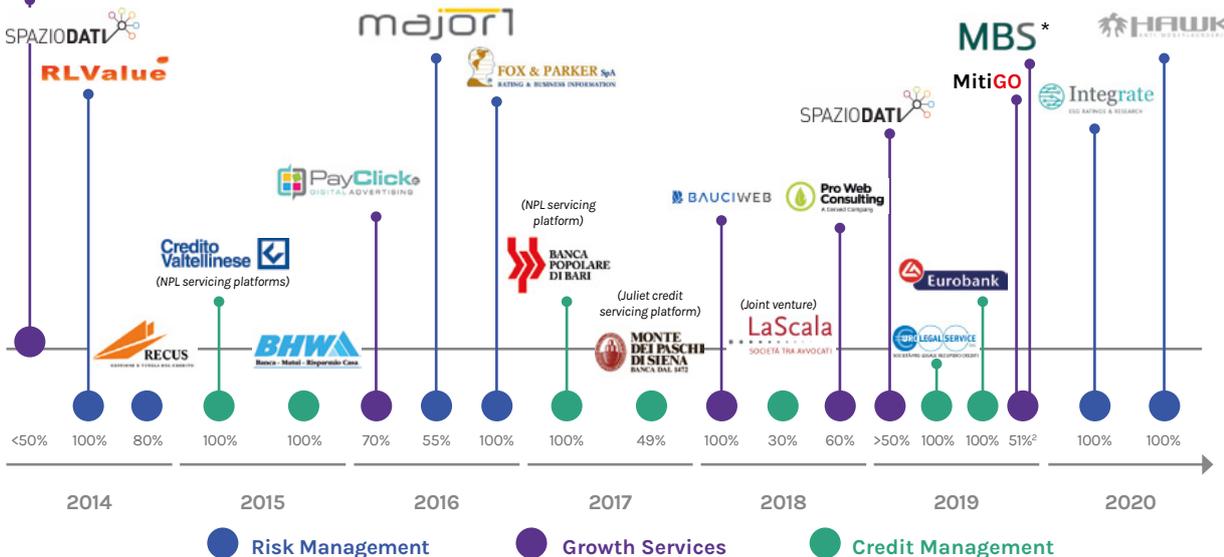
### Le attività di M&A nel 2020

Per Cerved, le **acquisizioni** sono una leva importante di crescita del business, con lo scopo di **cogliere opportunità e sinergie** in tutte aree di attività. Negli anni, il numero delle acquisizioni effettuate e integrate nel Gruppo è cresciuto in maniera significativa.

Le principali acquisizioni nel 2020:

- **Integrate Srl**, startup innovativa che ha sviluppato una metodologia ESG, in linea con le *best practices* internazionali, ed è proprietaria di un ricco database di informazioni sulla sostenibilità per l'emissione di rating sulle performance non finanziarie anche delle PMI (Piccole e Medie Imprese);
- **Hawk AML Srl**, società già partner di Cerved, specializzata in soluzioni per la prevenzione del rischio di riciclaggio e finanziamento del terrorismo.

### M&A track record



\* Acquisto del 30,7% del capitale sociale (51% delle azioni con diritto di voto)

## IL NUOVO PIANO INDUSTRIALE E IL PROSSIMO INVESTOR DAY

In vista dell'Investor Day previsto per marzo 2020, Cerved ha definito il suo nuovo piano industriale.

La strategia di sviluppo su cui si basa Cerved è fondata su concetti chiari e sostenibili. Facendo leva sui propri punti di forza (resilienza, crescita e cash flow), Cerved intende continuare a sviluppare le proprie attività di business puntando su:

- › **Innovazione e differenziazione:** investire continuamente sull'innovazione e sull'ampliamento della propria base dati, modelli di *scoring*, metodologie valutative e *user experience*, al fine di rafforzare la propria leadership e il vantaggio competitivo che caratterizza Cerved oggi;
- › **Crescita organica:** continuare a capitalizzare l'esperienza acquisita e la posizione di principale operatore nel mercato italiano per incrementare il numero di clienti, offrire nuovi prodotti e servizi prediligendo le attività di *up-selling*, sfruttare le opportunità di *cross-selling* tra le divisioni, ed entrare in nuovi segmenti;
- › **Crescita per linee esterne:** completare la crescita organica con acquisizioni e partnership commerciali, confermando l'importante *track record* storico, sia in settori in cui Cerved è già presente, sia in settori adiacenti;
- › **Iniziative di "Eccellenza operativa":** continuare a focalizzarsi sull'eccellenza operativa per assicurare che l'operatività di Cerved sia non solo efficiente in termini di costi, ma anche snella, agile e scalabile, in modo da facilitare e sostenere la crescita;
- › **Espansione in aree adiacenti:** proseguire il percorso di crescita facendo leva su operazioni di M&A per entrare in business adiacenti in modo da completare in maniera sinergica l'offerta dei servizi del Gruppo.

1  
Identità

2  
Governance

3  
Business

4  
Persone

5  
Comunità

6  
Ambiente

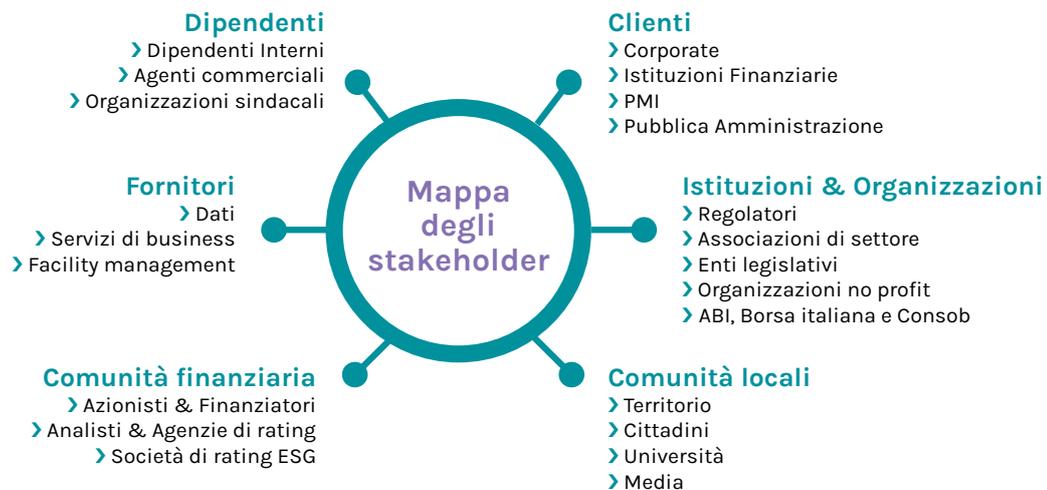


# L'approccio allo stakeholder engagement e i temi materiali per il Gruppo

*Cerved ha intrapreso un percorso sistematico di dialogo e coinvolgimento dei suoi principali interlocutori al fine di valorizzare il loro contributo nella formulazione delle politiche e delle strategie aziendali.*

L'attenzione del Gruppo verso i suoi stakeholder ha come obiettivo la costruzione di **relazioni con ciascun interlocutore**.

Solo in questo modo è possibile instaurare un **dialogo continuativo** e promuovere la **cooperazione e la definizione di partnership** durature, per la creazione di valore condiviso.



Per ciascun *stakeholder* individuato, Cerved ha strutturato **canali e modalità di dialogo utili a prendere in considerazione i loro interessi specifici**.

La raccolta di input e suggerimenti aiuta il Gruppo a migliorare il proprio profilo di sostenibilità in modo costante.

## PRINCIPALI ATTIVITÀ DI STAKEHOLDER ENGAGEMENT

Il dialogo e l'interazione con gli *stakeholder* rappresentano un'occasione per:

- › comprendere in profondità **l'ambiente in cui Cerved opera**, gli sviluppi del mercato e identificare nuove opportunità;
- › **ricepire le necessità e le aspettative degli stakeholder** al fine di integrarle nella strategia di Gruppo;
- › definire i **contenuti** della reportistica non finanziaria;
- › garantire una migliore **gestione dei rischi** e della propria **reputazione**;
- › identificare spunti di miglioramento per **l'innovazione di prodotti e processi**;
- › sviluppare **relazioni di fiducia**.

Le attività di *stakeholder engagement* si ispirano allo standard AA1000, sviluppato da AccountAbility (*Institute of Social and Ethical Accountability*), che identifica nei principi di **inclusività, materialità, rispondenza e impatto** quelli su cui costruire un efficace coinvolgimento degli *stakeholder*.

## Modalità di coinvolgimento degli stakeholder

Dipendenti & management	Clienti	Istituzione & organizzazioni	Collettività	Comunità finanziaria e azionisti	Fornitori e partner commerciali
Bootcamp & Team building	Customer Satisfaction	Apertura di canali di dialogo	Workshop	Assemblea	Knowledge transfer
Employee Satisfaction	Customer Care	Approfondimenti	Formazione	Roadshow	Offerte congiunte verso il mercato
Survey	Workshop per sviluppo di prodotto	Elaborazione di studi e paper	Career Lab	Comunicati stampa	
Linea diretta HR	Workshop e webinar formativi		Sponsorizzazioni e liberalità	Informativa obbligatoria	
Open innovation	Campagne ed eventi		Cara Cerved ti Scrivo	Conference Call	

### Il contributo alla Pubblica Amministrazione

La **gestione responsabile delle relazioni** con le Istituzioni e la Pubblica Amministrazione è una priorità strategica per tutto il Gruppo.

Proprio per questo, Cerved ha sviluppato il **Portale Cerved PA**: un portale verticale che offre informazioni sui soggetti operanti nel e per il settore della Pubblica Amministrazione, come enti pubblici, partecipate degli enti (fino al III livello di controllo), fornitori degli enti (sia aziende sia consulenti ed esponenti sia di Enti con incarichi politico-amministrativi e dirigenti) sia di partecipate e fornitori.

Il Portale consente di **conoscere, confrontare e monitorare** i soggetti presenti nel perimetro della Pubblica Amministrazione attraverso:

- › l'accesso a **tutte le informazioni** contenute sui soggetti di interesse;
- › il **confronto tra soggetti** della stessa tipologia e rispetto ad alcuni cluster di appartenenza;
- › il **controllo di eventi** sulle aziende poste sotto osservazione (partecipate e fornitori).

## ► La relazione con i media

Le relazioni di Cerved con i media fanno leva sull'ampio patrimonio di conoscenze e dati della società.

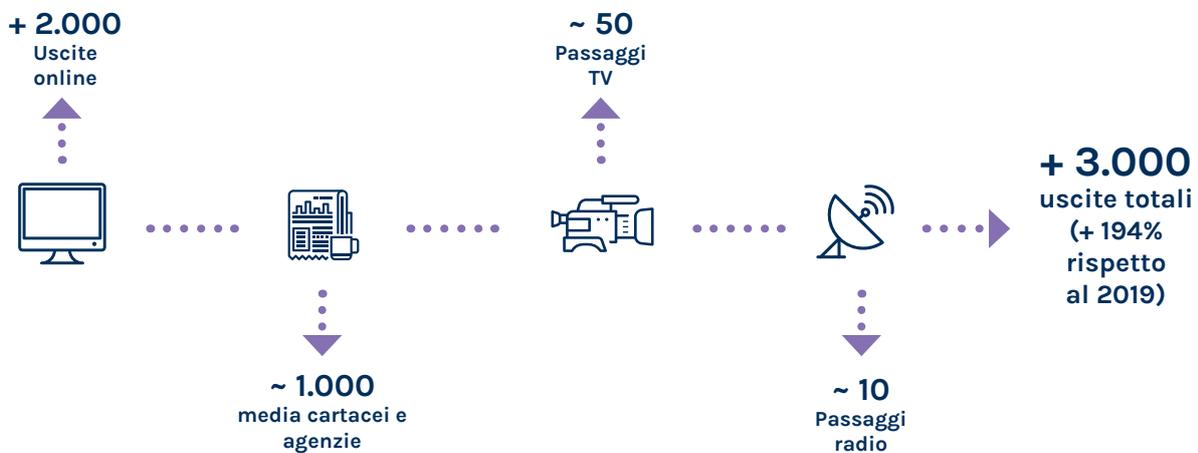
La **strategia di comunicazione** punta a valorizzare la molteplicità di iniziative promosse e a condividere i risultati raggiunti, lavorando a supporto della *brand awareness* e della *brand identity* del Gruppo. Un'attenzione particolare è dedicata alla **comunicazione delle iniziative che supportano il purpose di Cerved** e danno evidenza delle attività con le quali la società mette a disposizione del Sistema Paese dati, tecnologia e talento.



Nel corso dell'anno, Cerved ha goduto di una **forte attenzione da parte della stampa**, soprattutto grazie alla propria capacità di offrire informazioni affidabili sulle prospettive delle imprese italiane in un momento di grande incertezza generato dalla crisi sanitaria. La Società ha più che **raddoppiato la sua presenza sugli organi di stampa** (con oltre 2.500 articoli), aumentando in modo ancora più marcato la propria **visibilità sui canali televisivi** (otto volte rispetto all'anno precedente). Questa attività ha consolidato ulteriormente l'immagine di Cerved come un soggetto autorevole, in grado di dare informazioni utili per la stampa, le istituzioni, il mercato.

A questo impegno si è affiancata la promozione di tutte le attività del Gruppo, programmata di volta in volta attraverso **interviste di approfondimento su temi specifici**, che coinvolgono il management di riferimento.

## La visibilità di Cerved



## ► Il dialogo con gli shareholder e con la comunità finanziaria

Il Gruppo Cerved è una delle vere poche *public company* italiane.

Per questo motivo, le attività di comunicazione e di gestione delle relazioni con la comunità finanziaria sono prioritarie e sono volte a **creare valore per gli azionisti e**, più in generale, **per tutti gli stakeholder**.

Le attività di *Investor Relations* si concentrano sulla gestione delle relazioni con analisti e investitori con lo scopo di **comunicare con trasparenza e in modo conforme alle normative** vigenti l'informativa pubblica.



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 comunicazione trasparente, tempestiva e completa che riduce l'incertezza e le asimmetrie informative.

Nel 2020 le attività, a causa dell'emergenza sanitaria, sono state svolte prevalentemente online e si sono focalizzate su una strategia declinata attraverso le 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 2020



Nel 2020, Cerved è stata invitata da Borsa Italiana a partecipare al **Digital Italian Equity Roadshow Asia & Australia**, insieme ad altre quindici aziende italiane scelte per valorizzare e promuovere il mercato azionario italiano presso la comunità finanziaria asiatica. È stata l'occasione per incontrare virtualmente investitori asiatici e australiani e raccontare loro i risultati raggiunti e i progetti di crescita del Gruppo.

Sempre nel 2020 Cerved ha ottenuto dall'agenzia di rating **ISS - Institutional Shareholder Services** sia la valutazione "Prime" sia il riconoscimento "Highest Rating Quality Score"<sup>3</sup> per la sezione "Governance" e "Social", dimostrando di essere leader nel suo settore con **performance di sostenibilità superiori alla media** del panel di peers comparabili.



Da Ecovadis, invece, è arrivato il riconoscimento "Silver Medal" che colloca il Gruppo tra il **25% delle aziende con la valutazione più elevata** sotto il profilo della responsabilità sociale di impresa grazie alle sue politiche, azioni e risultati conseguiti.



<sup>3</sup> Al 31 dicembre 2020

## Cerved Group alla Sustainability Week di Borsa Italiana

Per il secondo anno consecutivo, Cerved ha partecipato alla Sustainability Week che si è tenuta dal **29 giugno al 3 luglio**. L'evento, organizzato da **Borsa Italiana**, è cresciuto negli anni e, visto il coinvolgimento sempre più numeroso di società e investitori: 49 società, di cui 47 quotate e 2 non quotate, 180 investitori provenienti da Francia, Germania, Italia, Olanda, Spagna, Svizzera, UK e USA in rappresentanza di 100 case di investimento domestiche e internazionali.

L'ultima edizione si è svolta in una formula interamente digitale per tener conto delle esigenze di distanziamento sociale ma che al tempo stesso ha offerto la possibilità di raggiungere un maggior numero di *stakeholder*.

Infatti, la *Sustainability Week* di pone l'obiettivo di **favorire l'incontro tra investitori e imprese** sui temi della sostenibilità e promuovere la condivisione di punti di vista e di *best practices*.

Il Gruppo ha avuto l'opportunità di incontrare virtualmente investitori domestici e internazionali per discutere le proprie strategie di crescita sostenibile.

### ► La partecipazione di Cerved al dibattito pubblico

Cerved alimenta attivamente il dibattito pubblico sui temi vicini al proprio business, anche attraverso la **partecipazione ad associazioni importanti**, tra cui:

- › Confcommercio
- › ANIC - Associazione Nazionale tra le Imprese di Informazioni Commerciali
- › UNIREC - Unione Nazionale Imprese a tutela del Credito, e tramite quest'ultima, alla Fondazione Forum UNIREC - Consumatori
- › Business Information Industry Association
- › Tavolo di Studio sulle Esecuzioni Immobiliari (T6)
- › ASSIRM - Associazione Italiana delle ricerche di mercato, sociali e di opinione
- › Assonime
- › EACRA, Associazione delle agenzie di rating del credito europee, tramite Cerved Rating Agency
- › AIR - Associazione *Investor Relations*
- › GEI - Gruppo Economisti d'Impresa
- › ECCBSO - European Committee of Central Balance - Sheet Data Offices, di cui Cerved è membro fondatore e, insieme a Banca d'Italia, rappresenta l'Italia nel Comitato Europeo delle Centrali dei Bilanci. Creato nel 1987, ha 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.

### WE SUPPORT



Il Gruppo aderisce al **Global Compact delle Nazioni Unite**, in cui ha assunto il ruolo di *Participant* al fine di rafforzare il proprio impegno nel sostenere e diffondere i 10 Principi tra i propri *stakeholder*.



## La partecipazione di Cerved alla discussione sulla tassonomia UE

L'Unione Europea ha recentemente promosso lo **European Green Deal**, un piano che dovrebbe mobilitare più di 1.000 miliardi di euro di investimenti sostenibili nei prossimi 10 anni. Tra le azioni necessarie alla realizzazione del piano vi è la creazione di un meccanismo di classificazione delle attività economiche finalizzato proprio a indirizzare gli investimenti verso un'economia "low carbon". Cerved ha **contribuito al dibattito sulla tassonomia europea**, indagando come questa si integra e impatta il sistema economico italiano. I settori individuati dalla tassonomia hanno un peso rilevante sul sistema produttivo italiano, sia in termini di indotto economico e occupazione che di esposizione finanziaria. Secondo i dati Cerved, a livello nazionale le imprese operative nei settori identificati dalla tassonomia sono il 27,5% delle società di capitale italiane, impiegano 1 milione e 800 mila addetti (17,5%) e generano nel complesso un fatturato di oltre 400 miliardi di euro (15,1%). Sono stati condotti anche ulteriori approfondimenti rispetto all'incidenza a livello provinciale e alla capacità di investimento delle imprese che devono affrontare la transizione.

### LA MATRICE DI MATERIALITÀ

Con l'obiettivo di migliorare costantemente la propria rendicontazione, Cerved focalizza il proprio Bilancio di sostenibilità sui **temi materiali**<sup>4</sup> che sono rilevanti sia per i suoi *stakeholder* che per il business.

Nel 2020, il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo è stato selezionato come finalista per il **"Premio al Report di Sostenibilità 2020"** nella categoria grandi aziende. L'evento, organizzato dall'Università di Pavia, riconosce l'impegno e premia le migliori aziende italiane che si distinguono per la qualità della reportistica di sostenibilità.

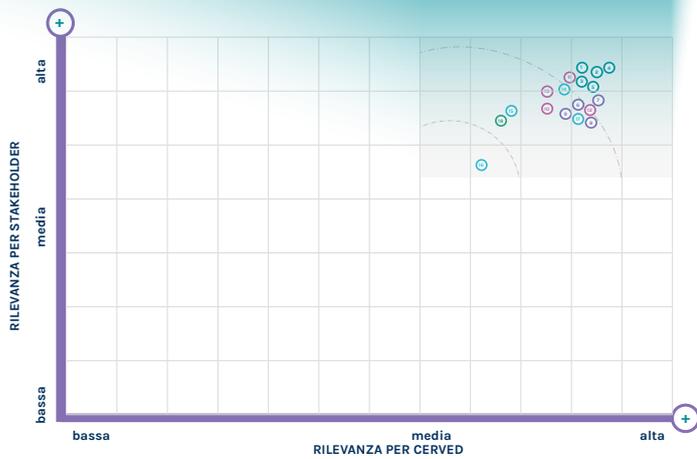
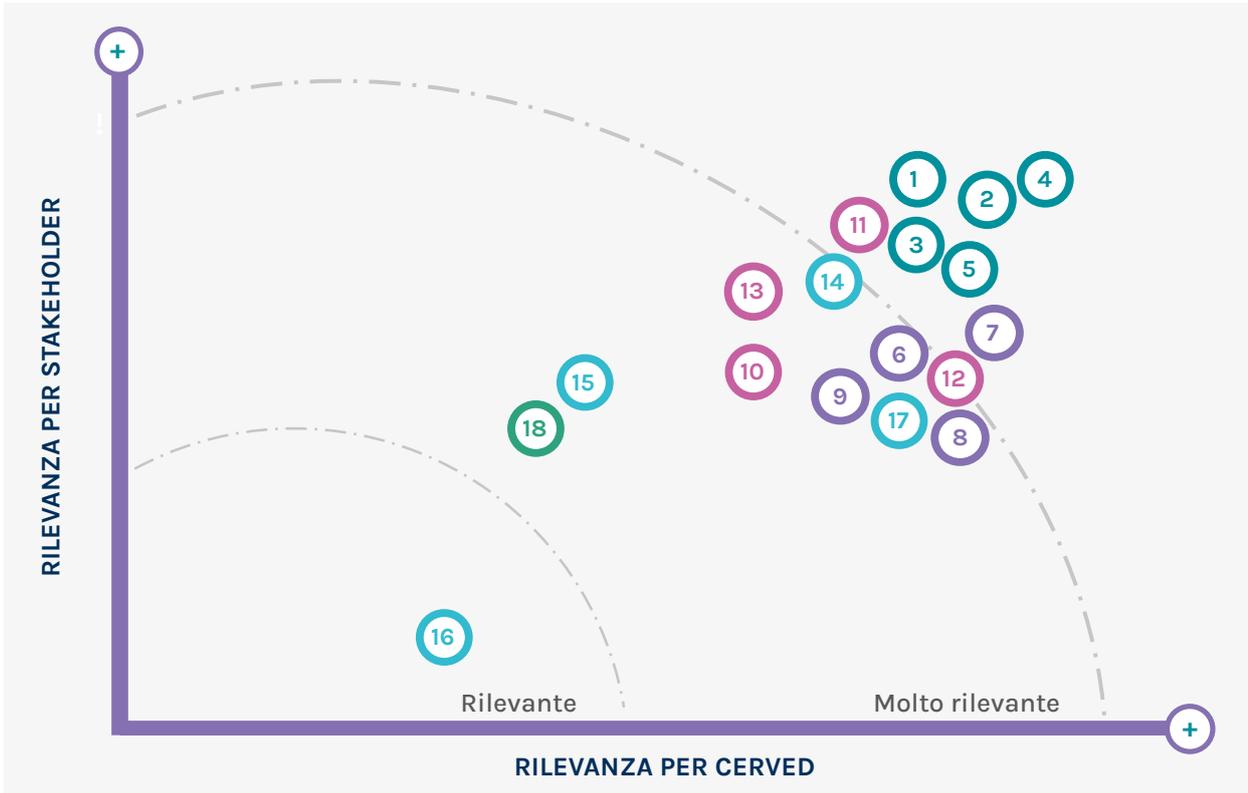
In continuità con l'anno precedente, **la matrice di materialità è stata aggiornata** in modo strutturato per cogliere le principali evoluzioni del contesto, anche a fronte dell'emergenza pandemica in corso, e identificare l'importanza relativa dei diversi temi per il Gruppo e per gli *stakeholder*.

L'attività di ascolto ha coinvolto:

- › il **management** del Gruppo e il **Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità** con interviste mirate;
- › la **rete degli Ambassador** della sostenibilità;
- › i **dipendenti** attraverso una *survey* a cui hanno risposto in oltre 650;
- › i **fornitori**, gli **analisti**, gli **investitori** e altri **stakeholder esterni** tra cui regolatori e istituzioni, coinvolti attraverso 13 interviste *one-to-one* e 4 questionari mirati;
- › i **clienti**, con una sezione dedicata ai temi ESG all'interno della *customer satisfaction* a cui hanno risposto in oltre 550.

<sup>4</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.

## Matrice di materialità



### TEMI MATERIALI

#### Governance

- 1 Governance da public company
- 2 Etica e anticorruzione
- 3 Remunerazione del management in linea con obiettivi ESG
- 4 Privacy, sicurezza e integrità delle informazioni
- 5 Performance economico-finanziarie solide e sostenibili

#### People

- 6 Engagement, welfare e work-life balance dei dipendenti
- 7 Formazione, sviluppo e retention dei dipendenti
- 8 Diversity & inclusion
- 9 Salute e sicurezza dei lavoratori

#### Business

- 10 Opportunità di business in ottica ESG
- 11 Dati affidabili, indipendenti e accurati per il Sistema Paese
- 12 Innovazione, sviluppo e qualità dei prodotti
- 13 Business continuity

#### Value chain & Community

- 14 Ascolto e soddisfazione dei clienti
- 15 Gestione dei fornitori e delle relazioni con partner strategici
- 16 Relazioni con le comunità territoriali
- 17 Relazioni con le istituzioni

#### Ambiente

- 18 Climate change



Ambito	Temi Emersi	Descrizione	Target ESG
GOVERNANCE	Governance da <i>public company</i>	Allineare il proprio modello di <i>governance</i> alle <i>best practices</i> di mercato al fine di rafforzare la propria identità di <i>public company</i> , migliorare la <i>compliance</i> con la normativa e la gestione dei rischi.	
	Etica e anticorruzione	Promuovere una gestione etica del proprio business anche al fine di supportare l'impegno del Gruppo nella lotta alla corruzione, attiva e passiva.	
	Privacy, sicurezza e integrità delle informazioni	Assicurare la salvaguardia la riservatezza e l'integrità delle informazioni che vengono rese disponibili ai propri clienti e a tutti gli <i>stakeholder</i> .	
	Performance economico-finanziarie solide e sostenibili	Garantire performance economiche e finanziarie in linea con le aspettative del mercato e degli <i>shareholder</i> con l'obiettivo di generare valore nel tempo per tutti i suoi <i>stakeholder</i> .	
	Remunerazione del management in linea con obiettivi ESG	Migliorare il profilo ESG e definire una strategia di forte integrazione della sostenibilità nel business.	
PEOPLE	<i>Engagement, welfare e work-life balance</i> dei dipendenti	Promuovere l'ascolto, il coinvolgimento e il benessere dei propri dipendenti favorendo una migliore conciliazione vita-lavoro.	
	Formazione, sviluppo e retention dei dipendenti	Mettere il talento delle persone al centro di percorsi di crescita e sviluppo, in linea con le esigenze del business del Gruppo.	
	Diversity & inclusion	Supportare lo sviluppo di politiche e pratiche di inclusione di tutte le forme di diversità e di non discriminazione.	
	Salute e sicurezza	Attivare politiche e pratiche per tutelare e promuovere la salute e la sicurezza delle persone sul luogo di lavoro.	
BUSINESS	Opportunità di business in ottica ESG	Contribuire attivamente ad una crescita più sostenibile del Sistema Paese e, a tal fine, strutturare prodotti e servizi ESG a supporto dei propri clienti.	
	Dati affidabili, indipendenti e accurati per il Sistema Paese	Sostenere lo sviluppo della cultura e della trasparenza finanziaria mettendo a disposizione il proprio patrimonio informativo.	
	Innovazione, sviluppo e qualità dei prodotti	Sviluppare prodotti innovativi, in grado di rispondere alle esigenze del mercato e dei clienti, con l'obiettivo di garantire una sempre maggiore qualità dei servizi erogati.	
	Business continuity	Attuare ogni strategia possibile per evitare interruzioni con l'obiettivo di mantenere nel tempo la capacità di erogare i propri servizi in continuità.	
VALUE CHAIN & COMMUNITY	Ascolto e soddisfazione dei clienti	Strutturare processi di ascolto dei propri clienti volti a monitorarne il grado di soddisfazione e con l'obiettivo di gestire la <i>customer relationship</i> .	
	Gestione dei fornitori e delle relazioni con partner strategici	Allineare fornitori e partner strategici, elementi essenziali della catena del valore di Cerved, sia rispetto ai temi di business che rispetto ai temi ambientali, sociali e di governance.	
	Relazioni con le comunità territoriali	Affiancare i territori in cui è presente e in cui si può generare valore direttamente e indirettamente attraverso il proprio business.	
	Relazioni con le istituzioni	Gestire in modo responsabile e proattivo la relazione con le istituzioni e la Pubblica Amministrazione per lo sviluppo di attività con un impatto positivo sui territori.	
AMBIENTE	Climate change	Dare attenzione alla riduzione dei propri impatti ambientali e alla gestione attenta e sostenibile dei propri consumi energetici al fine di contribuire a fronteggiare il cambiamento climatico.	

Identità

Governance

Business

Persone

Comunità

Ambiente



9



**Target ESG  
da raggiungere  
entro il 2023**

01010101010

# La sostenibilità al centro

Al fine di rafforzare il percorso intrapreso verso la generazione di valore condiviso, il Gruppo ha strutturato ulteriormente la propria strategia di sostenibilità, definendo i propri target ESG.

Consapevole del proprio ruolo sociale, Cerved ha intrapreso un percorso volto a orientare l'organizzazione e le proprie attività di business nella direzione definita dai **17 SDGs (Sustainable Development Goals, obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite)**, dando al contempo il proprio contributo nell'affermare i **10 principi richiamati dal Global Compact**, di cui ha assunto la qualifica di "Participant" già nel 2018.

## Il contributo di Cerved agli SDGs



- > 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 alle 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 stakeholder*
- > Sviluppo partnership per allargamento offerta sostenibilità



Per il Gruppo, la sostenibilità ha una duplice valenza: impegnare la Società in un **percorso di miglioramento costante delle proprie performance** e **supportare il Sistema Paese** nel raggiungere i propri obiettivi di sostenibilità.

Il modello di business è volto alla **generazione di valore di lungo termine** per tutti i suoi *stakeholder* attraverso un approccio specifico legato a:

- 1 supportare la **crescita del sistema** socio-economico;
- 2 sostenere lo **sviluppo del Paese** con un'offerta integrata sulla sostenibilità;
- 3 contribuire alla **definizione di standard di mercato** per la sostenibilità;
- 4 rafforzare la **centralità delle persone** nei processi di creazione di valore;
- 5 essere **esempio virtuoso** di azienda sostenibile.

Proprio per questo, Cerved ha strutturato un percorso crescente di rafforzamento del proprio impegno in termini di sostenibilità.

Dopo aver definito la propria **Policy di Sostenibilità** volta a comunicare agli *stakeholder* gli indirizzi e le linee guida in merito alle tematiche di responsabilità ambientale, sociale e di governo dei rischi societari, il Gruppo ha delineato un **Piano di sostenibilità triennale** che coinvolge le principali funzioni aziendali al fine di perseguire un miglioramento continuo del proprio profilo di business.

Nel corso del 2020, il Piano triennale è stato oggetto di monitoraggio e di implementazione continua delle iniziative definite:

Identità

Governance

Business

Persone

Comunità

Ambiente

## PIANO DI SOSTENIBILITÀ TRIENNALE (2019 – 2021)

AZIONE	Completata	Avviata/Da avviare	Correlazione con Target ESG	SDGs
<b>Identity e approccio alla sostenibilità</b>				<b>SDGs</b>
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 <i>signatory</i> a <i>participant</i> )				
Introduzione di obiettivi di sostenibilità negli MBO dell'AD				
Ampliamento <i>engagement</i> con investitori e <i>stakeholder</i> sulla sostenibilità				
Allocazione responsabilità gestionali su aspetti di sostenibilità al Comitato di Direzione e ai "Sustainability Ambassadors"				
Aumento trasparenza verso gli <i>stakeholder</i> su impegno, programmi e azioni di sostenibilità				
Introduzione di obiettivi di sostenibilità negli MBO del Top Management				
<b>Governance, risk, etica e compliance</b>				<b>SDGs</b>
Aggiornamento Codice Etico				
Adozione di un sistema di <i>whistleblowing</i>				
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>Persone e diritti umani</b>				<b>SDGs</b>
Estensione del piano di benefit				
Estensione del programma di <i>smart working</i>				
Misurazione <i>employee satisfaction and engagement</i>				
Sviluppo Cerved Next Campus (azione di <i>employer branding</i> ), in partnership con università, e iniziative di borse di studio per studenti meritevoli				
Proseguimento collaborazioni per la valorizzazione di risorse con disabilità (autismo, sindrome di Asperger e diagnosi affini)				
Proseguimento attività formative per i dipendenti e programmi professionalizzanti con inserimento di certificazioni				
Definizione di una strategia organica di valorizzazione del capitale e <i>talent attraction</i> , con sviluppo di <i>proposition mirate</i>				
Ottenimento della certificazione sicurezza sul lavoro ISO 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 diseguaglianze, 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 L. 68/69				
> Riduzione <i>unconscious bias</i>				
> Empowerment femminile				
Sviluppo piani di crescita individuali e di <i>continuous feedback</i>				



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 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 startup 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		

Identità

Governance

Business

Persone

Comunità

Ambiente

La strategia di sostenibilità del Gruppo è presentata e condivisa con il Board almeno una volta all'anno: nel 2020 ci sono state 7 riunioni con il Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità, 4 con il Comitato Strategico di Sostenibilità e 5 presentazioni al Consiglio di Amministrazione.

Nel 2020, per concretizzare l'attuazione della Policy di Sostenibilità, sono stati definiti in modo condiviso con tutte le funzioni, **target ESG quantitativi** che daranno maggiore consistenza all'impegno del Gruppo nel breve e nel medio periodo. I target saranno inseriti a **integrazione degli obiettivi finanziari del Piano Industriale** che sarà presentato nel prossimo Investor Day, oltre che come **forma di incentivazione di breve termine** per l'Amministratore Delegato e il Top Management.

I target, che derivano dal Piano di Sostenibilità 2019-2021, sono stati costruiti con il contributo delle funzioni del Gruppo e con la guida di tutto il management. Un percorso condiviso che è sfociato nella loro approvazione dal parte del Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità e del CdA a dicembre 2020.

I target coprono i principali ambiti ESG e fanno quindi riferimento ad aspetti ambientali, sociali e di governance. Sono stati poi integrati con target ad hoc riferiti sia ad aspetti di business che ad una evoluzione dell'approccio strategico volto alla misurazione e al monitoraggio degli impatti generati dalle attività del Gruppo.

## Target ESG quantitativi al 2023

SDGs	Area di impegno	Target	Baseline 2020	Target 2021	Target 2023
	<b>Impact Assessment</b>	Effettuare l'impact assessment del Gruppo Cerved	-	Da avviare	Implementazione
	<b>Riduzione delle emissioni</b>	Rinnovare la flotta auto attraverso acquisti a ridotto impatto ambientale (CO <sub>2</sub> Scope 1)	-	<140 gCO <sub>2</sub> /km	<130 gCO <sub>2</sub> /km
	<b>Uso fonti rinnovabili</b>	Aumentare la percentuale di acquisti diretti di energia elettrica da fonti rinnovabili (CO <sub>2</sub> Scope 2)	97,8%	>95%	100%
 	<b>Diversità</b>	Aumentare il numero di donne che rivestono posizioni manageriali	Quadri: 40,1% Dirigenti: 13,6%	Almeno 50% nuovi quadri e 30% nuovi dirigenti donne	Quadri: ~41-43% Dirigenti: ~15-18%
	<b>Educazione e formazione</b>	Aumentare il numero medio di ore di formazione per dipendente	16,5 ore	18 ore	24 ore
	<b>Salute e sicurezza</b>	Ottenere la certificazione di salute e sicurezza ISO 45001*	-	Gestione del processo di certificazione per Cerved Group S.p.A	Estensione della certificazione ad altre L.E.
	<b>Etica e integrità</b>	Ottenere la certificazione anticorruzione ISO 37001	-	Certificazione per Cerved Group S.p.A	Monitoraggio dei KPI
	<b>Catena di fornitura sostenibile</b>	Aumentare la percentuale di fornitori valutati secondo criteri ESG	-	100% fornitori >500k euro	100% fornitori >100k euro
	<b>Customer satisfaction</b>	Mantenere un'elevata soddisfazione da parte dei clienti**	91,3%	91,3%	91,3%

\* Nel 2022, ottenimento della certificazione ISO 45001 per Cerved Group S.p.A.

\*\* Considerando un margine di errore del 5% riferito alla metodologia della Customer Satisfaction Analysis.

# La gestione degli impatti del Covid-19

*Il 2020 è stato contrassegnato dall' emergenza sanitaria causata dal Covid-19: davanti alle criticità sanitarie ed economiche che hanno caratterizzato questi mesi, il Gruppo Cerved ha continuato ad operare, mettendo al centro la salute e sicurezza di tutte le sue persone.*

Nei primi mesi del 2020 l'Italia, così come il resto del mondo, è stata colpita da una grave crisi sanitaria dovuta alla diffusione pandemica del Covid-19. Una situazione senza precedenti che ha richiesto l'attivazione di processi e strumenti ad hoc per agevolare la gestione e contribuire al contenimento dei contagi.

A tal fine, il Gruppo ha attivato da subito un **comitato interno specifico di crisi** per rispondere in maniera strategica e puntuale all'emergenza e indirizzare le principali decisioni a livello aziendale (in linea con quanto previsto dalle autorità competenti) e monitorare l'evolversi della situazione. Il comitato si è riunito periodicamente e con intensità (soprattutto nel periodo di *lockdown* tra aprile e giugno 2020) per gestire l'adozione e l'aggiornamento del piano di sicurezza anti-contagio, definito sulla base dei riscontri rilevati e degli aggiornamenti normativi.

Al tempo stesso, è stato adottato un **Protocollo di Sicurezza Anti-contagio** e definito un **piano di (in)formazione e aggiornamento** costante e sistematico rivolto a tutto il personale.

Cerved ha, inoltre, **rafforzato la propria struttura patrimoniale**, per essere certa di avere un'adeguata protezione da eventuali rischi economici, anche grazie alla decisione di non distribuire dividendi agli azionisti.

In questo periodo emergenziale, il Gruppo ha **operato in continuità**, dimostrando una particolare **capacità di resilienza nella gestione delle attività di business, dei modelli organizzativi** e degli **strumenti lavorativi**, garantendo la massima sicurezza per tutte le sue persone. Nel farlo, ha integrato anche le **raccomandazioni dal Global Compact Network Italia** con riferimento:

- all'attivazione di una **leadership forte e flessibile** attraverso il progetto *Smart Manager*;
- al **benessere dei lavoratori** con piano di gestione ad hoc e la predisposizione di iniziative specifiche;
- ad una **comunicazione responsabile** al mercato e a tutti gli *stakeholder*.

Inoltre, Cerved ha messo a punto **servizi ed attività per accompagnare i propri clienti e il Sistema Paese**. Grazie al proprio *know-how*, ha strutturato alcuni prodotti e servizi per supportare i propri clienti nella gestione delle criticità generate dal Covid e per cogliere le **opportunità di finanziamento e sostegno** messe a punto dal sistema legislativo italiano, tramite l'accesso a liquidità, finanziamenti a tasso agevolato e contributi a fondo perduto.

Ha risposto al **bando Solidarietà Digitale di AGID** (Agenzia per l'Italia Digitale) mettendo a disposizione delle PMI italiane, gratuitamente fino a maggio 2020, sia l'accesso ad Atoka che ad una vera e propria *academy* con ricerche, *webinar*, *insight* previsionali e *best practices* per informare e aiutare le imprese a prendere decisioni

consapevoli e fronteggiare l'emergenza.

Attraverso Cerved FinLine ha strutturato e lanciato sul mercato **un'offerta di finanza agevolata** completa e sempre aggiornata che include tutte le agevolazioni utili per le imprese.

Accanto a questo, Cerved ha messo in moto anche la propria **solidarietà**. Ha supportato, attraverso donazioni, alcune strutture ospedaliere come l'Ospedale San Raffaele, l'Ospedale Buzzi e l'Ospedale Niguarda a Milano e il Policlinico Universitario Gemelli di Roma, oltre all'Associazione Vidas.

Per gli interventi collegati all'emergenza, ha dato in beneficenza una percentuale dei ricavi legati alla vendita dei nuovi servizi specifici, precedentemente citati. Attraverso **"Cara Cerved ti scrivo"**, l'iniziativa a favore dei bambini e ragazzi in situazioni di disagio, il Gruppo ha mantenuto il sostegno alle realtà del Terzo Settore che supportano da vicino famiglie e persone fragili del territorio.

Per le persone



- > Piano di (in)formazione
- > Agevolazione del lavoro da remoto
- > Prevenzione sanitaria e adozione del Protocollo di Screening
- > Survey e focus group ad hoc
- > Attività di formazione in materia di salute e sicurezza
- > Attivazione del servizio di supporto psicologico, della convenzione con Gympass Wellness e di due coperture assicurative specifiche
- > Avvio del progetto "New Ways of Working"

Per il mercato



- > Predisposizione di report e studi ad hoc su imprese, famiglie e sistema economico
- > Messo a disposizione delle PMI italiane, a titolo gratuito, l'accesso ad Atoka e ad un'academy per la formazione

Per i clienti



- > Offerta di prodotti dedicata finalizzata a fornire a banche e imprese servizi per gestire e affrontare la crisi causata dal Covid-19 (ricerca, valutazione del rischio di impatto, servizi finanziari sovvenzionati, ecc.)
- > Finanza agevolata

Per la comunità



- > Supporto alle strutture ospedaliere del territorio
- > Sostegno a realtà del Terzo Settore con Cara Cerved ti scrivo



## Nessuna impresa deve fallire per il Covid-19

Per mantenere la promessa fatta al Sistema Paese, è importante evitare che l'Italia perda la capacità produttiva ed entri in una recessione lunga e difficilmente sostenibile a livello sociale.

Attraverso un **rapporto pubblicato ad aprile 2020**, Cerved ha messo a disposizione il suo patrimonio di informazioni e conoscenze per aiutare il sistema a prendere decisioni informate, anche al fine di un utilizzo efficiente delle risorse pubbliche.

Nel documento sono state elaborate **sette proposte** per evitare fallimenti e perdita di capacità produttiva, che potrebbero trasformare la crisi in una lunga recessione:

- Utilizzo di **sistemi di scoring** per fornire immediatamente la liquidità alle imprese meno rischiose, riservando le istruttorie più approfondite alle società più fragili.
- Rafforzamento delle **piattaforme di digital invoice financing**.
- Attuazione di **misure di sostegno alla capitalizzazione** delle imprese.
- **Smobilizzo debiti commerciali della PA** attraverso piattaforme *fintech*.
- Definizione oggettiva delle **filiera integrate di produzione** attraverso i *big data*.
- Allineamento degli interventi con il **rilancio della produttività**, puntando su digitalizzazione e sistemi di intelligenza artificiale.
- Definizione di modelli per l'utilizzo delle **risorse pubbliche** che rilancino la crescita sostenibile del Paese.

# 2

## Il modello di governance

- › La governance di una public company
- › Governare la sostenibilità
- › L'attenzione verso l'etica, l'integrità e l'anti-corruzione
- › La gestione del rischio



1010101

0101010101000101

# Highlights

**~100%**

PUBLIC COMPANY

**36%**

PRESENZA FEMMINILE  
NEL CDA

**64%**

INDIPENDENZA DEL CDA

**1**

LEAD INDEPENDENT DIRECTOR

**10**

POLICY SU TEMI ESG

**1**

TARGET SU ANTICORRUZIONE



# La governance di una public company

*Cerved è una public company, società a capitale diffuso, in cui la governance è fondata su principi di corretta e trasparente gestione dell'attività d'impresa. La governance del Gruppo è assicurata anche da una definizione efficiente del sistema di gestione dei rischi e dalla presenza rilevante di figure indipendenti nel governo societario.*

La struttura di *corporate governance* è articolata secondo il modello tradizionale di amministrazione e controllo di cui agli artt. 2380-bis e ss. del Codice Civile. Nel modello:

- al **Consiglio di Amministrazione (CdA)** compete in via esclusiva la gestione amministrativa e strategica del Gruppo per il conseguimento dell'oggetto sociale;
- al **Collegio Sindacale** compete la funzione di vigilare 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 del Gruppo;
- 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 al **Presidente** e all'**Amministratore Delegato**, nei limiti consentiti dalla legge e dallo Statuto.

All'interno del Consiglio di Amministrazione sono inoltre costituiti:

- il **Comitato Remunerazione, Nomine e Corporate Governance**<sup>5</sup>
- il **Comitato Parti Correlate**
- il **Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità**.

Il modello di *corporate governance* di Cerved prevede, in modo conforme alle previsioni del Codice di *Corporate Governance* di Borsa Italiana, 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**. Il modello di amministrazione e controllo del Gruppo si completa infine con le attività dell'**Organismo di Vigilanza**, istituito dopo l'adozione del Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del d.lgs. n. 231/2001.

Cerved ha deciso di aderire al nuovo **Codice di Corporate Governance** pubblicato il 31 gennaio 2020 dal Comitato per la *Corporate Governance* promosso da Borsa Italiana. Il Consiglio di Amministrazione ha elaborato un *action plan* per garantirne il recepimento nel corso del 2021.

In Cerved non ricorrono i presupposti per la nomina di un **Lead Independent Director**<sup>6</sup>. Tuttavia, in un'ottica di *best governance* e tenuto conto del fatto che nell'ambito del Consiglio di Amministrazione della Società il Presidente del Consiglio di Amministrazione è comunque un Amministratore Esecutivo, nel 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 Pre-**

<sup>5</sup> Il 23 febbraio 2021, il Consiglio di Amministrazione ha deliberato la variazione della denominazione del Comitato Remunerazione e Nomine in Comitato Remunerazione, Nomine e Corporate Governance.

<sup>6</sup> L'art. 2.C.4. del Codice di Corporate Governance 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*).

**sidente** del CdA per garantire che gli amministratori siano destinatari di **flussi informativi completi e tempestivi**. Ha inoltre la facoltà di convocare, in modo autonomo o su richiesta di altri consiglieri, riunioni di soli amministratori indipendenti o non esecutivi per discutere dei temi giudicati di interesse rispetto al funzionamento del Consiglio di Amministrazione o alla gestione sociale.

In data 31 dicembre 2020, il capitale sociale sottoscritto e versato di Cerved è pari a **50.521.142,00 euro**, rappresentato da **195.274.979** azioni ordinarie prive di valore nominale e munite del diritto di voto. La Società è titolare di **2.993.169** azioni proprie.

Per maggiori approfondimenti sulle tematiche relative a *governance, compliance* e alla gestione dei rischi è possibile consultare sul sito web aziendale, alla **sezione “Investor Relations & Sostenibilità (ESG)”**, i seguenti documenti: Statuto; 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; Policy Antiriciclaggio; Policy Privacy; Policy Fiscale.

## ASSEMBLEA E SUPPORTO DEGLI AZIONISTI

Il **20 maggio 2020** si è svolta in unica convocazione l'**Assemblea degli Azionisti** di Cerved Group S.p.A. L'Assemblea ha visto la partecipazione di soci, che in proprio o per delega, rappresentavano il **68,16% del capitale sociale**, e ha approvato la totalità dei punti all'ordine del giorno proposti dal Consiglio di Amministrazione, con elevata maggioranza di voti favorevoli.

Questo dimostra:

- **interesse e partecipazione crescente degli investitori** alla gestione delle tematiche di *governance* aziendale;
- **forte supporto degli investitori e fiducia** nelle decisioni proposte dal Consiglio di Amministrazione.

La tabella riporta una sintesi dei punti all'ordine del giorno dell'Assemblea degli Azionisti del 20 maggio 2020 e gli esiti delle votazioni:

#	Punti all'ordine del giorno	VOTAZIONE FAVOREVOLE*	DELIBERA
<b>Ordinaria</b>			
1	Approvazione del Bilancio	97,533%	approvato
2a	Politica di remunerazione - 1° sezione	84,871%	approvato
2b	Politica di remunerazione - 2° sezione	89,273%	approvato
3	Autorizzazione acquisto e disposizione azioni proprie	90,922%	approvato
4	Nomina del Collegio Sindacale (2020-2022)		
	a. Nomina dei Sindaci		
	a.1. Lista 1	33,514%	
	a.2. Lista 2	65,620%	eletta
	b. Compensi dei componenti	97,469%	approvato
<b>Straordinaria</b>			
5	Delega al CdA per aumento di capitale	93,958%	approvato

\* Azioni presenti in Assemblea all'apertura della votazione



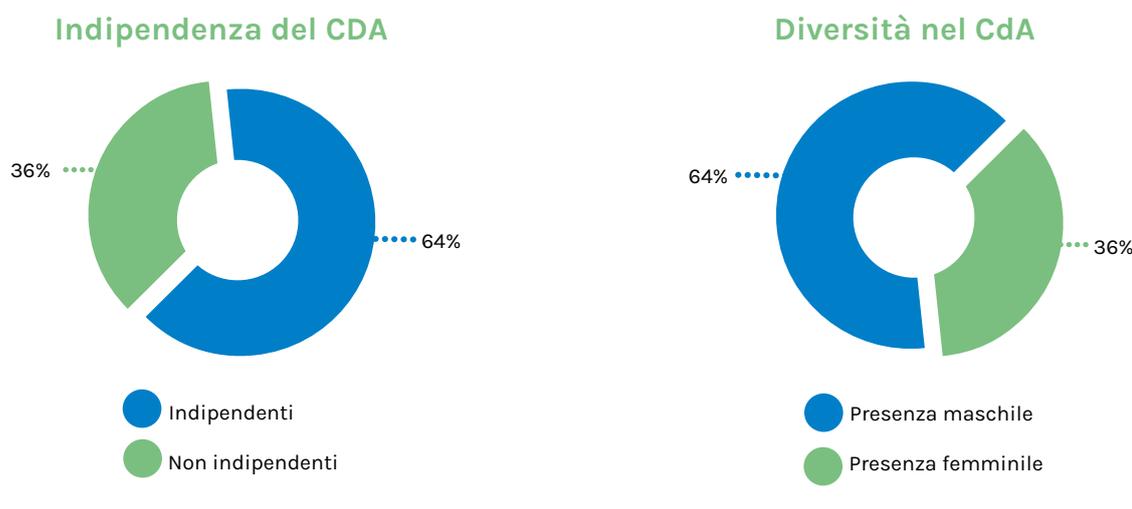
## LE ATTIVITÀ DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione di Cerved attualmente in carica è composto da **11 membri**, di cui 3 esecutivi e 7 indipendenti, con una percentuale di **presenza femminile del 36%**. Il 73% dei consiglieri ha un'età superiore ai 50 anni.

Nel corso del 2020, il Consiglio di Amministrazione si è riunito 23 volte con una durata media di ciascuna riunione di circa 1 ora e 46 minuti. I membri del Consiglio dimostrano una **crescente attenzione, concentrazione e disponibilità verso le tematiche di gestione della sostenibilità** del Gruppo.

In 14 diverse riunioni il Consiglio di Amministrazione ha ricevuto un'informativa dettagliata da parte del Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità, **sui temi ESG**.

Nel corso del 2020 si sono tenute anche tre sessioni di **induction programme**, finalizzate a fornire agli amministratori e ai sindaci approfondimenti sul piano industriale. Durante le sessioni di *induction* è stato fornito un approfondimento sui target ESG quantitativi che verranno inseriti nei piani di incentivazione di breve termine per Amministratore Delegato e *Top Management*.



### ► 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**. La nomina viene effettuata sulla base di liste presentate dagli azionisti che raggruppano massimo quindici candidati, rappresentati con un numero progressivo, in possesso dei requisiti previsti dalla disciplina di legge e regolamentare.

Devono far parte del Consiglio di Amministrazione almeno **tre amministratori con i requisiti di indipendenza** stabiliti dalla legge e dalle disposizioni regolamentari. Le liste vanno depositate presso la sede sociale di Cerved Group e pubblicate in conformità con la normativa vigente; inoltre, le liste presentano un numero complessivo di candidati pari o superiore a tre e devono essere composte da candidati di **entrambi i generi**, in modo che appartenga al genere meno rappresentato almeno un terzo (arrotondato all'eccesso) di loro. Ogni azionista può presentare o concorrere alla presentazione di una sola lista e 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.

Anche per l'esercizio 2020, il Consiglio di Amministrazione **ha ritenuto di non dover adottare una regola espressa in merito al cumulo degli incarichi**. Nonostante questo, in linea con il **principio "comply or explain"**, 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 di sindaco ricoperte in altre società quotate, finanziarie, bancarie, assicurative o di rilevanti dimensioni – è stata oggetto di valutazione da parte degli azionisti in sede di designazione degli amministratori e, successivamente, dal singolo amministratore all'atto di accettazione della carica.

## Il Consiglio di Amministrazione

Nominativo	Genere	Età al 31 dic 2020	Ruolo	Esecutivo	Non esecutivo	Indipendente	CCRS	CRNCG	CPC
Gianandrea De Bernardis	Uomo	>50	Presidente esecutivo	x					
Andrea Mignanelli	Uomo	>50	Amministratore Delegato	x					
Fabio Cerchiai	Uomo	>50	Lead Independent Director		x	x		x	
Alessandra Stabilini	Donna	>50	Consigliere indipendente e Presidente del Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità		x	x	x		x
Aurelio Regina	Uomo	>50	Consigliere indipendente e Presidente del Comitato Remunerazione, Nomine e Corporate Governance		x	x		x	
Andrea Casalini	Uomo	>50	Consigliere indipendente e Presidente Comitato Parti Correlate			x			x
Sabrina Delle Curti	Donna	30-50	Consigliere esecutivo	x					
Valentina Montanari	Donna	>50	Consigliere indipendente		x	x	x	x	
Mara Anna Rita Caverni	Donna	>50	Consigliere indipendente		x	x	x		
Umberto Carlo Maria Nicodano	Uomo	>50	Consigliere non esecutivo		x			x	x
Mario Francesco Pitto	Uomo	>50	Consigliere indipendente		x	x			x

### Politica in materia di diversità nella composizione del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale

Cerved riconosce, ricerca e promuove 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 e il profilo formativo e professionale. Per queste motivazioni, nel 2019, il Consiglio di Amministrazione ha approvato la "Po-



**Policy sulla Diversità per i Componenti degli Organi Sociali”** che identifica i criteri principali da applicare quando si definisce la composizione ottimale dell’organo amministrativo affinché possa esercitare, nel modo più efficace, i propri compiti e beneficiare del contributo di approcci, competenze ed esperienze diverse e complementari.

La composizione attuale del Consiglio di Amministrazione di Cerved rispecchia i contenuti della *Policy* e promuove la diversità in tutti i suoi aspetti.

### La modifica dello Statuto garantisce maggiore diversità nella composizione degli organi sociali

La Legge di Bilancio 2020 include una specifica proroga degli effetti della legge Golfo-Mosca (che prevede vincoli di genere nei consigli di amministrazione e nei collegi sindacali delle società quotate) e introduce un nuovo criterio per la **promozione della parità di genere**.

Secondo questo criterio, almeno due quinti dei componenti degli organi di amministrazione e controllo dovranno appartenere al genere meno rappresentativo.

Nel corso del 2020, il Consiglio di Amministrazione del Gruppo ha deliberato di modificare gli articoli 13 e 24 dello Statuto al fine di **allineare la disciplina prevista in merito alle quote di genere** alla nuova normativa, garantendo così maggiore diversità - oltre i requisiti minimi regolamentari - negli Organi Sociali per i futuri mandati.

## LE ATTIVITÀ DEL COMITATO CONTROLLO, RISCHI E SOSTENIBILITÀ

Il Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità (CCRS) di Cerved Group S.p.A, nominato il 19 aprile 2019, ha **funzioni istruttorie**, di natura propositiva e consultiva nelle valutazioni e nelle decisioni.

Queste funzioni riguardano:

- il **Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi**;
- l'**approvazione delle relazioni finanziarie** periodiche e **della relazione non finanziaria**;
- le **tematiche connesse alla sostenibilità e alla responsabilità sociale** del Gruppo.

In particolare, per le tematiche connesse alla sostenibilità e alla responsabilità sociale, nel 2020, il Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità ha discusso e deliberato relativamente a:

- analisi di **attività e progettualità** del Gruppo con riferimento alle tematiche ESG;
- acquisizione di **aggiornamenti periodici** sulla definizione della strategia di sostenibilità di Cerved;
- aggiornamento della **matrice di materialità**;
- definizione di **target ESG** di tipo quantitativo.

Il Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità rimarrà in carica fino alla scadenza del mandato del Consiglio di Amministrazione ed è 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 richiede il Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana.

Nel corso del 2020, il Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità, si è riunito 14 volte.



**Rappresentanza  
Comitato  
Controllo,  
Rischi e  
Sostenibilità:**  
100%  
genere  
femminile  
100%  
consiglieri  
indipendenti

Identità

Governance

Business

Persone

Comunità

Ambiente



# Governare la sostenibilità

*Cerved si propone di integrare sempre più la sostenibilità nel business. Per questo, ha implementato un modello di gestione che prevede l'interazione di diversi organi dedicati alla supervisione e al governo dei temi ESG, dando vita e concretezza alla propria Policy di Sostenibilità.*

Il Consiglio di Amministrazione del Gruppo ha formalizzato l'attribuzione della governance della sostenibilità in capo al Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità di Cerved Group S.p.A.

Tra le sue funzioni:

- › **esamina e supervisiona la rendicontazione non finanziaria** del Gruppo, inclusa l'analisi di materialità e le relative attività di *stakeholder engagement*, ne valuta la completezza e l'attendibilità, anche sulla base delle richieste del d.lgs. 254/2016;
- › **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, inclusa la gestione della catena di fornitura e del subappalto.

È stata, inoltre, istituita la funzione di **Responsabile ESG** con il compito di **promuovere, coordinare e supervisionare** tutte le attività di *corporate sustainability*.

Accanto al Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità, Cerved ha deciso di affidare la **gestione delle tematiche di sostenibilità** rilevanti al **Comitato di Direzione (Comitato Strategico di Sostenibilità)**, il massimo organo direttivo dell'impresa.

Il suo compito:

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

Per favorire la diffusione della cultura della sostenibilità e supportare la progettazione di iniziative specifiche e la redazione della Dichiarazione Non Finanziaria, nel 2020 è stata strutturata e abilitata la rete degli **Ambassador della Sostenibilità**.



## Gli Ambassador della Sostenibilità del Gruppo

Trenta rappresentanti delle diverse Business Unit sono stati nominati per partecipare in modo attivo al miglioramento del profilo di sostenibilità del business di tutta l'organizzazione. Il loro obiettivo è contribuire al presidio dei temi ESG e realizzare attività progettuali nelle specifiche aree di competenza, condividendo aggiornamenti e avanzamenti durante incontri di cadenza periodica.

Le principali funzioni degli Ambassador sono:

- › **ricepire e condividere** gli input provenienti dagli stakeholder interni ed esterni;
- › **partecipare attivamente** alla realizzazione di progetti specifici di sostenibilità mettendo a disposizione le proprie conoscenze e competenze;
- › **sensibilizzare** i colleghi sui temi della sostenibilità;
- › **contribuire** alla definizione e realizzazione dei contenuti del Bilancio di Sostenibilità.

Il lancio dell'iniziativa a novembre 2020 ha previsto un'attività di engagement mirata e ha riscosso molto entusiasmo.

Per la prima volta, i partecipanti si sono sentiti protagonisti, consapevoli di poter contribuire in modo concreto al miglioramento del profilo di sostenibilità della loro azienda.

## La governance di sostenibilità del Gruppo Cerved



La governance di sostenibilità si completa con un'attività trasversale di valutazione e gestione dei rischi di competenza della **funzione ERM** (Enterprise Risk Management).

Il Gruppo riconosce l'importanza fondamentale di un'integrazione dei rischi ESG (Environmental, Social, Governance) all'interno del proprio sistema di risk management. Per questa ragione ha rafforzato, tramite classificazione specifica, la **mappatura degli ESG risk** ovvero i rischi collegati alle tre dimensioni della sostenibilità - Environmental, Social e Governance - e li ha integrati con i risultati emersi delle attività di aggiornamento della mappatura e valutazione dei rischi.

0101010101010101101

10



# Policy ESG

# L'attenzione verso l'etica, l'integrità e l'anti-corruzione

*L'integrità è un valore fondante per il Gruppo, che lo declina all'interno del Codice Etico e delle diverse policy aziendali volte a garantire una gestione trasparente del business.*

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**. Il Codice Etico contiene inoltre le linee di comportamento che devono essere assunte dai componenti degli organi societari e da tutte le persone legate da rapporti di lavoro con ciascuna Società del Gruppo, così come, in generale, da tutti coloro che operano per tali Società, quali siano i rapporti che li legano alle stesse. I principi contenuti nel documento sono sottoposti a revisione periodica.

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

Attraverso una delibera specifica del Consiglio di Amministrazione, tutte le società del Gruppo, italiane ed estere, hanno adottato il Codice Etico; il documento è stato tradotto in lingua inglese, greca e rumena per permetterne la completa comprensione anche da parte del personale delle sedi estere.

## Valori e principi di riferimento del Codice Etico di Gruppo

- 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 2020 **non sono stati segnalati casi** di violazione del Codice Etico.



## IL 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 231")**, 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 231, e i principi contenuti, è destinato 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 ad ogni altro soggetto, persona fisica o giuridica, con cui Cerved Group S.p.A. entri in contatto nello svolgimento di relazioni d'affari.

**Tutte le Società italiane di Cerved** hanno adottato il proprio Modello Organizzativo di Gestione e Controllo, in linea con l'approccio aziendale che prevede l'adozione di un Modello 231 per le società italiane neo acquisite o neo costituite che entrano a far parte del Gruppo.

Il Modello 231 adottato è composto da:

- una parte generale, con la funzione di **illustrare la ratio del d.lgs. 231/2001**, i punti salienti relativi alla regolamentazione dell'Organismo di Vigilanza, e i **principali protocolli** che compongono il Modello 231 dell'emittente;
- alcune parti speciali, con 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.

I documenti che completano il Modello 231, costituendone parte integrante e sostanziale:

- Codice Etico;**
- sistema disciplinare;**
- esiti del risk assessment;**
- 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:

- **reati commessi nei rapporti con la Pubblica Amministrazione;**
- **delitti informatici** e trattamento illecito di dati;
- **delitti di criminalità organizzata;**
- **reati societari**, 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;**
- **reati tributari.**

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.

## LE POLICY DI GRUPPO

Per formalizzare ulteriormente il proprio impegno nel raggiungere gli obiettivi in ambito ESG, Cerved si è dotata di un **corpus di 10 Policy**, tutte approvate dal Consiglio di Amministrazione:

### 1 Policy di Sostenibilità

Ha l'obiettivo di comunicare agli *stakeholder* gli indirizzi e le linee guida in merito alle tematiche di responsabilità ambientale, sociale e di governo, considerate parte integrante dell'attività di impresa. Definite nella Matrice di Materialità, le linee guida hanno lo scopo di supportare il processo di definizione delle scelte strategiche in materia di sostenibilità, incrementare il livello di conoscenza e consapevolezza sulle policy aziendali e diffondere la cultura della sostenibilità.

### 2 Policy Diversity & Inclusion

Definisce le linee guida e gli indirizzi strategici per la gestione di diversità e inclusione in azienda focalizzandosi su cinque ambiti di intervento: non discriminazione e promozione della diversità, pari opportunità ed equilibrio di genere, ambiente di lavoro inclusivo e *work-life balance*, diversità nella composizione degli organi sociali, diffusione della cultura della diversità in azienda e ascolto.

### 3 Policy Fiscale

Approvata dal Consiglio di Amministrazione del 10 novembre 2020, ha l'obiettivo di definire una strategia fiscale appropriata che garantisca una corretta contribuzione alle finanze pubbliche. A questo scopo, la policy promuove con le autorità fiscali relazioni improntate alla buona fede e alla trasparenza, a sviluppare le competenze personali e professionali delle risorse coinvolte nel processo fiscale e nella gestione dei rischi ad essi associati.

### 4 Policy generale in materia di Trattamento di Dati Personali

Definisce 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. Identifica inoltre procedure, disposizioni e misure adottate per assicurare la conformità a tale normativa.

### 5 Policy sui Diritti Umani

Tiene conto del principio di tutela e promozione dei diritti umani, così come dei principi di uguaglianza, solidarietà, trasparenza, rispetto della salute dei lavoratori e dell'ambiente e il contrasto a qualsiasi forma di violenza. I temi affrontati sono connessi alla tutela dei diritti dei lavoratori, dei diritti dei clienti e delle altre controparti e il sostegno al diritto all'informazione nel favorire lo sviluppo e la diffusione della conoscenza economica sul territorio attraverso attività di divulgazione gratuita di dati, analisi e ricerche a supporto della trasparenza del mercato, della conoscenza e dell'innovazione a livello nazionale.

### 6 Policy Ambientale

Si focalizza sulla promozione del risparmio energetico e del contenimento delle emissioni in atmosfera attraverso l'ottimizzazione dei consumi di energia e la gestione degli spostamenti del personale. Persegue inoltre una maggiore efficienza nell'uso delle risorse, una corretta gestione dei rifiuti e un corretto riutilizzo dei materiali riciclabili; promuove cultura e rispetto dell'ambiente tra gli *stakeholder*



con programmi e iniziative destinati ai dipendenti, supporta 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; valuta rischi e modalità di gestione ambientale adottate dalle controparti, coinvolge partner contrattuali del Gruppo e utilizza metodologie di selezione dei fornitori che consentono una valutazione dei profili delle aziende fornitrici anche dal punto di vista ambientale.

### **7 Policy di supporto alla comunità**

Si focalizza sulla promozione della conoscenza economica e delle partnership con enti, istituzioni e associazioni per la divulgazione gratuita di dati, analisi e ricerche così da favorire la trasparenza del mercato, svilupparne la conoscenza e promuovere l'innovazione a livello nazionale. Sostiene la collaborazione con enti, istituzioni e associazioni attraverso partnership volte alla pubblicazione di studi e report con oggetto il tessuto imprenditoriale italiano per promuovere una cultura di business avanzata e supportare lo sviluppo nazionale attraverso l'adozione di pratiche proiettate all'innovazione continua. Garantisce il sostegno 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. Promuove, inoltre, il supporto alla comunità anche tramite donazioni e sponsorizzazioni.

### **8 Policy di marketing responsabile**

Illustra i principi guida sull'approccio adottato nello svolgimento delle attività di marketing da tutte le persone nei Paesi in cui Cerved opera. I principi sono basati su prudenza e accuratezza, affidabilità e verità, onestà e trasparenza, rispetto della privacy e protezione dei dati personali, comportamento etico e responsabilità sociale.

### **9 Policy in materia di Antiriciclaggio**

Definisce un approccio chiaro e più ampio di quello previsto dalla normativa. Consente di monitorare e gestire i rischi in materia antiriciclaggio, confermando l'impegno del Gruppo a perseguire un'attività di investimento in formazione e di gestione socialmente responsabile.

### **10 Politica sulla diversità dei componenti degli organi**

Ribadisce il principio per cui il Gruppo riconosce l'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.

In considerazione della rilevanza attribuita dal Gruppo alla sicurezza delle informazioni, hanno ottenuto la certificazione ISO 27001:2017 (Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni) le società:

- Cerved Credit Management Group Srl nel 2018;
- Cerved Group S.p.A. nel 2019;
- le società del Gruppo Cerved e di Cerved Credit Management Group (CCMG) che utilizzano i servizi informatici erogati da Cerved Group S.p.A. e CCMG Srl e beneficiano dei presidi e dei processi oggetto di certificazione;
- SpazioDati Srl e Major 1 Srl nel corso del 2020.

Il Gruppo ha predisposto il **piano delle attività** per l'ottenimento delle seguenti certificazioni entro il 2021:

- **Sistema di gestione della continuità operativa** (*Business Continuity Management Systems*) per conseguire la relativa certificazione ai sensi dello standard ISO 22301;
- **Sistema di gestione e prevenzione delle casistiche di corruzione** per ottenere la 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* (ECAF).

Cerved Credit Management S.p.A. ha ricevuto da Fitch Ratings i **rating RSS1 e CSS1<sup>7</sup>** come **Italian Residential** e come **Commercial Mortgage Special Servicer**.

Alcune società del Gruppo 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<sup>8</sup>.

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) e il codice meccanografico assegnato è 31025.0.

## L'ORGANISMO DI VIGILANZA

Per completare il modello di *corporate governance* di Gruppo, Cerved ha 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 231**. L'OdV 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 e effettuare le analisi previste dal piano di monitoraggio definito ogni anno dall'OdV stesso. Relaziona inoltre, con cadenza semestrale, al Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità ed il Consiglio di Amministrazione.

<sup>7</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.

<sup>8</sup> Hanno la licenza 134 TULPS: Cerved Group S.p.A., Cerved Rating Agency S.p.A., SpazioDati Srl e White List Warranty Srl. Hanno la licenza 115 TULPS: Cerved Legal Services Srl, Cerved Credit Management S.p.A., Cerved Credit Collection S.p.A., Credit Management Srl e Juliet S.p.A.



## LOTTA ALLA CORRUZIONE E ALLE FRODI

Cerved è impegnata ad agire in modo responsabile mantenendo alto il rispetto e l'osservanza di leggi nazionali e internazionali e promuovendo comportamenti etici e trasparenti.

All'interno del **Codice Etico** di Gruppo e della Parte Generale e delle Parti Speciali del **Modello 231** (nello specifico la Parte speciale A e la Parte Speciale C), vengono dettagliati principi e regole per la prevenzione della corruzione.

La Società e il Gruppo provvedono all'aggiornamento sia del Modello 231/2001 sia del Codice Etico, adeguandoli quando necessario<sup>9</sup>. Per la formazione relativa al Modello 231, ai principi del Codice Etico e alle tematiche inerenti i principi in materia di anticorruzione, Cerved ha sviluppato, attraverso le funzioni interne, un **webinar formativo** che verrà messo a disposizione di tutti i dipendenti attraverso la piattaforma di *e-learning* aziendale. Il *webinar* prevede anche un test per la verifica dell'acquisizione delle competenze e ha l'obiettivo, tra gli altri, di **sensibilizzare e verificare** la consapevolezza e la responsabilizzazione nell'ambito. I dettagli sulle ore di formazione relative alle tematiche di *compliance* sono riportati nell'appendice del documento.

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. Le 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 2020, **non sono stati rilevati casi di corruzione** né si sono verificate azioni legali riguardanti comportamenti anticoncorrenziali e violazioni della legislazione antifrode e monopolistica, in linea con gli anni precedenti.

Nel 2021, il Gruppo ha avviato un processo finalizzato all'ottenimento della certificazione del sistema di gestione e prevenzione delle casistiche di corruzione ai sensi dello **standard ISO 37001**.

SDGs	Area di impegno	Target	Baseline 2020	Target 2021	Target 2023
	Etica e integrità	Ottenere la certificazione anticorruzione ISO 37001	-	Certificazione per Cerved Group S.p.A	Monitoraggio dei KPI

## L'IMPEGNO PER LA TRASPARENZA FISCALE

Cerved è consapevole degli impatti che può produrre sulla collettività e si adopera per promuovere a tutti i livelli della sua organizzazione **comportamenti e scelte che contribuiscano al benessere della società** e a creare valore condiviso con tutti gli *stakeholder* in modo duraturo nel tempo.

In questa prospettiva, ha sviluppato una **strategia fiscale** appropriata che garantisce la corretta contribuzione alle finanze pubbliche. Inoltre, **promuove con le autorità fiscali relazioni improntate alla buona fede e alla trasparenza** e sviluppa le competenze personali e professionali delle risorse coinvolte nel processo fiscale e nella gestione dei rischi associati.

La strategia fiscale di Cerved è un documento di sintesi che riepiloga gli obiettivi e i principi che regolano l'approccio del vertice aziendale alla variabile fiscale e la sottostante propensione al rischio (c.d. "risk appetite"). Il documento, approvato

<sup>9</sup> Tutte le informazioni sono disponibili sul sito corporate di Cerved all'interno della sezione specifica relativa al Modello 231.

dal Consiglio di Amministrazione del 10 novembre 2020, è disponibile nella sezione delle policy aziendali sul sito web corporate.

Nella generalità dei suoi comportamenti il Gruppo applica, in coerenza con il Codice Etico adottato, **principi di correttezza, trasparenza, onestà e integrità** che in ambito fiscale trovano attuazione nel corretto assolvimento delle obbligazioni tributarie e nel rispetto sostanziale delle disposizioni normative. Nello specifico, Cerved osserva, nella forma e nella sostanza, tutte le previsioni contenute in leggi, regolamenti e *best practices*, sia di livello domestico che internazionale, attraverso **meccanismi di cooperazione e trasparenza con le autorità fiscali** dei Paesi nei quali opera.

Sotto questo profilo, l'obiettivo di Cerved si sviluppa lungo una duplice direttrice:

- i. provvedere al **pagamento di tutte le imposte** dovute nonché al tempestivo e completo **adempimento di tutte le obbligazioni** richieste dalla normativa fiscale;
- ii. **evitare o limitare fenomeni di doppia imposizione** e applicare le eventuali disposizioni agevolative di carattere fiscale nel pieno rispetto di tutte le normative previste nelle giurisdizioni coinvolte.

I meccanismi di **controllo del rischio fiscale** sono integrati nel complessivo sistema di gestione e controllo dei rischi della Società, con presidi specifici, allo scopo di garantire la corretta determinazione delle imposte ed assicurare una *compliance* trasparente e accurata. Tutto questo è possibile anche grazie al tempestivo coinvolgimento dell'Unità Fiscale interna al Gruppo nella valutazione degli impatti fiscali delle attività individuate come sensibili, comprese le operazioni straordinarie.

Cerved promuove il **dialogo preventivo con le autorità fiscali** attraverso l'utilizzo degli strumenti previsti dalle norme, in un quadro di reciproca collaborazione, correttezza e trasparenza, che ha anche lo scopo di gestire in maniera corretta eventuali situazioni di incertezza sull'applicazione della normativa tributaria.

## ANTIRICICLAGGIO E FINANZIAMENTO DEL TERRORISMO

Le società del Gruppo 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 ad **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 in modo indipendente dall'effettivo utilizzo dei fondi e delle risorse economiche per la commissione delle condotte anzidette"**.

Gli 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 loro disposizione le informazioni utili in un formato immediatamente utilizzabile.

<sup>10</sup> In base all'art. 3 comma 5 lettera h) del d.lgs. 231/07, rientra nell'ambito di applicazione della legge anticiclaggio 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



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. **Promuove inoltre 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.

Per investigare e monitorare i rischi relativi al riciclaggio di denaro e al finanziamento del terrorismo, Cerved, oltre alle numerose procedure interne e istruzioni operative, ha adottato una **specific Policy in materia di Antiriciclaggio e finanziamento del terrorismo**.

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 2020 **non sono stati segnalati casi** di violazione della normativa antiriciclaggio.

## I RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E I GOVERNI

La gestione responsabile delle relazioni con le Istituzioni e la Pubblica Amministrazione è una priorità strategica per il Gruppo.

Come afferma il Codice Etico, nei rapporti di qualsiasi natura con soggetti della Pubblica Amministrazione è espressamente vietato porre in essere - o istigare altri a farlo - pratiche corruttive di ogni genere. In particolare, le relazioni con la Pubblica Amministrazione, pubblici ufficiali o soggetti incaricati di pubblico servizio devono ispirarsi alla più **rigorosa osservanza delle disposizioni legislative e regolamentari applicabili**, nonché al rispetto delle procedure interne, così da salvaguardare l'integrità e la reputazione del Gruppo.

L'assunzione di impegni e la gestione dei rapporti, di qualsiasi genere, con la Pubblica Amministrazione, pubblici ufficiali o soggetti incaricati di pubblico servizio sono **riservate esclusivamente** alle funzioni aziendali a ciò preposte e al personale autorizzato secondo il sistema di procure in vigore e le procedure interne. In tutti i rapporti tra Società del Gruppo e soggetti pubblici, i dipendenti Cerved sono obbligati ad **astenersi dall'instaurazione di relazioni personali** di favore, influenza, ingerenza idonee a condizionare, direttamente o indirettamente, l'esito del rapporto. Tutti i soggetti esterni che rappresentano le Società del Gruppo nei rapporti con la Pubblica Amministrazione dovranno accettare e rispettare le regole del presente Codice Etico.

Le Società del Gruppo **non erogano** contributi, diretti o indiretti e sotto qualsiasi forma a partiti, movimenti, comitati, associazioni o altri organismi di natura politica né a loro rappresentanti o candidati, né ad organizzazioni con le quali potrebbe ravvisarsi un conflitto di interessi. I contributi ad organismi di natura sindacale, dovuti in base a normative specifiche, vengono concessi nel rigoroso rispetto delle leggi, previa espressa autorizzazione.

Nel 2020 Cerved **non ha ricevuto finanziamenti dalla Pubblica Amministrazione** né ha effettuato pagamenti ai governi se non quelli rientranti nel regime della fiscalità, come previsto dalla Policy Fiscale.

## SISTEMA INTERNO DI SEGNALAZIONE DELLE VIOLAZIONI (WHISTLEBLOWING)

Cerved promuove l'adozione di strumenti per **prevenire, scoprire e comunicare condotte illecite** e/o comunque poste in essere in violazione dei principi etici perorati dal Gruppo.

Per farlo, adotta un **Sistema di Gestione delle Segnalazioni (Whistleblowing)** che si caratterizza in questo modo:

- è un **sistema multicanale**, provvisto anche di una piattaforma web, del tutto separato e indipendente dai sistemi informatici del Gruppo, che consente di effettuare le **segnalazioni da qualunque dispositivo** (24 ore su 24, 7 giorni su 7), in modo altamente confidenziale e facilitato, garantendo la protezione dei dati identificativi dei segnalanti;
- è un **sistema unico** per tutto il Gruppo;
- garantisce **elevati standard di riservatezza** delle informazioni e della identità del segnalato e del segnalante.

Gli atti o fatti oggetto di segnalazioni possono riguardare questi 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 societarie);
- **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 del sistema, comprensivo della specifica "Procedura per l'utilizzo e la gestione del sistema di segnalazione delle violazioni" già nel 2018 e, progressivamente, tutte le altre società del Gruppo hanno adottato lo stesso sistema con specifica delibera consiliare.

Per dare la più ampia visibilità e accessibilità al sistema, la procedura di segnalazione e il sistema sono stati **tradotti sul sito web**, in lingua italiana, inglese, rumena e greca al seguente indirizzo <https://company.cerved.com/it/sistema-di-segnalazione>.

Di recente, è stata effettuata un'attività di aggiornamento del software per inserire alcuni miglioramenti. In questa occasione Cerved ha trasmesso una **comunicazione specifica a tutti i dipendenti** riguardo le finalità del sistema, con lo scopo di aumentare la consapevolezza dello strumento e delle sue caratteristiche. L'occasione "formale" in cui le persone possono richiedere un supporto in relazione a comportamenti etici è rappresentata dalle **sessioni formative di awareness training** durante le quali vengono fornite indicazioni sul meccanismo di segnalazione.

Tutti coloro che effettuano una segnalazione attraverso questo sistema sono **tutelati dal Gruppo**, anche quando la segnalazione, basata su criteri di buona fede e ragionevolezza, risulti infondata. Nel caso in cui ci fosse una violazione è prevista l'instaurazione di un apposito procedimento disciplinare: il Responsabile del Sistema<sup>12</sup>, infatti, con il supporto della Funzione Human Resources, **monitora even-**

<sup>12</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.



**tuali comportamenti ritorsivi**, sleali, discriminatori nei confronti dei soggetti segnalanti, attraverso l'analisi e la valutazione complessiva di appositi "Red Flags"<sup>13</sup>.

I segnalanti che ritengono di aver subito condotte ritorsive, in conseguenza di una valutazione precedentemente effettuata, sono invitati a inoltrare una nuova segnalazione con oggetto le ritorsioni subite. In questi casi è garantito lo svolgimento tempestivo delle indagini da parte del Responsabile del Sistema, con il supporto delle funzioni interessate dai fatti descritti.

Nel corso del 2020 sono state inserite all'interno del sistema di gestione delle segnalazioni tutte le società del Gruppo, incluse quelle acquisite nel corso del 2020.

Nel 2020 **non sono pervenute segnalazioni** al Responsabile del Sistema di Cerved Group S.p.A, mentre è pervenuta una segnalazione al Gestore Alternativo<sup>14</sup>, ovvero il soggetto al quale rivolgersi quando il Responsabile del Sistema si trova in una situazione di potenziale conflitto d'interessi. La segnalazione è stata presa in carico e gestita dal Gestore Alternativo e successivamente dalle strutture interne dedicate che hanno effettuato e completato l'istruttoria.

Nell'ambito del progetto relativo all'ottenimento del sistema di certificazione ISO 37001 verranno apportate alcune integrazioni alla documentazione esistente e, come richiesto dallo standard, verrà **estesa l'applicabilità della procedura** a tutte le segnalazioni incluse quelle c.d. "anonime".

## La gestione del rischio

*L'impegno del Gruppo è rivolto a diffondere una cultura aziendale fondata sulla gestione del rischio in grado di guidare le scelte strategiche in modo consapevole e prudente.*

Il **Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi di 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 queste funzioni.

Per 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, Cerved ha attivato un processo di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei rischi aziendali denominato "**Enterprise Risk Management**" ("Processo ERM") presidiato dalla **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 attività di:

<sup>13</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>14</sup> La segnalazione pervenuta al Gestore Alternativa è riferita a temi di business integrity.



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

Nel corso del 2020 Cerved ha operato per ottimizzare ulteriormente il modello di *Enterprise Risk Management* esistente (con la relativa metodologia) attraverso i principali interventi:

- › applicazione di **criteri quantitativi** per la valutazione dei rischi, con metodologie differenti a seconda della tipologia di rischio;
- › analisi dei **rischi delle nuove iniziative** di business intraprese dal Gruppo e dalle sue Società. In particolare, nell'ambito di queste verifiche, la funzione ERM effettua un'analisi delle controparti utilizzando gli strumenti informativi a disposizione, ovvero:
  - verifica l'affidabilità creditizia del partner e la relativa composizione societaria;
  - verifica la presenza di eventuali notizie collegate ad eventi negativi;
  - verifica la presenza del partner o di esponenti della società partner all'interno di *black list* per terrorismo, riciclaggio, persone politicamente esposte e altre liste di riferimento;
- › rafforzamento, tramite classificazione specifica, **della mappatura degli ESG Risk** ovvero i rischi collegati alle tre dimensioni della sostenibilità, *Environmental, Social and Governance*, integrando quanto emerso come esito delle attività di aggiornamento della mappatura e valutazione dei rischi effettuata. Dopo questa attività è stato aggiornato il catalogo dei rischi complessivo (cd "Risk Universe") del Gruppo.

Inoltre, nel corso del 2020 Cerved ha avviato un **processo di Vendor Risk Management** che prevede specifiche attività di identificazione dei rischi e di verifica su alcuni fornitori e tipologie di forniture per rafforzare il processo esistente.

L'operatività del Gruppo in un contesto fortemente regolamentato richiede un costante allineamento dei processi, delle procedure, dei comportamenti e delle attività aziendali al contesto normativo di riferimento e al Codice Etico. A tal proposito Cerved individua, attraverso un monitoraggio continuo, le normative di riferimento per i propri prodotti/servizi andando ad effettuare specifiche attività di *assessment* sia nel caso di nuove normative/nuovi requisiti sia monitorando gli esiti delle attività di *assessment* già condotte sulle normative la cui gestione è consolidata.

Il Consiglio di Amministrazione ha infine definito la natura e il livello di rischio compatibile con gli obiettivi strategici, includendo nelle proprie valutazioni **tutti i rischi che possono assumere rilievo nell'ottica della sostenibilità** nel medio-lungo periodo dell'attività del Gruppo.

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



Ambiti del d.lgs. 254/2016	Rischi	Azioni di mitigazione
Lotta alla corruzione attiva e passiva	<p><b>Episodi di corruzione</b> Una Società del Gruppo e/o un amministratore, rappresentante o dipendente della stessa, coinvolti in un procedimento per reati commessi in violazione di normative anticorruzione, i quali possono comportare l'applicazione di sanzioni nei confronti delle suddette persone (sia fisiche che giuridiche) e ricadute negative in termini reputazionali.</p>	<p>Rilevazione dei rischi tramite attività di Risk Assessment effettuate nell'ambito del Modello 231 e sulla base delle attività di audit/verifica periodiche. Mappatura all'interno del Risk Assessment di aree a rischio corruzione. Rilevazione di fattori di rischio specifici e ulteriori, collegati a potenziali fenomeni corruttivi anche nell'ambito ERM. Mappatura dei flussi informativi relativi a omaggi/donazioni e sponsorizzazioni, ordini di acquisto, assunzioni di risorse con parenti che lavorano nella Pubblica Amministrazione. Attività periodica di formazione in materia di prevenzione della corruzione.</p>
Personale e Rispetto dei Diritti Umani	<p><b>Human Capital Risk</b> Nell'ambito della gestione delle risorse umane, rischi specifici relativi all'engagement delle risorse di valore.</p>	<p>Predisposizione di programmi di engagement per i dipendenti tra cui misure di benefit, <i>work-life balance</i>, flessibilità dell'orario di lavoro, <i>smart-working</i> ed <i>exit interview</i> per misurare e comprendere le motivazioni che portano le persone a lasciare il Gruppo.</p>
	<p><b>Rischio di mantenimento delle competenze</b> Nell'ambito della gestione delle risorse umane, rischi specifici relativi alla pianificazione dei piani di successione aziendale e iniziative per lo sviluppo delle competenze.</p>	<p>Intensificazione di attività di formazione e le occasioni di apprendimento. Messa a disposizione di strumenti di <i>outplacement</i> in collaborazione con società esterne per i dipendenti in fase di conclusione del rapporto di lavoro, al fine di garantire una transizione positiva.</p>
	<p><b>Rischio di mancato rispetto della normativa in materia di salute e sicurezza</b> Rischi in riferimento alla conformità normativa degli impianti (autorizzazioni, certificazioni, ecc.); del personale interno (formazione, DPI, attestati, ecc.) e delle Società terze per le attività affidate in appalto (DURC, DUVRI, ecc.).</p>	<p>Gestione dei rischi attraverso misure organizzative conformi al d.lgs. 81/2008 (Testo Unico sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro) e successive modifiche. Stesura di un Documento di Valutazione dei Rischi per ogni Società del Gruppo. Attività periodica di verifica e monitoraggio da parte degli Organismi di Vigilanza del Gruppo. Organizzazione di riunioni con gli addetti delle squadre di primo soccorso e antincendio, così da ripercorrere aspetti critici e sviluppare eventuali piani correttivi. Pubblicazione sulla intranet aziendale degli elenchi dei componenti delle squadre di soccorso, dei piani di emergenza ed evacuazione Monitoraggio delle attività di formazione sulla tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori e delle squadre d'emergenza.</p>
Società	<p><b>Rischio di violazione della sicurezza informatica</b> La sicurezza informatica e dei sistemi, essenziale per l'operatività aziendale (in termini di disponibilità dell'impianto, integrità dei dati e degli apparati, privacy dei dati) è relativa ad eventuali attacchi e/o incidenti alla sicurezza informatica che hanno l'obiettivo di intercettare informazioni riservate del Gruppo o contenenti dati che possano compromettere la privacy dei dipendenti.</p>	<p>Dotazione di un sistema di gestione della Sicurezza delle Informazioni, allineato alla norma internazionale UNI CEI ISO/IEC 27001:2017. Rafforzamento del sistema di gestione relativamente a: aspetti organizzativi, facendo leva sul Comitato della Sicurezza; verifica, aggiornamento e monitoraggio delle policy e procedure operative adottate; inserimento di nuove tecnologie in ambito <i>cybersecurity</i>; stipula di una specifica polizza assicurativa a copertura del <i>cyber risk</i>; monitoraggio di specifici indicatori di rischio e del rischio sicurezza delle informazioni sulle terze parti; attività di <i>vulnerability assessment</i> e <i>penetration test</i>; sensibilizzazione degli utenti attraverso sessioni formative/informative e con l'avvio di un canale informativo dedicato (Cerved Security Lab).</p>
	<p><b>Rischi di approvvigionamento</b> 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.</p>	<p>Monitoraggio delle operazioni dei fornitori 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.</p>
	<p><b>Rischi relazionali</b> Il principale rischio consiste nella mancata considerazione delle aspettative delle istituzioni e nella non inclusione delle stesse nella definizione della strategia di sostenibilità.</p>	<p>Mitigazione del rischio attraverso attività strutturate e costanti di dialogo tra le istituzioni e Cerved e attraverso la realizzazione di partnership che possano creare valore per tutti gli stakeholder del Gruppo.</p>
Ambiente	<p><b>Rischi ambientali</b> Il principale rischio riguarda l'inefficace e incompleto monitoraggio e misurazione dei consumi di energia e delle relative emissioni di gas serra. A questo di aggiungono il monitoraggio di tematiche relative al cambiamento climatico che potrebbero avere un impatto sulla gestione dell'accessibilità alle sedi del Gruppo.</p>	<p>Implementazione progressiva del sistema di monitoraggio dei consumi energetici e delle emissioni attivo su tutte le sedi attraverso la definizione di figure responsabili, monitoraggio dei consumi delle sale CED e delle infrastrutture energivore.  Adozione di misure di mitigazione in riferimento al cambiamento climatico tra le quali l'esecuzione di interventi specifici sulle sedi potenzialmente impattate e l'assegnazione ai dipendenti di PC portatili.</p>

# 3

## Gestione responsabile del business

- › Il patrimonio di dati del Gruppo
- › Garantire la continuità operativa
- › L'innovazione come motore di qualità
- › La centralità dei clienti
- › L'attenzione verso la privacy
- › La gestione sostenibile della catena di fornitura





# Highlights

**~ 30.000**

CLIENTI

**~ 100%**

DEL GRUPPO CERTIFICATO  
SECONDO LO STANDARD ISO 27001

**90,7%**

SODDISFAZIONE DEI CLIENTI  
CORPORATES

**98,9%**

SODDISFAZIONE DEI CLIENTI FINANCIAL  
INSTITUTIONS

**1,1**

PETABYTE DI DATI PUBBLICI E  
PROPRIETARI

**90%**

FORNITORI LOCALI

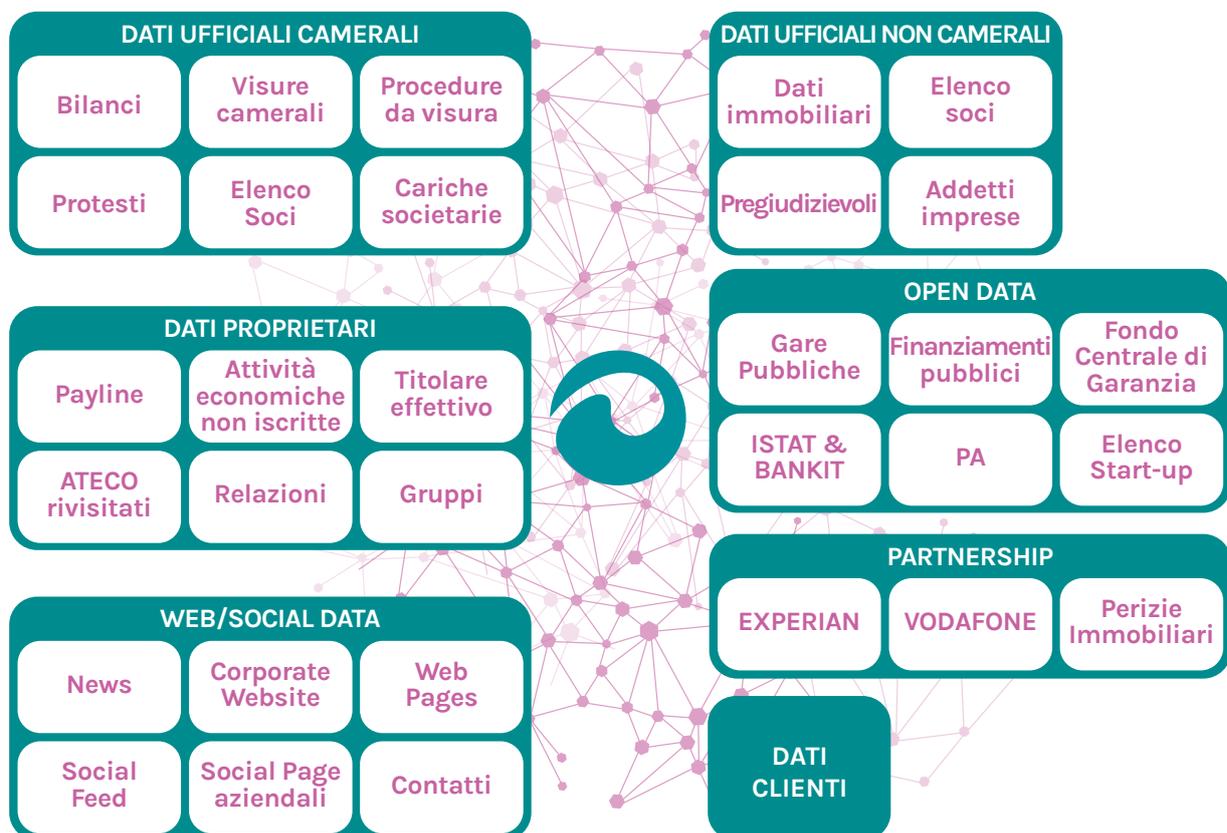


# Il patrimonio di dati del Gruppo

Con un patrimonio di dati unico in Italia per qualità, completezza e profondità storica delle informazioni, Cerved rappresenta un punto di riferimento per il mercato e per i clienti.

Le banche dati del Gruppo sono caratterizzate da una **profondità informativa** in grado di mostrare l'andamento di fenomeni nel tempo e raccontare la storia di imprese, gruppi e persone fisiche.

## Ecosistema dati unico, distintivo e in crescita



### Big Data su larga scala

- › Circa **40 milioni** di euro spesi in dati ogni anno
  - › Oltre **40 anni** di serie storica
  - › Più di **400 persone** che elaborano, analizzano e controllano i dati
  - › Più di **600 regole proprietarie** basate su Intelligenza Artificiale che elaborano i dati di origine per fornire informazioni solide a valore aggiunto
    - › **1,1 Petabyte** di dati pubblici e proprietari
  - › Il più grande **data graph** in Italia che fornisce connessioni approfondite tra aziende, dirigenti e azionisti

## IL PROCESSO DI ACQUISIZIONE DEI DATI

Il *data scouting* è un'attività abilitante per i prodotti e i servizi di Cerved e un **fattore competitivo** fondamentale nel mercato. Per il Gruppo, infatti, lo strumento fondante con cui il valore viene trasferito ai clienti sono i **dati**. Per questo, oltre a gestire e usare al meglio quelli già presenti, diventa sempre più importante cercare nuovi anche all'esterno del perimetro organizzativo. Una particolare attenzione viene rivolta alle **fonti dati più consolidate** che continuano il loro percorso evolutivo mettendo a disposizione dati sempre nuovi.

Da sempre, **Cerved è il più grande acquirente di dati in Italia**: il Gruppo investe capitali e lavoro nell'acquisto di dati ufficiali e non, prestando particolare attenzione nell'avere a disposizione dati sempre aggiornati e tempestivi.

All'interno delle diverse Business Unit di Cerved, i dati identificati attraverso l'attività di *data scouting* vengono veicolati attraverso momenti di condivisione. Lo scopo è di **facilitare i progetti in corso**, in termini di miglioramento della qualità dei dati usati che di nuove variabili in grado di rendere più efficienti e predittivi i modelli e tutti gli algoritmi che generano valore attraverso il processing dei dati.

Le attività di *data scouting* si sono sviluppate grazie alla maturazione del fenomeno degli *open data*, in particolare nell'ambito della Pubblica Amministrazione che si attesta oggi come grande produttore di dati.

Inoltre, alcune aziende hanno iniziato a mettere a disposizione i loro dati a pagamento, in forma aggregata o anonima. Questi, relazionati con quelli disponibili in Cerved, possono diventare un fattore competitivo decisivo per **costruire un futuro data-driven** e supportare le decisioni dei clienti al meglio.

## Garantire la continuità operativa

*Per lo sviluppo e il miglioramento delle sue infrastrutture e dei sistemi, Cerved si impegna ad adottare un approccio efficiente e responsabile orientato allo sviluppo sostenibile, alla qualità, alla sicurezza delle informazioni e al rispetto dell'ambiente.*

Per governare le complessità collegate al proprio business e assicurare un miglioramento continuo dei risultati, il Gruppo si è dotato di **Sistemi di Gestione Aziendale** certificati secondo gli standard **ISO 9001:2015 – Gestione della qualità** e **ISO 27001:2017 – Sicurezza delle informazioni**.

La *business continuity* rappresenta una strategia indispensabile per operare in un mondo sempre più interconnesso. Proprio per questo, **l'erogazione dei servizi ai clienti del Gruppo deve essere garantita in modo continuativo** anche in presenza di circostanze eccezionali conseguenti a emergenze o disastri.

A questo fine, Cerved ha predisposto un **piano di business continuity** che include adeguate contromisure per indirizzare al meglio i rischi operativi collegati all'eventuale interruzione dell'operatività per eventi straordinari o per problemi tecnologici.



Vengono quindi svolte ciclicamente attività di **vulnerability assessment e penetration test** nonché il continuo **upgrade tecnologico** per garantire l'aggiornamento del sistema informatico e ridurre l'obsolescenza.

Cerved si preoccupa anche del mantenimento e del *testing* periodico di un **sistema di disaster recovery**, che duplica la *farm* di produzione dei dati, garantendo l'allineamento dei dati e assicurando così la continuità operativa.

## Il percorso per la certificazione ISO 22301

Per raggiungere l'obiettivo di **gestione della sicurezza dell'informazione**, attraverso un modello organizzativo in linea con le *best practices* internazionali, nel 2020 il Gruppo ha avviato il percorso per la certificazione dei propri processi operativi di realizzazione ed erogazione dei servizi secondo la **norma ISO 22301 - Gestione della continuità operativa**.

Nel corso dell'anno, è stata eseguita la **BIA (Business Impact Analysis)** di tutti i processi aziendali con l'identificazione di quelli considerati critici, attraverso il coinvolgimento di tutte le funzioni di staff e operative di Cerved e delle principali società che rientreranno nel perimetro della certificazione.

Il completamento della predisposizione delle azioni necessarie per garantire la *business continuity* e dei relativi piani di ripristino a fronte di eventi straordinari è tutt'ora in corso.

Il percorso di certificazione sarà concluso entro il primo trimestre del 2021.

Nell'ottica di miglioramento continuo e grazie all'evoluzione delle tecnologie informatiche disponibili, Cerved continua ad operare per rafforzare il proprio sistema di gestione.

Facendo leva sul **Comitato della Sicurezza**, con il ruolo di coordinamento e monitoraggio delle iniziative in ambito sicurezza, Cerved verifica, aggiorna e monitora policy e procedure operative adottate (come quelle di *disaster recovery* e di *Incident e Problem Management*). Inoltre, si preoccupa di adottare costantemente **nuove tecnologie in ambito cybersecurity** e di stipulare una specifica polizza assicurativa a copertura del *cyber risk*.

Dal punto di vista dei **rischi**, vengono monitorati sia specifici indicatori di rischio (utilizzando anche un sistema di terze parti di *Cyber Security Rating*) che quelli relativi alla sicurezza delle informazioni sulle terze parti.

## LA SICUREZZA E L'AFFIDABILITÀ DEI DATI

La sicurezza e la protezione dei dati è una priorità per il Gruppo e viene garantita attraverso **programmi per la protezione delle informazioni** e la **presenza di personale specializzato**, formato in maniera costante.

I sistemi di sicurezza informatica operano secondo principi di **disponibilità, integrità e riservatezza** e svolgono attività di controllo finalizzate a prevenire la perdita o l'alterazione di dati, l'accesso ai sistemi informatici dall'esterno o da parte di personale interno non autorizzato.

## I data center del Gruppo Cerved



La **disponibilità e la continuità di erogazione dei servizi informatici** sono costantemente monitorate e misurate per ciascuna piattaforma di erogazione.

In particolare, Cerved misura:

- i **service level** (livello del servizio) contrattualizzati, attraverso sonde che simulano l'operatività dei clienti;
- gli **errori** (in valore assoluto e percentuali) e la **distribuzione dei tempi di risposta**, nel caso in cui siano stati definiti dei *service level agreement* (SLA) specifici con i clienti.

### Indicatori Service Line delle navigazioni delle principali piattaforme

Indicatori di acquisto	Uptime <sup>15</sup>
Login Silos Credit Desk (prodotto Banche)	99,96 %
Login piattaforma Cerved Credit Suite (prodotto Corporates)	99,73 %

<sup>15</sup> Dato cumulato 2020, calcolo worst case sulle sole giornate lavorative, quelle a massimo carico.

Oltre alle certificazioni, il Gruppo è dotato di un **sistema procedurale interno** che monitora i processi relativi alla gestione dei progetti IT, l'*incident e problem management*, il *disaster recovery* e l'analisi e il trattamento rischi.

Ciascuna società del Gruppo ha definito anche le linee d'azione da adottare per il trattamento dei dati, le responsabilità e le strutture aziendali preposte al trattamento dei dati stessi e 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. In conformità con il **Codice Privacy** e il **Codice di Deontologia**, assicura il **rispetto dei diritti dei soggetti censiti e delle persone fisiche** o degli altri interessati, legati sul piano economico.

Rispetto alle attività di Cerved Rating Agency, la società ha adottato un **Codice di Comportamento**, in linea con i principi proposti dalla IOSCO (*International Organization of Securities Commissions*), al fine di assicurare la qualità e l'integrità del processo di rating e l'indipendenza delle valutazioni. Cerved Rating Agency pubblica ogni anno un **Rapporto di trasparenza**, per 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.

La **Centrale dei Bilanci (CeBi)** elabora informazioni rilevanti per 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, viene salvaguardata l'obiettività delle analisi condotte, la qualità dei dati analizzati e l'attendibilità dei risultati.

## L'innovazione come motore di qualità

*L'innovazione costante delle metodologie di lavoro, dei sistemi, dei prodotti e dei servizi rappresenta un driver strategico per Cerved che, così, contribuisce a costruire un futuro data-driven.*

L'approccio di Cerved al processo di innovazione è fortemente distintivo e focalizzato sull'ampliare la base dati, i modelli di *scoring* e le metodologie valutative, con l'obiettivo di rendere disponibili le soluzioni migliori per il mercato, con la *user experience* più efficace.

Attraverso l'applicazione delle logiche di *design thinking*, **il Gruppo sviluppa nuove soluzioni integrando tecnologie** al fine di trovare soluzioni sempre più innovative, efficienti e sicure.

Cerved fa leva anche sui processi di **open innovation**, che permettono di sviluppare l'interazione con talenti digitali e valutare potenziali target di acquisizione per lo sviluppo del business. Lo fa attraverso il supporto a competizioni per *startup*, i contributi agli acceleratori e l'attivazione di iniziative per identificare *startup* innovative.

## Un percorso di crescita dedicato ai Data Scientist di Cerved

Il **Data Scientist Program** è un percorso che nasce con l'obiettivo di accrescere **lo sviluppo, l'engagement e la contaminazione tra persone** che lavorano in team differenti ma che sono accomunate dalla medesima *expertise*.

Il progetto è stato disegnato a quattro mani con i referenti delle attività di business ed è composto da:

### Cerved 4 University

Mappatura e contatto con i principali corsi universitari / master in *data science* per far conoscere Cerved, avviare una collaborazione reciproca e alimentare la *pipeline* di candidati;

### Yoda's Hour

Percorso di tutoraggio a cascading dedicato alla crescita e all'apprendimento dei *data scientist junior* e alla responsabilizzazione dei *senior* come figure di riferimento. Facilita la diffusione di conoscenze nell'organizzazione;

### Build your Path

Budget dedicato alla formazione, spendibile in autonomia e funzionale all'*upskilling* sulla *data science* e sull'innovazione metodologica e tecnologica;

### Business to Data

Momenti di confronto tra *Data Scientist* e interlocutori di business esposti verso l'esterno. L'obiettivo è condividere conoscenze e competenze in una logica *win-win* e di reciproca contaminazione, indirizzare gli sforzi sui processi di *innovation*, accelerare la produttività e l'efficacia di persone e processi.

## Il supporto del Gruppo nella gestione della crisi d'impresa

Nel corso del 2020, il legislatore ha introdotto importanti disposizioni integrative e correttive al Codice della crisi d'impresa e dell'insolvenza. Per supportare professionisti e organizzazioni **nell'adempiere in maniera semplice a tutti gli obblighi previsti dalla norma**, Cerved ha sviluppato il software "**Crisi d'impresa**", in sinergia con CGN - primo gruppo in Italia nella consulenza fiscale e giuslavoristica *business to business*.

Attraverso un **sistema di alert e di notifiche in tempo reale**, "**Crisi d'impresa**" permette di lavorare in un **ambiente collaborativo**, interagendo con imprenditori, amministratori e organi di controllo in modo costante. Grazie alla **notarizzazione**, è possibile superare la firma digitale e garantire che le istanze abbiano comunque validità giuridica.

Il software Cerved è un **tool innovativo** che consentirà un adeguamento semplificato alla normativa e una gestione più immediata dei processi.

La partnership con CGN, inoltre, rappresenta un **approccio innovativo di presidio di target commerciali attraverso ecosistemi più ampi** basati sulle relazioni con altri operatori di mercato.

### L'INNOVAZIONE DATA-DRIVEN

L'approccio strategico e differenziale di Cerved si basa su una serie **di algoritmi e regole definite insieme ai suoi clienti**, progettati per intercettare le informazioni giuste al momento giusto e **trasformare i dati in azioni strategiche** a supporto del business.

Il Gruppo ha sviluppato nel tempo numerosi progetti per **ampliare la copertura dei dati ufficiali** (anche di tipo non camerale) e **rafforzare le attività di data-scouting**, integrando molteplici fonti, pubbliche o esclusive. Questo ha permesso l'elaborazione di algoritmi ancora più predittivi e reso le informazioni finali sempre più rilevanti per i clienti.

Esempi di questo approccio:

- › **Open Data:** il 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, al fine di aumentare il livello di trasparenza delle informazioni sul tessuto economico italiano;
- › **Web Data:** i progetti relativi all'utilizzo di informazioni ricavate principalmente dai siti aziendali che utilizzano tecniche semantiche per una ricerca migliore, più granulare e strategica. I Web Data sono utilizzati anche 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.

Cerved ha inoltre in produzione **18** dei primi 30 **modelli di database più diffusi a livello globale** e utilizza dei paradigmi che includono tutti i nuovi *framework* (come Hadoop) e permettono una veloce elaborazione anche di dati non strutturati. Questo è possibile proprio attraverso la valorizzazione di diverse tecnologie di archiviazione dei dati (c.d. *data storage*).

Le **metodologie** e le **soluzioni estremamente complesse** che consentono un aggiornamento continuo dei servizi offerti e delle infrastrutture che governano i sistemi, sono un altro asset strategico per il Gruppo. Un esempio è **la tecnologia Neo4j**, cosiddetta "a grafo", che realizza algoritmi a costi contenuti e con prestazioni superiori, e **Graph4You**, la piattaforma che 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>16</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: i clienti possono così contare su applicazioni sicure e di qualità, in modo estremamente più rapido.

Il Gruppo ha un'attenzione particolare all'ecosistema delle **API (Application Programming Interface)**. In questo modo, semplifica 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.

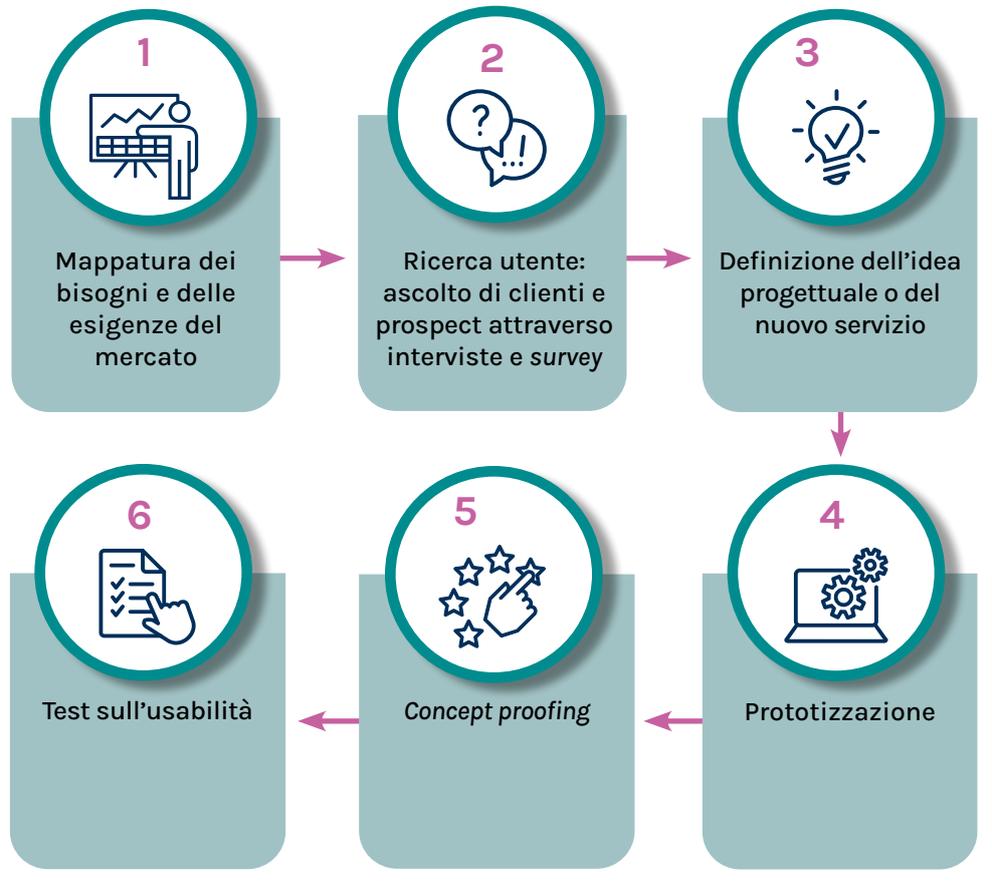
## IL PROCESSO DI SVILUPPO DEI PRODOTTI

In questi anni, il processo di sviluppo dei nuovi servizi e prodotti ha subito un'evoluzione, facendo leva su un modello di riferimento per iniziative "major" a **forte spinta innovativa**. Sui singoli progetti, la declinazione del processo e la selezione delle fasi non è mai rigida ma viene **adattata in base al contesto progettuale**.

<sup>16</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.

Il processo di innovazione segue un percorso articolato **che parte dalle esigenze dei clienti finali per garantire la migliore usabilità ed efficacia del prodotto.**

### Le fasi del processo di innovazione



L'approccio volto a interpretare al meglio le esigenze dei clienti, e permette di interagire con loro e con alcuni *stakeholder* interni in più fasi.

Questo percorso è comune alle diverse Business Unit ed è volto a garantire, attraverso una maggiore customizzazione, una soddisfazione più ampia dei clienti.

**La relazione con gli utenti finali**, infatti, prosegue durante tutto il ciclo di vita dell'uso del servizio ed è basata su una rilevazione periodica del loro grado di soddisfazione e sulla raccolta di *feedback* qualitativi sui servizi offerti attraverso domande ad hoc inserite nelle survey.

In futuro, saranno implementati **strumenti e soluzioni di analytics** per migliorare la profilazione dei clienti. In questo modo, Cerved garantirà un'offerta di servizi sempre più rispondente ai loro effettivi interessi e, attraverso una lettura specifica delle informazioni, potrà rafforzare il processo di innovazione con ulteriori input.

### LA DATA GOVERNANCE IN CERVED

Oggi, le aziende hanno a disposizione enormi quantità di dati, ma devono 'governarli' per riuscire a trarne un reale vantaggio competitivo per il proprio business. Una **strategia di Data Governance** è più che mai necessaria per **ottimizzare il valore dei dati e gestire il patrimonio informativo aziendale**, soprattutto all'interno di organizzazioni complesse. La *data governance* interagisce anche con altre funzioni aziendali per la classificazione dei dati e la loro protezione.



Operativamente la *data governance* è l'insieme di persone, processi e tecnologie che rappresenta il fulcro della **trasformazione data-driven** delle aziende. È mirata a definire e supportare metodologia, linee guida, obiettivi, ruoli decisionali, usabilità, integrità, consistenza e sicurezza dei dati aziendali allo scopo di cogliere tutti i vantaggi offerti dalla loro valorizzazione.

In questo modo:

- abilita progetti di sviluppo prodotti, servizi e iniziative di innovazione basate su dati e algoritmi (orizzonte “**more value**”);
- garantisce la corretta regolamentazione in ambito dati, promuovendo trasparenza e conformità (orizzonte “**less risk**”).

In Cerved, la *data governance* si basa su un **modello collettivo con differenti ruoli**, con compiti specifici nella creazione e nel mantenimento dei domini dati e con una funzione cardine per la supervisione. Il modello di riferimento è il **framework della community internazionale DAMA** (ovvero “Data Management”). Cerved, infatti, è “*silver member*” di DAMA Italy, il capitolo italiano proprio dell’*International Data Management Association* (la principale organizzazione internazionale per gli esperti della gestione dei dati).

Tra le principali iniziative di *data governance* di Cerved:

#### ► Cerved Data Constellation

Vista l’eterogeneità degli *stakeholder* di Cerved si sta andando verso una grande richiesta di democratizzazione dei dati. Cerved Data Constellation è il sistema di *Data Dictionary & KPI* interno, gestito insieme ai diversi *data owner* e rivolto sia ai *business stakeholder* che al personale tecnico. Rappresenta un vocabolario comune dei dati e una bussola di orientamento tra i vari domini dati, con una sezione dedicata con numerosità/KPI per ciascun *dataset*.

#### ► Data Rules Radar

È la *repository* dei meta-dati relativi alle *Business Rules* di dominio dati (informazioni circa *ownership*, coordinate tecniche dei componenti, link alla specifiche/logiche di implementazione) con *change management* semi-automatico.

#### ► Data in motion & Data Lineage

Sono *dashboard* (organizzate per livelli incrementali di dettaglio) con relative *alert/notifiche* per ciascuno dominio dati. Consentono di identificare e rappresentare il ciclo di vita del dato, dalle sue origini alla sua destinazione, evidenziando i principali processi che lo coinvolgono, i suoi movimenti e le trasformazioni nel tempo.

0101010101010101101

91,3%

10



**Soddisfazione  
dei clienti**



# La centralità dei clienti

*Con l'obiettivo di generare rapporti leali e duraturi con i propri clienti, Cerved ha definito processi di dialogo e ascolto strutturati.*

Per Cerved è fondamentale mettere la propria **capacità d'innovazione** e la **competenza delle proprie persone a disposizione dei clienti** per supportarne le attività di gestione dei rischi e di pianificazione e realizzazione di strategie commerciali e di marketing.

Allo scopo di migliorare costantemente il livello di servizi erogati, la qualità e l'efficienza nella gestione delle proprie attività di business, il Gruppo ha strutturato un **processo di ascolto dei propri clienti** basato su occasioni di incontro e di confronto che nel 2020 sono stati prevalentemente virtuali.

Nel corso dell'anno, infatti, sono state avviate alcune **survey**, accessibili dal cliente direttamente tramite *log-in* nella **piattaforma Cerved Credit Suite**, per raccogliere un giudizio sintetico sulla soddisfazione (*Net Promoter Score*) rispetto alla piattaforma stessa e conoscere il livello di gradimento per possibili nuovi prodotti ad hoc.

## Industria Felix: l'Italia che compete

Cerved collabora al **Premio Industria Felix - L'Italia che compete**, riservato alle eccellenze imprenditoriali con bilanci virtuosi.

A novembre 2020, durante la tre giorni della prima edizione di Industria Felix, sono state premiate **122 società con sede legale in Italia** che si sono distinte per **performance gestionali** e **affidabilità finanziaria**. Queste imprese sono state scelte in 18 settori strategici, insignite dell'Alta Onorificenza di bilancio del Premio Industria Felix - L'Italia che compete. Il riconoscimento è assegnato sulla base di criteri oggettivi, che tiene conto di un incontrovertibile **algoritmo di competitività** (valutato sulla base dei bilanci depositati) e del **Cerved Group Score** (l'indicatore di affidabilità finanziaria di Cerved).

Dal prossimo anno, verranno introdotti ulteriori riconoscimenti basati sul grado di adozione dei criteri ESG, con l'obiettivo di premiare sempre di più le aziende che hanno fatto proprio un approccio sostenibile.

## Cerved PMI Community: quando l'unione fa la forza.

Nel 2020, è stata istituita la *community* Cerved dedicata a **manager, imprenditori e professionisti delle PMI**. L'obiettivo della *community* è quello di **agevolare il confronto** tra chi vive le stesse sfide di business ogni giorno e aiutare ad orientarsi nel nuovo contesto economico con maggiore consapevolezza.

La *community* si propone di affrontare, approfondire e condividere tematiche di interesse delle PMI attraverso *survey* mirate su temi di business e momenti di condivisione di argomenti rilevanti per il mondo dell'impresa, facilitando lo **scambio di idee ed esperienze** delle aziende aderenti.

Alla *community* possono aderire PMI italiane operanti in tutti i settori dell'economia, le *startup*, le grandi imprese e tutti gli operatori economici che abbiano interesse ad approfondire tematiche collegate al mondo delle PMI.

### LA TRASPARENZA NELLE RELAZIONI COMMERCIALI

Per gestire un rapporto corretto e trasparente con i propri clienti, Cerved ha definito **una politica commerciale responsabile**, punto di partenza anche per una comunicazione efficace e un dialogo duraturo.

La **Policy di Marketing Responsabile** definisce principi, impegni, azioni, modalità di gestione e monitoraggio secondo i quali i dipendenti e le persone che collaborano in Cerved sono tenuti a svolgere il proprio lavoro nell'interesse del cliente.

La politica esprime **l'impegno verso la trasparenza nelle relazioni commerciali**, basate sulla 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 agli stessi.

I contratti stipulati e ogni comunicazione indirizzata ai clienti sono improntati a criteri di prudenza e accuratezza, affidabilità e verità, onestà e trasparenza, rispetto della privacy e protezione dei dati personali, comportamento etico e responsabilità sociale.

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, e impegna i suoi collaboratori, a **rispettare i diritti dei consumatori e i diritti umani**.

In linea con le 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 inserito una specifica su questo tema anche nella Policy sul Rispetto dei Diritti Umani.

Cerved si impegna a garantire che le attività di *credit management* avvengano sempre nell'ottica di intraprendere un **percorso di confronto con il debitore** finalizzato a comprendere le cause dell'insolvenza e individuare possibili soluzioni.

Il **rispetto della dignità e onorabilità del debitore** sono al primo posto: le attività vengono svolte, evitando condotte che possano creare imbarazzo o generare pressione. L'incaricato 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.

Per questo, sono state definite **regole e limiti per effettuare i contatti con il debitore** via telefono o tramite rete esattoriale; gli orari di contatto e le relative cautele

da adottare ed è stato delineato un sistema di controllo strutturato sia sull'attività di *phone collection* sia sull'attività di esazione "door to door".

Nel 2020 **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).

### ► La customer satisfaction analysis (CSA) del 2020

L'opinione del cliente e il suo grado di soddisfazione sono un termometro efficace del rapporto cliente/impresa nel lungo periodo.

Proprio a partire dalle misurazioni di *customer satisfaction*, Cerved ha implementato **processo di ascolto** volto alla generazione di prodotti e servizi che vanno incontro alle aspettative del mercato e raggiungono alti livelli qualitativi.

Per comprendere meglio i bisogni, le esigenze e le aspettative dei propri clienti, Cerved ha deciso di **avviare un'indagine di customer satisfaction**, in continuità con la rilevazione effettuata nel 2018.

L'indagine è stata realizzata tra novembre e dicembre 2020 e ha interessato il segmento dei clienti Corporate (declinato nelle 3 Business Unit di Credit Management, Growth Services e Risk Management) e il segmento Financial Institution, raggiungendo **oltre 500 utenti** fruitori dei servizi e dei prodotti Cerved.

La **soddisfazione** dei clienti verso Cerved si conferma a un livello elevato: il **90,7% dei clienti Corporate** e il **98,9% dei clienti Financial Institution** dichiara di essere soddisfatto o molto soddisfatto dei servizi e prodotti ricevuti.

In particolare, all'interno delle linee di Business Corporate:

- **Credit Management** registra un miglioramento significativo in tutte le valutazioni: soddisfazione *overall*, NPS<sup>17</sup>, indicatori riferiti al prodotto o al servizio, assistenza clienti e relazione con il referente commerciale;
- **Risk Management** ottiene un aumento della soddisfazione dei clienti, che esprimono giudizi positivi soprattutto sul rapporto con il referente commerciale.
- **Growth Services** vede un incremento notevole della propensione dei suoi clienti a raccomandare Cerved;
- **Financial Institution** registra i clienti più soddisfatti in tutti gli aspetti dell'indagine con un'elevata propensione a raccomandare il Gruppo, in particolare per la sua eccellente relazione commerciale;
- Per le **nuove acquisizioni**, si rivela importantissimo il passaparola di conoscenti e la scelta di Cerved perché nome affermato e affidabile.

### Indice NPS<sup>17</sup>



<sup>17</sup> Net Promoter Score: indicatore che misura la proporzione di "promotori" di un prodotto, marca o servizio, rispetto ai "detrattori". Il numero può andare da -100 (tutti sono detrattori) a +100 (tutti sono promotori). Si basa su un'unica domanda da sottoporre a chi ha utilizzato il servizio: "Con quale probabilità consiglieresti questo prodotto/servizio/sito a un amico o a un collega?"



## Livello di soddisfazione overall



Per dare ancora più continuità alle attività di ascolto di *customer satisfaction analysis*, è stato definito anche il relativo **target quantitativo** di riferimento, la cui baseline 2020 viene definita come la media ponderata degli esiti della CSA relativi ai due segmenti di clientela considerati.

SDGs	Area di impegno	Target	Baseline 2020	Target 2021	Target 2023
	<b>Customer satisfaction</b>	Mantenere un'elevata soddisfazione da parte dei clienti*	91,3%	91,3%	91,3%

\* Considerando un margine di errore del 5% riferito alla metodologia della CSA.

Nel 2020 è proseguito il progetto di **performance feedback**, con lo scopo di monitorare le segnalazioni ricevute dai clienti per iscritto, mapparne la tipologia e monitorarne la risoluzione.

### ► La gestione delle criticità con i clienti

La prevenzione e la gestione di criticità sono una priorità per tutto il Gruppo, in particolare nella relazione con i clienti finali (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*.

Cerved identifica aree di miglioramento e attiva le azioni correttive necessarie per mantenere alto lo standard qualitativo erogato attraverso la **gestione dei reclami**.

Il **processo di ricezione e di gestione delle segnalazioni** scritte prevede<sup>18</sup> una fase iniziale di classificazione, seguita da un'analisi approfondita di quanto emerso e dalla comunicazione di un riscontro finale a cui seguono eventuali azioni correttive o di miglioramento.

Non sono previste limitazioni nella scelta dei **canali** tramite cui veicolare le segnalazioni. Risultano, infatti, attivi *call center* con numero verde che prevedono la presenza di addetti dedicati e specializzati. In questo senso, sono rilevanti anche il ruolo dei *product manager* come supporto di secondo livello e l'organizzazione di *workshop* con i clienti per la raccolta di *feedback* e segnalazioni. Inoltre, sulle principali piattaforme è attiva la *chat online* che garantisce supporto *live* e permette la raccolta di segnalazioni.

Attraverso **registri digitalizzati**, il trend dei reclami formalizzati e ricevuti è monitorato, condiviso con il management e con le funzioni di controllo mensilmente.

L'attività di gestione dei reclami viene svolta tramite un **modello Quality Based**, i cui approcci di gestione possono essere classificati in:

► **preventivo**: coinvolge in modalità *end to end* i referenti preposti a gestire le segnalazioni degli intestatari in tutti i processi operativi;

<sup>18</sup> Per le aree di *Credit Management* e *Business Information*.

- › **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.

## L'attenzione verso la privacy

*Cerved è consapevole dell'importanza della tutela della privacy e, in linea con le normative vigenti, ha definito un approccio complessivo a garanzia del proprio operato verso i clienti e tutti gli stakeholder.*

Per garantire la tutela della privacy dei propri clienti e di tutti i soggetti che entrano in relazione con il suo business, il Gruppo ha adottato un **modello organizzativo di gestione e controllo della privacy**. Attraverso una chiara mappatura di compiti, ruoli e responsabilità di ciascun soggetto, il modello formalizza la partecipazione delle varie unità organizzative ai processi aziendali rilevanti in quest'ambito.

In conformità a quanto richiesto dal General Data Protection Regulation (Regolamento Ue 2016/679 o GDPR), Cerved ha definito il proprio **sistema di governance sui dati personali**, valutando i rischi rilevanti in materia e l'efficacia delle misure adottate per la loro prevenzione.

Grazie ad un approccio proattivo, il Gruppo ricerca costantemente soluzioni innovative a presidio del rispetto della disciplina relativa alla tutela dei dati personali.

Quest'attività è riconosciuta anche dalle principali **istituzioni**, con cui Cerved mantiene un **dialogo aperto e costante** su questi temi.

La **Policy Generale in materia di Trattamento di Dati Personali** di Gruppo include indicazioni circa:

- › il modello organizzativo, con attribuzione di ruoli e responsabilità, formalizzazione di nomine, definizione di processi, procedure e controlli tracciabili;
- › lo svolgimento di iniziative formative e informative in materia di protezione dei dati personali per i dipendenti e i soggetti che ricoprono ruoli specifici;
- › la disponibilità 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" e la "Procedura per la gestione dei Data Breach".

Si segnala inoltre che, a maggiore tutela degli interessati, le società del Gruppo dotate di licenza di pubblica sicurezza ai sensi dell'art. 134 TULPS sono tenute a conformarsi con le disposizioni del Codice di Condotta per il trattamento dei dati personali in materia di informazioni commerciali approvato dal Garante per la protezione dei dati personali nel giugno 2019.

L'impianto del modello organizzativo e i presidi implementati hanno dato prova della propria efficacia: **nessuna delle società del Gruppo ha registrato casi di violazione della privacy dei clienti** sotto forma di trattamenti illeciti o reclami da parte delle autorità preposte.

# La gestione sostenibile della catena di fornitura

*Cerved gestisce in modo responsabile la relazione con i propri fornitori affiancando, nei processi di approvvigionamento, valutazioni di tipo economico con approfondimenti dal punto di vista sociale e ambientale*

Il Gruppo ha attivato una **rete di fornitori articolata** con la quale, nel tempo, ha definito relazioni chiare e strutturate.

I fornitori offrono supporto al business attraverso consulenze, servizi professionali, disponibilità di banche dati e di servizi ICT. Accanto a questi, ci sono i fornitori che svolgono servizi per il personale, attraverso la ristorazione, il *business travel*, le misure di *welfare* e il *fleet management*, e quelli di supporto alle infrastrutture fisiche attraverso *lease & rentals*, *facility management* (servizi di pulizia, manutenzione e vigilanza) e *utilities*.

La filiera di approvvigionamento è collocata per il **90% nei territori in cui il Gruppo opera** direttamente o attraverso le sue controllate.

La **selezione dei fornitori** è basata sulla procedura dedicata agli approvvigionamenti e sulla consultazione del **Cerved Group Score**, la suite di *scoring* proprietaria del Gruppo per valutare l'affidabilità creditizia dei soggetti interrogati.

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 di **operare in conformità con quanto previsto dal Modello 231** in materia di anticorruzione e dal **Codice Etico**.

La **scelta dei fornitori** avviene attenendosi alle procedure aziendali vigenti. Il Gruppo li seleziona secondo considerazioni commerciali - come qualità, affidabilità, professionalità, servizio e reputazione - e sulla base dell'impegno dei fornitori stessi a:

- › non utilizzare né tollerare l'utilizzo di lavoro infantile, forzato, obbligato o sommerso;
- › non attuare o tollerare nessuna forma di discriminazione;
- › rispettare le leggi e gli standard di settore applicabili, con particolare attenzione verso l'adeguatezza e l'equità di eventuali pratiche disciplinari;
- › garantire un ambiente di lavoro sicuro e salubre e condizioni di vita ragionevoli;
- › tutelare la libertà di associazione e il diritto alla contrattazione collettiva;
- › promuovere il rispetto degli standard minimi salariali e delle ore massime lavorabili;
- › impegnarsi nella salvaguardia dell'ambiente;
- › garantire processi e adottare misure di prevenzione adeguate nella gestione della sicurezza delle informazioni, dei dati e, più in generale, del patrimonio informativo di Cerved.



**90%**  
fornitori locali

Identità

Governance

Business

Persone

Comunità

Ambiente

I fornitori sono oggetto di **screening** basati anche su criteri socio - ambientali. Nel 2020, alcune attività legate a gare d'appalto per servizi di consulenza, per le telecomunicazioni e relative alle attività di manutenzione, hanno previsto un approfondimento dei temi ESG sui fornitori attraverso una survey ad hoc, già in fase di partecipazione alla gara.

Un'ulteriore specifica rispetto agli standard ambientali e/o sociali richiesti ai fornitori è inserita nei **capitolati tecnici** che normano le attività che il fornitore deve presidiare per essere considerato idoneo.

Questo **screening** diventerà sistematico dal prossimo anno, prevedendo di raggiungere il 100% dei fornitori attivi e dei nuovi fornitori entro il 2023, con un ricavo superiore ai 100 mila euro/anno.

SDGs	Area di impegno	Target	Baseline 2020	Target 2021	Target 2023
	<b>Catena di fornitura sostenibile</b>	Aumentare la percentuale di fornitori valutati secondo criteri ESG	-	100% fornitori >500k euro	100% fornitori >100k euro

Considerando le specifiche categorie merceologiche acquistate e la localizzazione geografica dei 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.

Fornitori per area geografica	u.m.	2019	2020
Italia	%	88%	88%
Grecia	%	98%	98%
Romania	%	95%	95%
<b>Fornitori locali del Gruppo</b>	<b>%</b>	<b>90%</b>	<b>90%</b>

## Third party risk management

Cerved Credit Management Group ("CCMG"), società del Gruppo, ha avviato nel corso del 2020, un **progetto pilota** per rafforzare il presidio nella gestione del rischio delle terze parti, mediante la **definizione** e la **redazione di un approccio strutturato e innovativo**. Per migliorare il livello di maturità in tale ambito è stato definito un nuovo processo al fine di:

- identificare, analizzare e valutare i **rischi legati alle singole tipologie di fornitura** ed esternalizzazioni (con i relativi controlli da attuare e verificare);
- integrare il **processo di scouting e selezione** valutando in maniera preventiva la postura del singolo fornitore ed eventuali azioni necessarie per l'attivazione del contratto;
- presidiare nel tempo i rischi legati alla fornitura, valutando mediante specifici **assessment il disegno e l'efficacia operativa dei controlli** implementati dal fornitore, con l'obiettivo di indirizzare opportune attività di *remediation* e mitigazione di rischi;
- predisporre l'**opportuna informativa** verso le strutture aziendali interessate.

Il processo sarà basato in primis su set di domande preventive, relative al valore economico, alla criticità per il business e ad altri aspetti di rischio relativi alla fornitura. A ciascuna delle risposte verrà assegnato un punteggio, con l'**obiettivo di valutare la criticità della fornitura richiesta** in maniera globale e configurando il rischio specifico come alto, medio o basso.

La classificazione consentirà di procedere con ulteriori approfondimenti e **assessment** specifici basati su una matrice predefinita di controlli, da selezionare sulla base della specificità della singola fornitura.





# 4

## Le persone del Gruppo

- › L'occupazione in Cerved
- › La promozione della diversità e dell'inclusione
- › La tutela della salute durante l'emergenza Covid-19
- › La selezione, l'attrazione e la retention dei talenti
- › La crescita del talento
- › L'engagement e il benessere dei dipendenti
- › La tutela dei diritti umani



0101010101000101

0101010101010101

# Highlights

**~ 2.600**

DIPENDENTI

**262**

NUOVE ASSUNZIONI

**29**

EMPLOYEE NET PROMOTER SCORE

**~ 44.000**

ORE DI FORMAZIONE EROGATE

**20%**

PESO ESG NEGLI INCENTIVI  
SHORT TERM DEL CEO

**1**

TARGET DI  
GENDER EQUALITY AL 2023



# L'occupazione in Cerved

*Cerved riconosce nelle persone un ruolo centrale. L'attenzione al loro benessere, alle pari opportunità, alla formazione, ad adeguati sistemi di incentivazione e remunerazione e alla qualità della vita sono un fattore imprescindibile della gestione aziendale, ancora più importante in questa fase di emergenza sanitaria.*

Fin dai primi mesi nel 2020 il Gruppo ha impegnato energie, attività e mezzi per **accompagnare dipendenti e collaboratori nella gestione dell'emergenza Covid-19**. L'obiettivo è stato quello di tutelarne la salute e il benessere, agevolando l'accesso allo *smart working* ad oltre il 95% dello staff in poche settimane, attivando in maniera tempestiva una copertura assicurativa aggiuntiva e predisponendo presidi a tutela delle persone.

Nonostante lo scenario macroeconomico contingente, nel 2020 Cerved ha investito nella **valorizzazione del talento delle persone** con 262 nuove assunzioni, di cui il 56% di genere femminile, e mantenendo un alto grado di soddisfazione dei propri dipendenti - misurato da un NPS<sup>19</sup> pari a 29 - che spiega la riduzione significativa del tasso di turnover in uscita.

Al fine di consolidare i propri principi guida, Cerved ha predisposto un **impianto normativo di policy e documenti** tra cui Codice Etico, Policy Diritti Umani, Policy Diversity & Inclusion e Relazione sulla Remunerazione. Nel corso del 2021, a conferma dell'impegno nel promuovere una cultura di sostenibilità per tutti i livelli organizzativi, sono stati inseriti **obiettivi di sostenibilità nel sistema di retribuzione** variabile di breve periodo per gli amministratori esecutivi e i dirigenti con responsabilità strategiche.

Per il dettaglio dei dati relativi alla composizione dell'organico del Gruppo, alle nuove assunzioni, cessazioni e promozioni avvenute durante l'anno, così come per tutte le altre informazioni relative al personale si rimanda alla sezione in appendice di questo documento.

## ► Composizione del personale

Al 31 dicembre 2020, il numero dei dipendenti del Gruppo è pari a **2.656**, in crescita del 4% rispetto all'anno precedente, di cui **60% rappresentato dal genere femminile**. Le nuove risorse entrate a far parte dell'azienda sono state 262, con un **hiring rate del 10%** di cui il 55% compresi nella fascia di età 30-50 anni e il 56% di sesso 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). La maggioranza dei dipendenti (68%) si colloca in una fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni.



**ASSUNZIONI**  
56% è donna

Identità

Governance

Business

Persone

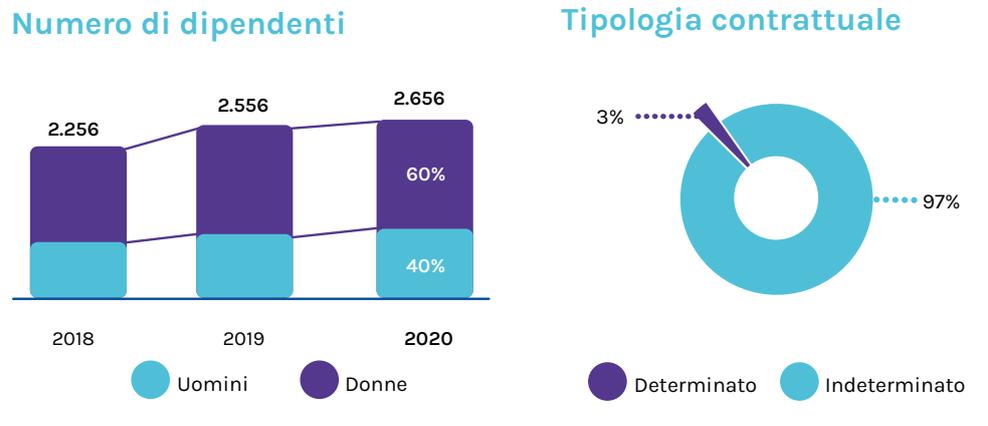
Comunità

Ambiente

<sup>19</sup> NPS: Net promoter score

Il **97% dei contratti è a tempo indeterminato** (2.576), un dato che rispecchia l'impegno del Gruppo a garantire piena occupazione e prospettive di lungo termine.

Il turnover in uscita totale è stato del 7%, in riduzione rispetto al 11% del 2019.



## SISTEMA REMUNERATIVO E POLITICHE DI COMPENSATION

Le politiche retributive del Gruppo sono orientate a **garantire la competitività** sul mercato del lavoro, in linea con gli **obiettivi di crescita e fidelizzazione** delle risorse umane e in conformità di contratti collettivi e normative in materia. In particolare, la politica retributiva relativa agli amministratori esecutivi e ai dirigenti con responsabilità strategiche, redatta in coerenza con le raccomandazioni del Codice di *Corporate Governance* di Borsa Italiana, è disponibile sul sito web corporate ed è stata approvata dall'Assemblea degli Azionisti del 20 maggio 2020.

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

La componente variabile consiste nell'attribuzione di un valore nominale, chiamato **"credito welfare"**, di carattere premiale e straordinario: si basa sui risultati economici conseguiti nel 2020, che saranno valutati soddisfacenti dalla Società se in linea con le ultime previsioni di chiusura dell'esercizio. Il credito welfare sarà probabilmente riconosciuto in un valore equivalente, stimato intorno a 400 euro per ciascun beneficiario e fruito in prestazioni, opere e servizi con finalità di rilevanza sociale che verranno corrisposti in natura o in forma di rimborso spese, attraverso la piattaforma dedicata.

Per una parte della popolazione aziendale, la retribuzione variabile si compone inoltre di un **premio** legato ai risultati aziendali e alle performance individuali, basate su un minimo di due a un massimo di quattro obiettivi (**performance bonus**).

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, Nomine e Corporate Governance** e il **Consiglio di Amministrazione**.

La politica di remunerazione prevede:

- › **componente fissa:** determinata in relazione alle deleghe conferite e al ruolo assegnato, tenuto conto dei riferimenti del mercato applicabili per ruoli omologhi e in considerazione dei livelli di competenza, esperienza e impatto sui risultati aziendali;
- › **Piano di incentivazione di breve termine (STI)** - Il nuovo Performance Bonus prevede che il 100% del Target Bonus di partenza venga riproporzionato secondo il *Cerved Performance Index* (basato sui risultati dell'EBITDA Adjusted di Gruppo). Il Target Bonus così ottenuto viene poi a sua volta moltiplicato per la percentuale di raggiungimento degli obiettivi individuali.

Target Bonus di partenza (€)	X	Cerved Performance Index (%)	X	Raggiungimento obiettivi individuali (%)	=	Totale Bonus (€)
------------------------------	---	------------------------------	---	--	---	------------------

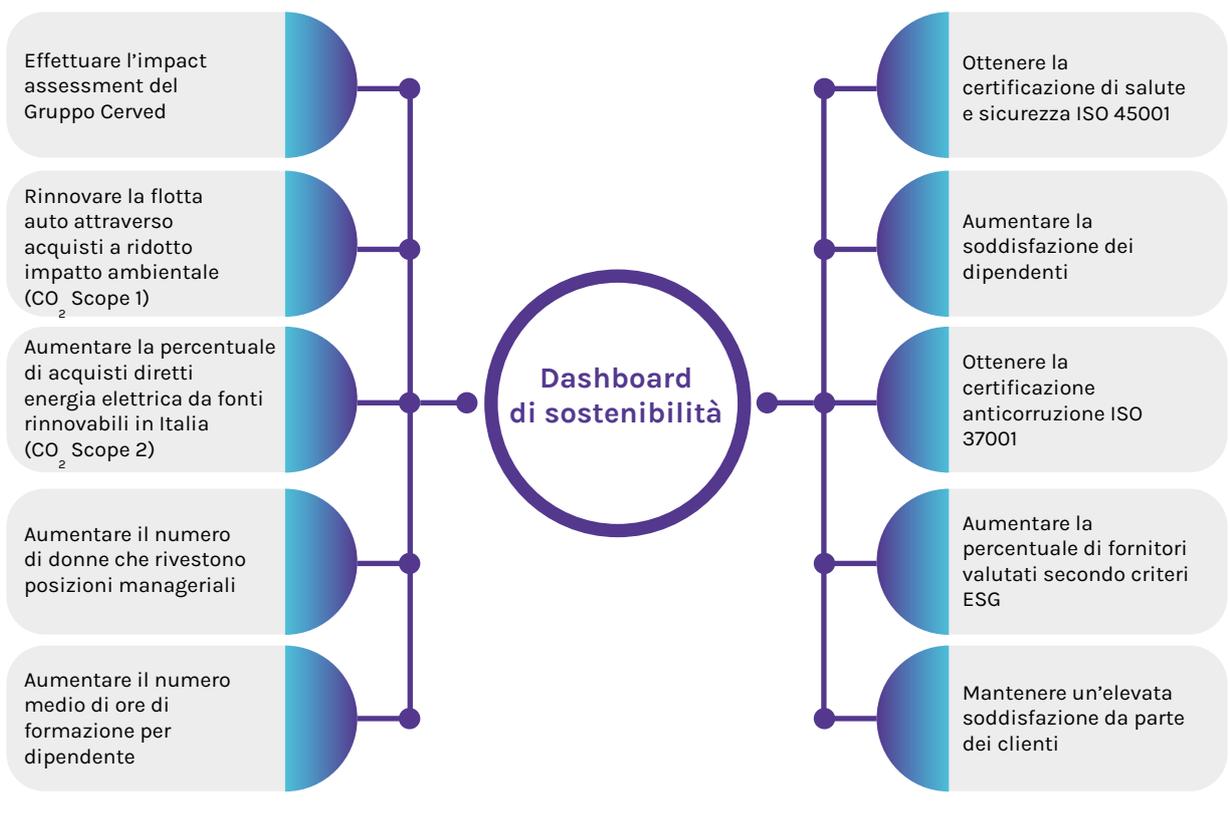
Obiettivi Amministratore Delegato	
EBITDA Adjusted di Gruppo	Moltiplicatore del target
Execution Piano Industriale	30%
Valorizzazione della B.U. Credit Management	20%
M&A Execution	30%
Dashboard di sostenibilità	20%

Obiettivi altri Amministratori Esecutivi e Top Management	
EBITDA Adjusted di Gruppo	Moltiplicatore del target
EBITDA della Business Unit / Ricavi del canale / Supporto attività quotata	35%
Group Operating Cash Flow / 1° Margine del canale / Supporto al business	20%
Progetti speciali	15% - 30%
Dashboard di sostenibilità	15%

Nel 2020, per concretizzare l'attuazione della Policy di Sostenibilità, sono stati definiti in modo condiviso con tutte le funzioni, **target ESG quantitativi che derivano dal Piano di Sostenibilità 2019-2021**. Il ruolo sempre più importante della sostenibilità all'interno della strategia aziendale si riflette anche sulla remunerazione. In particolare il **link più evidente tra sostenibilità e remunerazione** è rappresentato dal nuovo Performance Bonus (STI) rivolto ad Amministratori e Top Management.

KPI di sostenibilità quantitativi sono stati formalmente inseriti nel nuovo piano di incentivi di breve termine (STI) 2021 per l'Amministratore Delegato, il Top Management e altri Key Player del Gruppo, costituendo in tal modo parte integrante della strategia del Gruppo Cerved.

All'interno della scheda obiettivi è infatti previsto un **obiettivo di sostenibilità** con un peso che varia dal 20% per l'Amministratore Delegato al 15% per i restanti Amministratori Esecutivi e per il Top Management.



► **Pay for performance - Piano di incentivazione di lungo termine (PSP 2022-2024):** è caratterizzato da tre cicli di assegnazione con un *vesting* triennale per ciascun ciclo, al verificarsi delle condizioni presentate nella tabella qui sotto.

**OBIETTIVI DI PERFORMANCE PIANO DI INCENTIVAZIONE DI LUNGO TERMINE (PSP 2022-2024)**

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

Per l'analisi della correlazione degli impatti Covid sulle metriche non finanziarie, con riferimento al Piano di Incentivo di Lungo Termine, si rimanda alla Relazione sulla Remunerazione.

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, inoltre, non sono destinatari di piani di remunerazione basati su azioni.

Nell'universo delle persone Cerved, la forza vendita è particolarmente numerosa. È costituita da **agenti Enasarco** e **dipendenti**, ai quali il Gruppo associa modelli di remunerazione diversi, in base alle normative vigenti:

- **agenti Enasarco:** il modello è basato su **provvigioni** che consistono in una percentuale variabile del valore del contratto, stabilita in funzione delle caratteristiche del contratto stesso. È previsto un **sistema di incentivazione** strutturato su due *driver*: *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**. Anche in questo caso, è previsto un sistema di incentivazione strutturato su due

driver: target e premi annuali su dimensioni caratteristiche del business e target e premi su periodi temporali inferiori all'anno.

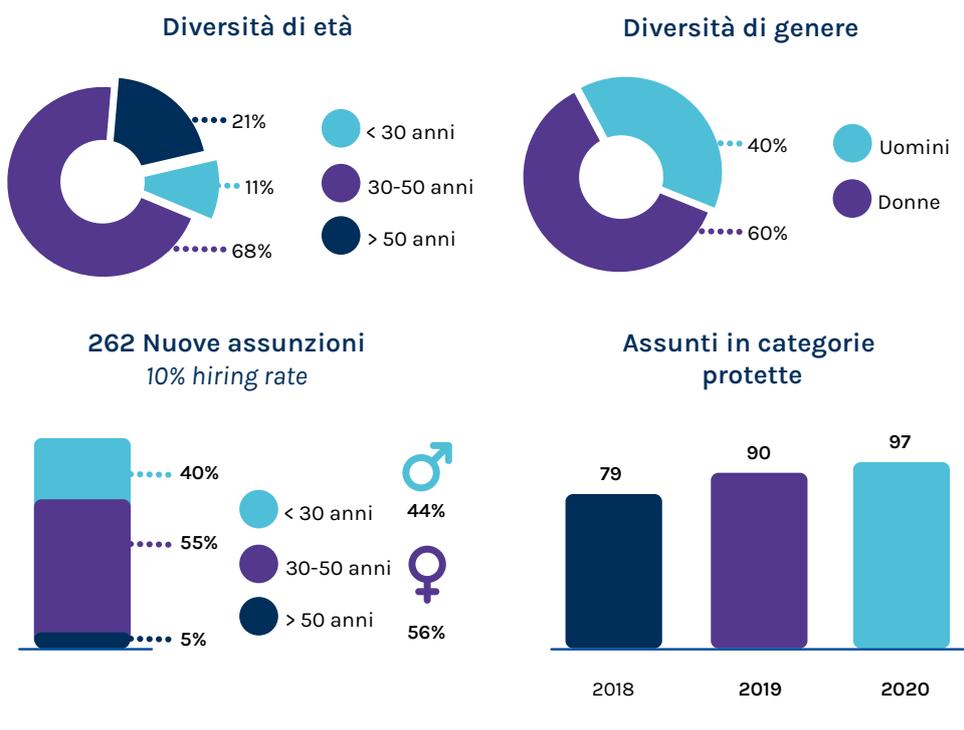
Tutti gli anni i modelli di remunerazione e di incentivazione subiscono adeguamenti finalizzati a creare **coerenza tra l'evoluzione del business e il comportamento atteso** da parte degli agenti, anche con lo scopo di premiare le performance commerciali migliori.

## La promozione della diversità e dell'inclusione

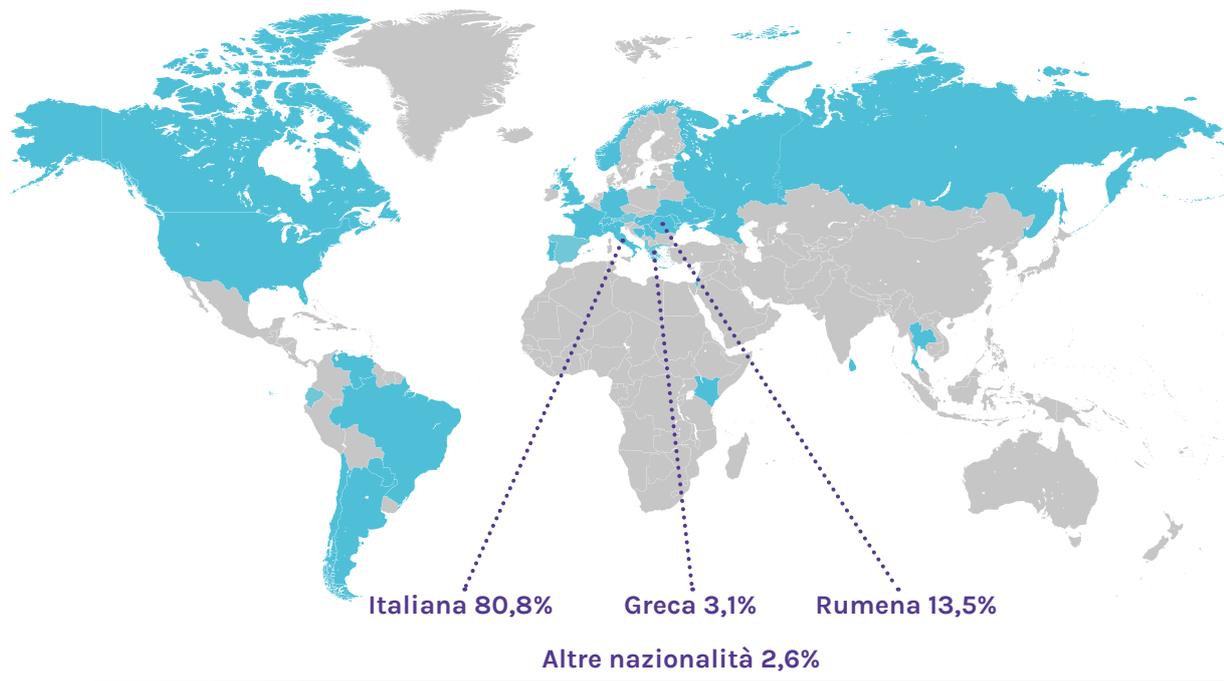
*Cerved promuove una cultura volta al rispetto e alla valorizzazione delle diverse caratteristiche della persona per mettere in luce idee, prospettive, esperienze e capacità individuali. In questo modo, pone le basi per creare un ambiente di lavoro inclusivo in cui ognuno può dare massima espressione al suo potenziale.*

Diversità e pluralità sono valori che contribuiscono a creare un ambiente di lavoro aperto e stimolante, garantendo l'espressione di prospettive e punti di vista che favoriscono idee innovative e comportamenti efficaci e virtuosi. Per questi motivi Cerved mette al centro il **rispetto, l'inclusione e la valorizzazione delle persone**; valori che, nel Codice Etico, nella Policy sui Diritti Umani, nella Procedura di Ricerca e Inserimento del Personale e nella **Policy Diversity & Inclusion**, definisce portanti del proprio modo di essere impresa.

### Diversity Snapshot



## 32 diverse nazionalità



### La Policy Diversity & Inclusion del Gruppo

Per dare maggior concretezza al *commitment* del Gruppo sui temi di *diversity* e *inclusion*, in data 30 luglio 2020 il Consiglio di Amministrazione ha approvato la **Policy Diversity & Inclusion** che definisce gli indirizzi, le linee guida e gli impegni in merito alla gestione delle tematiche di diversità e inclusione in azienda. La *Policy* agisce su cinque aree di intervento:

- › **non discriminazione e promozione della diversità;**
- › **pari opportunità ed equilibrio di genere;**
- › **ambiente di lavoro inclusivo e *work-life balance*;**
- › **diversità nella composizione degli organi sociali;**
- › **diffusione della cultura della diversità in azienda e ascolto attivo.**

Cerved pone in essere tutte le azioni necessarie per scongiurare episodi di discriminazione relativi ad età, genere e cambiamento di genere, orientamento sessuale, diversa abilità, provenienza geografica, etnia, nazionalità e colore, orientamento religioso, orientamento politico e sindacale, stato civile, gravidanza, maternità, paternità, status socio-economico, *background* professionale e inquadramento contrattuale.

Gli organi di controllo verificano l'efficacia dell'approccio definito nella *Policy* anche attraverso procedure che consentono:

- › l'identificazione dei **rischi di violazione** dei principi adottati;
- › il **monitoraggio periodico di KPI** che misurano il rispetto degli impegni presi;
- › la **segnalazione delle violazioni** grazie ad un sistema dedicato.



Ad inizio del 2021, il Gruppo ha dato vita anche al **Diversity & Inclusion Committee** per creare un ambiente inclusivo e diffondere in maniera capillare i valori sanciti dalla Policy Diversity & Inclusion.

Il Comitato è trasversale e composto da **sei dipendenti** rappresentativi della popolazione aziendale in termini di diversità di età, genere, profilo professionale e geografia e da **tre executive sponsor**, di cui un membro del Consiglio di Amministrazione con responsabilità manageriali, con funzione di supervisione e indirizzo strategico. Viene inoltre supportato da un gruppo di 20 dipendenti portavoce, denominato “**D&I Voices**”, con cui sono disegnate e condivise tutte le iniziative.

La *mission* del Comitato è quella di **diffondere e incoraggiare una cultura inclusiva** tramite iniziative di *awareness* e relativo monitoraggio affinché ognuno possa sentirsi libero di sviluppare il proprio talento. Per realizzarla, Cerved ha definito un piano di azione costruito sui cinque ambiti di intervento della Policy Diversity & Inclusion.

Le principali iniziative svolte in attuazione delle cinque aree di intervento sono:

- ▶ **Gruppo Workplace “Diversity Matters” dedicato alle tematiche D&I.** È il gruppo aperto, lanciato sulla piattaforma di *social collaboration* aziendale, a cui possono aderire in modo spontaneo tutti i dipendenti e collaboratori. La finalità di questa comunità virtuale è quella di diffondere, tramite la partecipazione di ognuno, contenuti che valorizzino qualsiasi tipo di diversità per creare una **contaminazione positiva** capace di generare consapevolezza, abbattere i pregiudizi e costruire una **cultura sempre più inclusiva**. Al 31 dicembre 2020 il gruppo Diversity Matters contava già **443 adesioni** con un trend in espansione. La sua nascita ha contribuito a creare un clima di attenzione sulle tematiche D&I ed è stata propedeutica alla *call for volunteers* per la redazione della policy D&I da parte di un team cross-funzionale composto da 16 persone Cerved provenienti da diverse Business Unit;
- ▶ **Bias? No Thanks!** È la *survey* volta a individuare i principali pregiudizi relativi a genere, disabilità e cittadinanza organizzativa all'interno del Gruppo, attraverso alcune domande elaborate tramite il GSNI Index (Gender Social Norms Index delle Nazioni Unite). La *survey* è stata il primo step di un percorso formativo più ampio sul tema degli *unconscious bias*, che proseguirà nel 2021 con *focus group* e interventi di *awareness* e formazione con la finalità di accrescere la consapevolezza sui pregiudizi inconsci dei partecipanti e identificare azioni concrete per mitigarli;
- ▶ **Empowerment Femminile.** È il percorso dedicato a donne non manager di MBS Consulting che, grazie ad un progetto di *mentorship*, ha messo in contatto professioniste con livelli di esperienza differenti in un'ottica di trasmissione di *soft skills*;
- ▶ **Modifica dello statuto per favorire la diversità nel Consiglio di Amministrazione.** Si tratta della modifica, deliberata dal Consiglio di Amministrazione, degli articoli 13 e 24 dello Statuto al fine di allinearli con la nuova normativa sulle quote di genere. La normativa prevede che almeno due quinti dell'organo di controllo appartengano al genere meno rappresentato.

Nel 2020 la popolazione femminile di Cerved risulta pari al 60%. Il dettaglio sul confronto retributivo tra i generi viene riportato in appendice a questo documento.

Il Gruppo è impegnato nel raggiungere un progressivo bilanciamento retributivo tra i generi, partendo dall'inserimento di un target quantitativo legato al *gender equality* negli incentivi di breve termine dell'Amministratore Delegato e del Top Management.

Identità

Governance

Business

4  
Persone

5  
Comunità

6  
Ambiente

Il target prevede l'aumento del numero di donne che rivestono posizioni manageriali, partendo dalla definizione di specifiche *policy* di assunzione e promozione basate sul principio di pari opportunità di genere tra i candidati, favorendo lo sviluppo e la crescita professionale femminile al fine di equilibrare la composizione di genere nelle posizioni manageriali.

SDGs	Area di impegno	Target	Baseline 2020	Target 2021	Target 2023
 	Diversità	Aumentare il numero di donne che rivestono posizioni manageriali	Quadri: 40,1% Dirigenti: 13,6%	Almeno 50% nuovi quadri e 30% nuovi dirigenti donne	Quadri: ~41-43% Dirigenti: ~15-18%



**Assunzioni  
2020**  
+8% categorie  
protette

Il Gruppo, in linea con il Codice Etico e la Policy Diritti Umani, si impegna a favorire l'inclusione lavorativa delle persone con disabilità e nel 2020 registra un incremento dell'8% delle **assunzioni delle categorie protette**.

Cerved ha proseguito la collaborazione con una delle prime imprese specializzate nella ricerca e nell'inserimento di candidati con capacità speciali, persone con autismo, sindrome di Asperger e diagnosi affini. È intervenuta al **webinar "Tutela della salute dei dipendenti fragili"**, un incontro nel quale sono stati condivisi alcuni casi concreti di successo sull'inserimento e la gestione di lavoratori fragili durante la pandemia. Inoltre, ha partecipato ad un **Inclusion Job Day** dedicato proprio a candidati disabili, con la finalità di favorire, anche attraverso le nuove assunzioni, la costruzione di un ambiente sempre più inclusivo.

## La tutela della salute durante l'emergenza Covid-19

*Cerved promuove la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro, favorisce la prevenzione, rafforza la consapevolezza dei rischi e la promozione di comportamenti responsabili da parte del personale.*

Il Gruppo gestisce gli aspetti legati alla salute e alla sicurezza delle persone attraverso misure organizzative conformi al d.lgs. 81/2008 (Testo Unico sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro). 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 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 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 è presente un'area dedicata dove vengono pubblicati gli elenchi dei



componenti delle squadre di soccorso, i piani di emergenza ed evacuazione, il Piano di Sicurezza Anti Contagio e relativi allegati. Alle iniziative di prevenzione presentate, si aggiunge una costante **attenzione alle attività di formazione obbligatoria** richiamate dal d.lgs. 81/08 in relazione alla **tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori**.

Già nel 2019, il Gruppo ha avviato la valutazione del **rischio da stress-lavoro correlato** che è diventato ancora più rilevante durante la gestione della pandemia da Covid-19. Cerved si impegna 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 dei dipendenti; per questo, le evidenze per questa tipologia di stress sono state oggetto di percorsi mirati e le analisi hanno consentito di acquisire risultanze ed elementi su cui definire, ove necessario, iniziative di riduzione del rischio e di promozione del benessere della persona (es. formazione, misure di carattere organizzativo, ecc.).

Per rafforzare ulteriormente l'attenzione alla salute e sicurezza delle persone, il Gruppo si è posto l'obiettivo di avviare nel 2021 un processo di ottenimento della certificazione **ISO 45001 - Sistemi di gestione per la sicurezza e la salute dei lavoratori**.

La certificazione non è solo garanzia di condizioni ottimali di lavoro, ma riguarda anche la riduzione del rischio di incidenti, infortuni, malattie professionali e fa leva su una cultura della prevenzione, della salute e della sicurezza che incoraggia i lavoratori a svolgere un ruolo attivo in quest'ambito.

SDGs	Area di impegno	Target	Baseline 2020	Target 2021	Target 2023
	<b>Salute e sicurezza</b>	Ottenere la certificazione di salute e sicurezza ISO 45001*	-	Gestione del processo di certificazione per Cerved Group S.p.A	Estensione della certificazione ad altre L.E.

Nel corso del 2020 Cerved ha potenziato le attività in materia di salute e sicurezza organizzando **iniziative di informazione e formazione** per i propri dipendenti, tra cui:

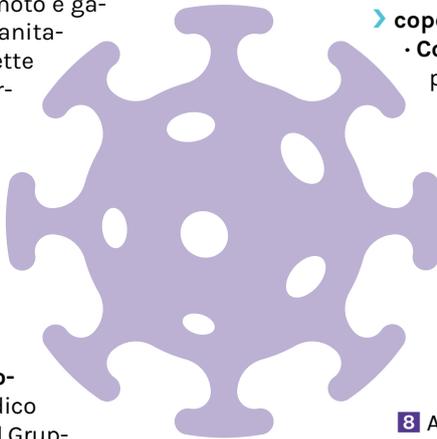
- › **Formazione responsabili di sede:** incontri, con periodicità bisettimanale, organizzati con tutti i responsabili di sede, per aggiornarli sulle disposizioni adottate dall'azienda in materia di salute e sicurezza e garantire un confronto aperto e costante su eventuali criticità;
- › **Reclutamento e formazione squadre di emergenza ex d.lgs. 81/08:** attività di sensibilizzazione e individuazione di dipendenti da formare come addetti di primo soccorso e/o antincendio;
- › **Incontri periodici con RSPP** (Responsabile del servizio di prevenzione e protezione) **e medico competente:** confronti settimanali delle funzioni HR e *facility management* per la definizione e l'attuazione di un piano di sopralluoghi delle sedi aperte, la redazione e adozione dei DVR (**Documenti di Valutazione dei Rischi**), l'avanzamento della formazione ex d.lgs. 81/08, sul tema dello stress lavoro correlato e sul piano di sorveglianza sanitaria. L'RSPP e il medico competente sono inoltre intervenuti in occasioni di live organizzati con tutti i dipendenti (**Linea Diretta HR**).

Fin dall'insorgere dell'emergenza sanitaria, la salute e la sicurezza dei dipendenti e dei collaboratori è stata la priorità. Per questo, il Gruppo ha adottato rapidamente nuove modalità di lavoro e nuove iniziative al fine di tutelare la salute delle proprie persone e di garantire la massima trasparenza.

\* Nel 2022, ottenimento della certificazione ISO 45001 per Cerved Group S.p.A.

## La vicinanza alle persone durante la pandemia

- 1 Attivazione di uno specifico **comitato di crisi** per indirizzare le principali decisioni a livello aziendale (in linea con quanto previsto dalle autorità competenti) e monitorare costantemente l'evolversi della situazione;
- 2 Adozione di un **piano di sicurezza anti-contagio**;
- 3 Definizione di un **piano di informazione, formazione e aggiornamento** per tutto il personale con lo scopo di agevolare il lavoro da remoto e garantire la massima prevenzione sanitaria (test sierologici e tamponi, dirette su Workplace con medici ed esperti, attivazione dell'App Immuni sugli smartphone aziendali);
- 4 Informazione e ascolto costante tramite **survey** e **focus group** per rafforzare il senso di vicinanza;
- 5 Definizione di **misure integrative preventive per limitare la diffusione del virus**, adottando il **protocollo di screening** definito dal medico competente. Per tutte le società del Gruppo è stata pianificata un'attività di **screening** preventiva e volontaria, per l'individuazione precoce di eventuali casi di contagio;
- 6 Mappatura, con il supporto del medico competente, di tutti i **soggetti considerati "fragili"** e definizione della modalità di gestione del dipendente (es. presenza in ufficio con l'adozione di mascherina FFP2, lavoro in modalità di **smart working**, altro);
- 7 Attivazione di **misure a supporto delle persone** nella gestione dell'emergenza, come:
  - > **servizio di supporto psicologico**: un servizio di **ascolto e supporto telefonico attivo 24 ore su 24**, 7 giorni su 7, con un professionista esperto;
  - > **convenzione con Gympass Wellness**, piattaforma digitale collegata ad un **network** di partner del mondo del **fitness** e del benessere online, per allenamenti **on demand** direttamente a casa;
  - > **coperture assicurative**:
    - **Copertura assicurativa Covid-19**, che prevede un'indennità da ricovero, un'indennità di convalescenza e un pacchetto di assistenza post ricovero in caso di infezione da Covid-19;
    - **Assicurazione vita**, attiva sul rischio morte e sul rischio di invalidità totale e permanente, integrabile volontariamente con il proprio credito welfare all'interno della piattaforma dedicata;
- 8 Attivazione **Smart Manager**: per supportare i **people manager** grazie alla creazione di una comunità virtuale su Workplace in cui confrontarsi e condividere **best practices** per implementare nuovi modi di operare che massimizzino la produttività, la **performance**, l'**engagement** e il benessere delle persone;
- 9 Creazione gruppo Workplace **Covid-19 #staysafe**: per condividere gli aggiornamenti relativi all'organizzazione aziendale e alla documentazione adottata dal Gruppo.



## New Way of Working

Nel corso del 2020 il Gruppo ha avviato il **progetto New Way of Working (NWoW)**, un nuovo modello di lavoro che fa leva sulle potenzialità offerte dallo **smart working** come elemento abilitatore di un'organizzazione sostenibile. La finalità è quella di **realizzare modalità operative** in grado di **rispondere alle esigenze del business e delle persone**, così che possano esprimere al massimo il proprio potenziale, e, allo stesso tempo, rendere più efficace il modello di business, ottimizzando i costi.

Il modello si fonda sulla costruzione di una matrice che prevede due dimensioni:

1. **Mappatura della popolazione aziendale**, con 144 ruoli e 4 tipologie professionali individuate. Per ogni ruolo sono state definite le attività più efficaci in presenza, i giorni di **remote working target**, i principali KPI di performance e gli **enablers** del cambiamento, con l'obiettivo di comprendere l'adattabilità delle molteplici mansioni;
2. **Analisi delle esigenze dei dipendenti**.  
L'analisi combinata delle due dimensioni ha permesso di avviare **programmi di**:
  - > **rafforzamento della leadership** e della cultura del lavoro per obiettivi;
  - > **raccomandazioni pratiche** per migliorare il lavoro in **smart working**;
  - > **performance management**;
  - > **ripensamento degli spazi**, con l'ambizione di trasformare gli uffici da semplici postazioni di lavoro a luoghi di incontro, condivisione di idee e di co-creazione (esempio visibile la nuova sede di Torino);
  - > **creazione dashboard NWoW** che verrà utilizzata per il monitoraggio degli impatti delle iniziative attraverso venticinque indicatori legati alla produttività e alla crescita delle persone.



# La selezione, l'attrazione e la retention dei talenti

*Il Gruppo è da sempre impegnato nella ricerca e nella valorizzazione dei migliori talenti in grado di distinguersi per la capacità di contribuire in modo concreto alla crescita sostenibile e duratura dell'azienda.*

## LA SELEZIONE E L'ATTRAZIONE DEI TALENTI

Cerved è impegnata ad offrire 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 a stabilire la retribuzione solo sulla base di criteri relativi alla competenza professionale e al ruolo ricoperto.

Il Gruppo si è dotato di una struttura interna dedicata alla ricerca e alla selezione del personale con l'obiettivo di identificare le persone più adatte da inserire considerando le **competenze** professionali e l'**allineamento con i principi aziendali**. Viene dato grande spazio all'**inserimento di persone laureande o neolaureate**; i candidati sono valutati tramite giornate di **assessment** nelle quali hanno modo di partecipare a dinamiche di gruppo volte a mettere in luce le loro capacità relazionali e di ragionamento. Sul sito corporate è comunque presente anche la sezione dedicata per consultare le posizioni lavorative aperte e candidarsi inviando il proprio *curriculum vitae*.

La **fase di selezione** delle persone è cruciale, così come il loro effettivo inserimento in azienda. Uno tra i principi cardine di questo processo è quello di offrire una **candidate experience** di valore a chi intraprende l'iter di selezione, dal momento del primo contatto fino a quello del **feedback**, che viene restituito in maniera strutturata e costruttiva qualunque sia l'esito. In aggiunta, Cerved ha creato un processo di **onboarding strutturato**, per aiutare le persone che iniziano a lavorare nel Gruppo sia ad inserirsi al meglio e in modo più veloce durante i primi mesi sia ad ampliare il **network** e la conoscenza della cultura di Gruppo. 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 come **buddy** un collega Cerved - preferibilmente proveniente da un'altra struttura/divisione - che la supporterà nelle prime fasi di inserimento. I **buddy** vengono reclutati tramite una **call for volunteer** sulla piattaforma **Workplace** dove tutti i dipendenti possono candidarsi. Sempre su **Workplace**, nel corso del 2020, è stata creata la **Buddy & Buddee Community**, una comunità virtuale di cui fanno parte tutti i neo assunti dell'ultimo anno e i loro **buddy**.

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**. Grazie a **Brain**, **job posting** interno, fondato su 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 e per la diffusione di una cultura del **feedback** e dello sviluppo professionale.

29





**Employee  
Net Promoter Score**

L'acquisizione di nuove realtà e l'aumento della presenza di Cerved in Paesi diversi dall'Italia ha inoltre promosso **opportunità di exchange** e partecipazione a progetti internazionali.

L'**Employer Branding** è sicuramente una leva strategica per posizionare al meglio Cerved nel panorama del mercato del lavoro. Nel 2020 il Gruppo ha portato avanti diverse iniziative volte a far conoscere le opportunità che l'azienda offre a persone laureande e neolaureate. In particolare, è stato realizzato un **hackaton** per la selezione di *user experience designer* che ha previsto il lancio di una *business challenge* per permettere ai candidati di mettere in mostra il loro talento.

Sono stati organizzati tre *workshop* nell'ambito del **Carreer Lab** rivolti ai parenti di dipendenti e collaboratori in una fascia di età tra i 18 e i 24 anni. I *workshop* hanno richiesto un utilizzo concreto della leva *digital* con lo scopo di aiutare a sviluppare la consapevolezza nei confronti delle dinamiche aziendali e fornire strumenti e informazioni utili per la ricerca di opportunità lavorative.

## Le partnership con il mondo accademico

Per Cerved, le partnership rappresentano un'importante leva per farsi conoscere dagli studenti e incontrare nuovi talenti. Nel 2020 è stato disegnato un piano strutturato per la partecipazione capillare ai **Career Day** (giornate di incontro con gli studenti universitari dedicate alla presentazione dell'azienda), testimonianze aziendali e tavole rotonde presso le principali Università in Italia (in particolare con l'Università Luigi Bocconi di Milano e con la Scuola Superiore Sant' Anna di Pisa) e in Romania; un piano che ha anche visto il lancio di campagne mirate sui *social media* per diffondere la conoscenza delle iniziative dedicate ai profili *junior*.

Grazie alla collaborazione in **partnership con università selezionate** sulla base di profili strategici per il business e alla grande flessibilità data dal lavoro da remoto, il Gruppo ha raggiunto in modo più capillare e tempestivo anche studenti di Atenei di altre Regioni d'Italia. Ad esempio l'Università della Calabria, con cui è stata attivata una partnership per il Master in Data Science e per cui è stato organizzato un *workshop* formativo per fornire agli studenti consigli utili su come prepararsi ad un colloquio di selezione.

In un'ottica di responsabilità sociale verso la comunità e di valorizzazione del talento dei giovani, e 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**.

## FAVORIRE LA RETENTION



**Turnover dipendenti in uscita nel 2020**  
-4 % rispetto al 2019

Nel corso del 2020 il tasso di **turnover dei dipendenti in uscita si è ridotto del 4%**, passando dall'11% del 2019 al 7% nel 2020.

La **retention dei giovani** di valore viene curata attraverso programmi costruiti per far crescere e valorizzare le professionalità più critiche per il Gruppo. **Road to Credit Management** e **Data Scientist Program**, ad esempio, prevedono un supporto formativo in aula e *on the job* fornito da mentori interni all'azienda che accompagnano le persone più junior sia nella costruzione di competenze tecniche, comportamentali sia in momenti di *job rotation* o *project work* che consentono di acquisire una conoscenza trasversale ad altre aree dell'organizzazione. Sempre con la finalità di migliorare l'*employee experience* dei più giovani, Cerved ha attivato l'iniziativa "**Internship Gamestorming**", che ha coinvolto tutte le persone che sta-



vano vivendo un'esperienza di tirocinio con la finalità di riflettere sul loro percorso, attraverso la metodologia *Leggo Serious Play* e l'utilizzo di immagini, e di raccogliere *feedback* su come migliorare la loro esperienza in azienda.

Per le figure **manageriali e dirigenziali**, vengono attivate leve di *retention* legate principalmente alle politiche di *rewarding* come forma di incentivazione di breve e lungo periodo, descritte nel paragrafo precedente. In entrambi i casi, un'attenzione particolare è dedicata al *welfare* e ai *benefit* che completano l'offerta retributiva, oltre che alle nuove modalità di *smart working* per favorire il bilanciamento vita - lavoro. Importanti sono anche i diversi momenti di *engagement* strutturati che prevedono la valutazione delle performance: la revisione annuale consente di pianificare, definire e gestire piani di carriera e di successione in linea con le performance e le aspettative dei dipendenti, nonché di identificare attività a supporto dello sviluppo della leadership per garantire *retention* di lungo periodo.

Per coloro che decidono di lasciare il Gruppo, Cerved prevede un processo di **exit interview** che comprende la compilazione di un form online e, successivamente, la partecipazione ad un incontro individuale. L'obiettivo è misurare e capire le motivazioni alla base della decisione, 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 quindi applicabile a livello *cross-country*.

## La crescita del talento

*Lo sviluppo continuo delle conoscenze e delle competenze ha un ruolo chiave nel processo di valorizzazione e crescita delle persone del Gruppo ed è, al tempo stesso, determinante per la creazione di vantaggio competitivo e per il raggiungimento degli obiettivi aziendali*

Nel corso del 2020 il processo di sviluppo e crescita del talento si è articolato in **tre fasi** che integrano un insieme di processi, strumenti e metodologie:

- **engagement e pianificazione manageriale:** per identificare priorità di sviluppo partendo dall'ascolto delle esigenze delle persone attraverso la definizione del piano di sviluppo Individuale;
- **formazione:** per sostenere la crescita individuale delle risorse e accelerarne lo sviluppo professionale;
- **feedback e performance evaluation.**

### ► Engagement e pianificazione manageriale

Per indirizzare lo sviluppo professionale, viene messo a disposizione di tutti i dipendenti un **piano di sviluppo individuale**, uno strumento con cui la persona si impegna a concretizzare azioni di crescita identificate nei tempi prefissati chiedendo **colloqui di confronto** con il proprio manager e con il team di Risorse Umane per avere *feedback* a supporto del proprio percorso. Il Gruppo promuove lo sviluppo di competenze professionali innovative in linea con le tendenze evolutive del mercato e le diverse necessità aziendali. Il piano di sviluppo proposto sostiene

la crescita del business attraverso la **valorizzazione delle sue persone**, per coglierne le potenzialità, sviluppare il talento, sostenere la motivazione e consolidare l'esperienza attraverso opportunità di crescita.

Nel corso del 2020 **sono stati promossi 38 dipendenti**, in linea con l'anno precedente, di cui 31 nel passaggio da impiegati a quadro e 7 da quadro a dirigente.

Già nel corso del 2019, tramite il Comitato Remunerazione, Nomine e Corporate Governance, il Consiglio di Amministrazione ha avviato un processo di **succession planning**, con un focus 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, sul Gruppo. Il processo è stato articolato in tre fasi:

- **interviste approfondite** ai primi riporti sulla loro percezione del ruolo ricoperto e dell'evoluzione organizzativa, per 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 la stabilità e la continuità aziendale.

Per il primo anno, è stato disegnato internamente anche un **processo di nomina dirigenti**, declinato sul modello di leadership di Cerved. Il progetto è stato molto apprezzato per l'approccio trasparente e meritocratico: i candidati hanno partecipato ad un percorso di assessment esterno e parallelamente hanno avuto occasioni di **exposure** verso i membri del Leadership Team che ne hanno potuto apprezzare il valore e di conseguenza prendere decisioni più consapevoli. Per i più meritevoli è stata poi formalizzata la promozione.

## FORMAZIONE

Per sostenere e promuovere la crescita personale e professionale delle persone, il Gruppo ha definito specifici **percorsi di formazione** in grado di migliorare le potenzialità e ampliare le competenze dei dipendenti, nel rispetto dei valori e della strategia del Gruppo. Nel 2020 sono state erogate circa 44 mila ore di formazione, pari a circa 16,5 ore medie per persona, per un investimento pari a 463.865 euro.

Al fine di estendere la sua offerta formativa, Cerved è **partner di Quadrifor**, l'istituto bilaterale per lo sviluppo della formazione dei quadri del settore Terziario, Distribuzione e Servizi. L'istituto promuove sia iniziative formative in aula e a distanza, sia attività di informazione indirizzate allo sviluppo delle conoscenze e competenze professionali specifiche.

Nel 2020 i percorsi di questo tipo si sono focalizzati prevalentemente su formazione linguistica e *technical skills* con un focus particolare anche sui temi di sicurezza, prevenzione e benessere delle persone a fronte dell'emergenza sanitaria.

I principali modelli di *learning & development*:

### 1. Formazione Manageriale

Il percorso Performance Leadership si rivolge a tutti coloro che hanno una responsabilità manageriale e, attraverso momenti in *virtual* e attività di *follow up*, mira a sensibilizzare i manager su temi quali leadership autorevole, *time management*,



Ore di  
formazione  
erogate nel  
2020

circa 44.000



delega e *feedback*. Sono stati anche lanciati percorsi di **executive coaching** per *executive* e *middle manager* con l'obiettivo di supportare i manager nello sviluppo della propria capacità di leadership, stimolare il desiderio di realizzare performance d'eccellenza, promuovere la cultura del *feedback* e favorire un processo di condivisione e scambio utile per guidare i team in modo efficace.

## 2. Formazione linguistica

In partnership con **EF Solution**, il Gruppo ha implementato un programma di formazione linguistica in digitale della durata di tre mesi dedicato ad un *pool* selezionato di dipendenti. Il 96% dei partecipanti ha migliorato le proprie competenze linguistiche e oltre il 70% ha raggiunto obiettivi in termine di frequenza e partecipazione. Durante il periodo di *lockdown*, sono stati messi a disposizione di tutta la popolazione Cerved, sia dipendenti che collaboratori, due mesi di accesso gratuito alla **scuola digitale EF English Live**: 753 persone hanno utilizzato la piattaforma, totalizzando circa 3.400 ore di formazione.

## 3. Academy di formazione interna

- **Road to Credit Manager**, programma di **accelerazione di carriera** dedicato all'inserimento e alla formazione di **persone neolaureate/laureande**. L'obiettivo è accompagnarle in un percorso che le porterà a diventare 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*. Nel 2020 è stata lanciata una nuova edizione che ha coinvolto 11 talenti. Una peculiarità di questo programma è che il team docente è composto da formatori interni, esperti delle specifiche tematiche, che mettono a disposizione la propria *expertise* e le proprie *skill*, valorizzando così le proprie competenze e rendendo i *training* estremamente coerenti con le esigenze dei vari team;
- **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;
- **Data Scientist Program**, percorso dedicato ai *data scientist* che nasce con l'obiettivo di accrescere lo sviluppo, l'*engagement* e la contaminazione tra persone che lavorano in team differenti ma che sono accomunati dalla medesima *expertise*.

## 4. Formazione Compliance

Sono *training* volti ad accrescere la consapevolezza e la conoscenza delle normative che impattano l'organizzazione, con particolare attenzione alla formazione sugli aspetti di **sicurezza** connesse al d.lgs. 81/08 e alle evoluzioni in ambito **privacy** portate con l'introduzione del regolamento sul GDPR (Regolamento generale sulla protezione dei dati). Oltre a questi *training*, il personale viene aggiornato in modo costante sulle normative rilevanti di business attraverso un percorso di **compliance awareness**, focalizzato su Modello Organizzativo 231, Codice etico, anti-corruzione e sistema di gestione rischi. Nel 2020, in linea con la situazione emergenziale, è stato anche implementato il percorso formativo sulla qualifica degli Addetti Squadre Emergenza.

## 5. Attività di Team Building

Si tratta di *workshop esperienziali* e seminari facilitati con la metodologia *Legos Serious Play*, che hanno la finalità di **migliorare la collaborazione tra persone**. Stimolano una **cultura di fiducia reciproca** a sostegno della diffusione di valori condivisi quali trasparenza, partecipazione, ascolto e capacità di gestire l'errore in modo costruttivo, come occasione di apprendimento.

Nel 2020 Cerved ha dato seguito alla richiesta di **percorsi formativi** sulla base delle specifiche richieste dei team. Il processo viene strutturato in cinque fasi:

1. **Analisi dei fabbisogni formativi:** tramite *interview*, individuale e collettiva, vengono individuati i bisogni espressi o latenti inerenti le attività e le relazioni che si manifestano all'interno dell'organizzazione;
2. **Progettazione del piano formativo:** in relazione alle specificità del contesto, sono delineate le finalità e gli obiettivi, così come le possibili opzioni all'interno di diversi percorsi formativi;
3. **Pianificazione degli interventi formativi:** vengono definiti i contenuti specifici dell'apprendimento, le metodologie e gli strumenti didattici;
4. **Attuazione degli interventi formativi;**
5. **Valutazione dei risultati ottenuti** rispetto agli obiettivi prefissati.

Con l'obiettivo di aiutare le persone a mettere in moto energie individuali e condividere i saperi in una logica di *knowledge sharing*, a partire dal 2020 sono state lanciate anche alcune iniziative fondate sul concetto di **Self Learning**.

Tra queste:

- **Share&Learn** è uno spazio di condivisione, apprendimento e *community* veicolato tramite il gruppo Workplace dedicato. Le persone si possono candidare in qualità di *subject matter expert* per gestire live interattivi su argomenti di interesse comune, utili per apprendere nuove nozioni e informazioni;
- **We Tell** è una video *library* di pillole formative e contenuti di *micro learning* a disposizione di tutti i dipendenti per allenare la creatività, la flessibilità e il pensiero critico su diversi temi. La *library* completa l'offerta formativa di Cerved e la sua consultazione è libera da obblighi o indirizzi.

La formazione rappresenta per Cerved un investimento che genera un doppio valore, sia per l'organizzazione, sia per le persone che ne fanno parte.

Con questa consapevolezza è stato definito un **target quantitativo relativo all'aumento del numero medio di ore di formazione per dipendente**, che, dal 2021, verrà inserito nelle forme di incentivazione di breve termine per Amministratore Delegato e Top Management.

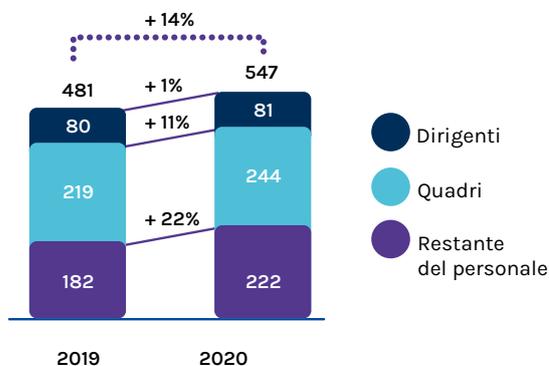
SDGs	Area di impegno	Target	Baseline 2020	Target 2021	Target 2023
	Educazione e formazione	Aumentare il numero medio di ore di formazione per dipendente	16,5 ore	18 ore	24 ore

## FEEDBACK E PERFORMANCE EVALUATION

In Cerved, il **sistema di performance evaluation** dei dipendenti riveste un ruolo fondamentale nella valorizzazione e nella crescita professionale delle persone. Questo strumento si pone, infatti, alla base della definizione dei percorsi di carriera e di miglioramento delle competenze per i dipendenti e consente di **riconoscere il contributo** di ciascuna persona al conseguimento degli obiettivi aziendali. La valutazione si basa su numerose **variabili**, tra cui: la qualità delle competenze acquisite e della prestazione del singolo, il percorso interno svolto e l'apprendimento sul campo, la padronanza del ruolo, le attitudini e le potenzialità dell'individuo, il rispetto delle regole di condotta definite dal Gruppo.

Al processo di valutazione è strettamente connesso il **percorso di avanzamento di carriera**: sulla base dei risultati raggiunti e dell'esperienza acquisita, alle persone del Gruppo possono essere offerti un nuovo ruolo organizzativo, il passaggio a un nuovo livello contrattuale o l'assegnazione di un nuovo corporate title.

### Dipendenti che hanno ricevuto una valutazione periodica della performance



### Workday per gestire l'intero Employee life cycle

In linea con la **People Strategy** del Gruppo - contraddistinta dai tre pilastri "Più skillati, più produttivi e più felici" - nei primi mesi del 2021 è stato lanciato **Workday**, la nuova piattaforma con cui verranno gestiti tutti i processi legati all'*employee life cycle* (*recruiting, onboarding, learning, talent, performance management e succession planning*) per tutte le società del Gruppo.

Grazie a *Workday*, le persone verranno accompagnate nel loro percorso in azienda con ancora più opportunità di sviluppo professionale, di *upskilling* e *reskilling*, e con la possibilità di lavorare in un'ottica di *employee experience* che metta sempre più al centro la persona e favorisca la *retention* dei talenti.

In questo senso, la mappatura e la definizione dei nuovi *job profile* e i *grades* per tutto il Gruppo è stata una fase propedeutica fondamentale per il lancio della piattaforma.

## L'engagement e il benessere dei dipendenti

*Cerved investe ogni giorno per sviluppare un clima aziendale positivo basato sull'ascolto, sulla fiducia e sul senso di appartenenza.*

Un elemento di ascolto importante all'interno del Gruppo è costituito dall'indagine annuale sul **clima aziendale percepito** che permette di raccogliere aree di miglioramento e suggerimenti su temi chiave della vita lavorativa quali il benessere, il coinvolgimento e la sicurezza.

In base alle indicazioni ricevute, Cerved definisce e implementa piani di azione specifici.



**Employee Net  
Promoter Score**  
29

In particolare, nel corso del 2020 è stata lanciata la **survey anonima “Come va?”** con lo scopo di monitorare il benessere dei dipendenti durante la fase di gestione dell'emergenza pandemica e misurare il loro grado di soddisfazione. La survey si è rivolta a tutti i dipendenti e collaboratori presenti sulla piattaforma Workplace e ha riscontrato un alto tasso di partecipazione (superiore al 60%). Una tra le domande dell'indagine “Quanto consiglieresti Cerved da 0 a 10?”, ha generato un **Employee Net Promoter Score pari a 29**.

La survey “**Human Insights in a Time of Uncertainty**”, lanciata a maggio 2020, è stata un'ulteriore forma di *engagement* finalizzata a raccogliere le impressioni delle persone durante la pandemia, così da comprendere e definire quali fossero i servizi più efficaci da attuare nelle fasi successive.

La survey ha permesso di:

- scoprire quali erano le **aree di maggior preoccupazione** connesse all'emergenza;
- identificare gli **elementi di sfida** del prossimo futuro;
- capire l'impatto delle **politiche aziendali** adottate fino al momento della compilazione;
- comprendere gli **impatti dell'emergenza Covid-19** rispetto alle prospettive future in ambito professionale;
- individuare **meccanismi di supporto assistenziale** a disposizione delle persone rispetto a categorie specifiche.

Un altro importante strumento di ascolto e vicinanza alle persone è rappresentato dai colloqui con i **HR Business Partner**, figure aziendali dedicate al dialogo e all'identificazione delle esigenze delle persone al fine di integrarle con le necessità dell'organizzazione.



**Cerved è tra  
i vincitori di  
Italy's Best  
Employers  
2021**

La stessa importanza, in Cerved, riveste la procedura di segnalazione in caso di violazioni della normativa in materia di Diritti Umani (*whistleblowing*).

Il Gruppo è stato inserito tra i 300 vincitori dell’**“Italy’s Best Employers 2021”**, la più grande analisi sui datori di lavoro in Italia basata su oltre 1 milione di commenti rilevati sul web, condotta dalla piattaforma Statista e da Corriere.it.

## IL BENESSERE DEI DIPENDENTI E IL WELFARE AZIENDALE

Cerved è un'azienda attenta al **benessere organizzativo e delle persone** e, da diversi anni, promuove soluzioni per migliorare l'equilibrio tra vita privata e lavorativa.

Nel 2020 il Gruppo ha proposto, per il secondo anno consecutivo, un programma di **welfare aziendale** che estende la platea dei destinatari e migliora l'esperienza dell'utente attraverso l'introduzione di una **piattaforma innovativa** con un'ampia offerta di servizi: dai rimborsi per spese di istruzione, di trasporto e assistenziali, fino all'acquisto di buoni, pacchetti per il tempo libero, prenotazione di viaggi e altro ancora.

Il welfare aziendale è stato sviluppato su due differenti piani, uno legato alla **conversione del premio di risultato** e un piano **Welfare on top**, introdotto nel 2019, destinato ai Quadri e Dirigenti del Gruppo.

Rispetto al primo piano, le persone designate a ricevere il premio di risultato hanno potuto scegliere se destinarlo a servizi di *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** del 48%. Sono state molto apprezzate le maggiorazioni del credito previste per la conversione, che dal 6,5% del

2019 sono cresciute fino al 25% nei casi di conversione totale.

Per il *Welfare on top*, destinato ai dirigenti e manager del gruppo, è stata gestita la seconda erogazione prevista dal piano biennale ed è stata ampliata la platea ai nuovi manager promossi o assunti nel corso del 2020. Il numero di persone coinvolte nel piano è oggi di 440.

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.

Al termine del processo è stata lanciata una **survey** per raccogliere i *feedback*, al fine di valutare quanto fatto, raccogliere suggerimenti e segnalazioni per migliorare ulteriormente per il futuro.

Grazie ad **accordi ad hoc e alla partnership con la piattaforma Corporate Benefit**, nel corso dell'anno sono state ampliate anche le opportunità di acquistare prodotti o accedere a servizi a prezzi competitivi. Il Gruppo ha attivato nuove convenzioni o confermato quelle in essere, nei seguenti settori:

- **istituti di credito** per contratti di c/c, mutui e finanziamenti con condizioni vantaggiose;
- **prodotti assicurativi** a condizioni agevolate per dipendenti e familiari: polizza auto, polizza sanitaria integrativa per impiegati, quadri e dirigenti, con rimborso 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**: rinnovo convenzione con Atm e Trenord e stipulazione della convenzione con il servizio pubblico trasporti di Torino, attiva dal 2020;
- **utilities**.

Inoltre, Cerved mette a disposizione dei propri dipendenti numerose **convenzioni** con associazioni, strutture, portali e marchi che consentono di effettuare acquisti o usufruire di servizi ad un prezzo agevolato.

Il Gruppo applica un Contratto Integrativo Aziendale (CIA), già sottoscritto con le Organizzazioni Sindacali nazionali di settore e i rappresentanti sindacali dei dipendenti. Il contratto prevede integrazioni a favore dei dipendenti su tematiche relative all'orario di lavoro, flessibilità, ferie, par (permessi annui retribuiti) ed 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 diversi *benefit* volti a favorire la conciliazione vita - lavoro di chi svolge un ruolo da *care giver*, come, ad esempio: **l'estensione del part time post partum** previsto da CCNL fino al 3° anno di età del figlio, di ulteriori 12 mesi; la **flessibilità dell'orario** di lavoro; la possibilità di **richiedere in anticipo** il TFR anche con requisiti migliori rispetto a quanto disposto dal Codice Civile; una giornata di **permesso aggiuntivo per i padri (congedo parentale)** 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, o permessi studio; accordi di **telelavoro** in determinati casi personali di riconosciuta gravità.

I dipendenti dispongono anche di **benefit** quali la disponibilità di auto aziendale in orario di lavoro per trasferte o posti auto riservati nel garage aziendale per lavoratrici nel periodo di gravidanza. Presso la sede legale del Gruppo è prevista la mensa aziendale mentre nelle altre sedi c'è il servizio sostitutivo con il *ticket restaurant*. A causa della pandemia da Covid-19 e del ricorso massiccio allo *smart working*, il *ticket restaurant* è stato esteso anche a coloro che non possono beneficiare del servizio mensa.



### SMART WORKING

>3.000.000 ore

**Copertura aziendale**  
99%

Da ormai tre anni, il Gruppo mette a disposizione la possibilità di prendere parte **al progetto di smart working**, inizialmente previsto una volta a settimana. Con l'insorgere della pandemia ne è stato promosso un uso estensivo, tanto che, nel 2020 i dipendenti hanno usufruito di oltre 3 milioni di ore di *smart working*, per una **copertura aziendale del 99%**.

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

All'interno della struttura aziendale è stato inoltre attivato il **servizio vaccinale anti-influenzale** per i dipendenti interessati.

### LA GESTIONE DELLE RELAZIONI INDUSTRIALI

Il Gruppo Cerved si impegna a salvaguardare il diritto dei dipendenti alla **libertà di associazione sindacale e contrattazione collettiva** nel pieno rispetto delle norme stabilite dalla legislazione nazionale vigente, impegno sancito anche nella Policy aziendale in materia di Diritti Umani.

Il numero di dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione è di 2.496, corrispondenti al 94% della popolazione aziendale. Si fa presente che le sedi in Grecia e in Svizzera non prevedono accordi di contrattazione collettiva.

Il dialogo con le organizzazioni sindacali riveste grande importanza per il Gruppo.



**Dipendenti coperti da accordi collettivi**  
2.496

**Copertura**  
94% sul totale della popolazione aziendale

È favorito sia nell'ottica di adempimento degli obblighi previsti dalla legge, dai CCNL (Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro) applicati e dalla contrattazione aziendale (CIA), sia nell'ottica di informazione e **consultazione delle rappresentanze sindacali** per la più attenta tenuta dei rapporti, non solo a fronte dell'ordinaria gestione ma, e a maggior ragione, per situazioni particolari o per rilevanti cambiamenti organizzativi.

Nel 2020 l'impegno nel dialogo sociale e gli obiettivi perseguiti si sono concentrati sulla gestione di istituti normativi e contrattuali del rapporto di lavoro tra cui:

- > **ferie e permessi** attraverso un confronto per la definizione di chiusure collettive per ferie;
- > orario di lavoro e **flessibilità** per soddisfare esigenze operative di specifiche funzioni o esigenze di **work-life balance**;
- > consolidamento dello **smart working**;
- > **welfare** premiale;
- > **gestione dell'emergenza Covid-19**.

Attraverso un confronto costruttivo, Cerved ha gestito l'emergenza pandemica con particolare riguardo ai temi del mantenimento delle attività operative nel periodo di *lockdown* (con *smart working* quasi generale e, conseguentemente, trascurabile ricorso agli ammortizzatori sociali previsti), così come delle misure di sicurezza anti-contagio (Comitati Covid-19).



## Un dialogo costante con i sindacati

Tema consultazione	Tempistica incontri con Sindacati
Gestione emergenza Covid-19 per garantire la sicurezza dei lavoratori, attraverso: <ul style="list-style-type: none"> <li>› gestione smart working di emergenza;</li> <li>› accesso al Fondo di Integrazione Salariale;</li> <li>› formazione di Comitati interni ad ogni società del Gruppo per l'applicazione e la verifica del piano di sicurezza anti-contagio.</li> </ul>	Tempestivamente/mensilmente
Negoziazione accordo su aspetti contrattuali (es. estensione/revisione Contratto Integrativo Aziendale)	Su richiesta
Negoziazione chiusure collettive e presidi	Entro il primo trimestre
Incontri periodici di informazione e consultazione con le rappresentanze sindacali nazionali e aziendali	Circa n. 3 incontri/mese
Condivisione progetto di formazione interaziendale Fondimpresa e progetto di finanziamento "Fondo Nuove Competenze"	Annuale (2020-2021)
Incontri con le rappresentanze aziendali per gestire tematiche specifiche di sede/funzione (es. gestione registrazione delle telefonate)	Tempestivi (su richiesta o in caso di modifiche)
Gestione procedure sindacali nelle operazioni societarie (fusione Juliet)	Almeno 25 gg prima della data di efficacia
Incontri su riconoscimenti collettivi	Ultimo trimestre 2020

Per quanto riguarda le **sedi estere**, l'attività di relazioni industriali riguarda il sostegno alla direzione su tematiche con impatti organizzativi o economici. L'interlocutore è costituito solo da rappresentanti dei lavoratori (ove presenti) in quanto al momento non è previsto un supporto del sindacato esterno. La gestione avviene in relazione ad esigenze specifiche, con incontri dedicati.

**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 da evitare carichi eccessivi, assicurando il giusto equilibrio tra vita privata e vita lavorativa.

Eventuali **processi di ristrutturazione e/o riorganizzazione** prevedono procedure informative specifiche con il coinvolgimento delle organizzazioni sindacali, per l'individuazione degli strumenti più adeguati (ad esempio: prepensionamento, riduzione orario di lavoro, ammortizzatori sociali, riqualificazione, ecc.) e la loro migliore articolazione in ragione dei diversi contesti in cui si collocano.

In tali casi, normalmente Cerved mette a disposizione dei 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.

Invece quando si intende effettuare, ai sensi dell'articolo 2112 del Codice Civile, un trasferimento d'azienda (leggasi cessione, fusione, scissione, ecc.) in cui sono complessivamente occupati più di quindici lavoratori, anche nel caso in cui il trasferimento riguardi un ramo d'azienda, ai sensi del medesimo articolo, la legge 428/90 (e sue successive modifiche ed integrazioni) prevede che cedente e cessionario ne debbano dare comunicazione per iscritto almeno 25 giorni prima del perfezionamento dell'operazione (periodo minimo di preavviso) alle rappresentanze sindacali aziendali e ai sindacati di categoria che hanno stipulato il Contratto Collettivo applicato nelle imprese interessate dal trasferimento.

# La tutela dei Diritti Umani

*Il Gruppo considera fondamentale il rispetto e la promozione dei Diritti Umani, la cui tutela è alla base di tutte le attività aziendali.*

I Diritti Umani rappresentano le imprescindibili prerogative degli esseri umani e la base della libertà, della giustizia e della pace nel mondo.

Il Gruppo costruisce i rapporti con i propri *stakeholder* su fondamenta di rispetto e fiducia reciproca ed è per questo motivo che tutela, sostiene e promuove, nell'ambito delle proprie sfere d'influenza, i Diritti Umani, secondo i principi del **Codice Etico** e della **Policy Diritti Umani**.

Ciascuna società del Gruppo agisce nel rispetto dei principi di **tutela dei diritti**, dell'integrità fisica, culturale e morale della persona e della sua dimensione di relazione con gli altri; riconosce e promuove inoltre lo sviluppo del proprio patrimonio intellettuale, favorendo un ambiente e delle condizioni lavorative improntati alla valorizzazione delle competenze. È garantito il diritto a **condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona** e, a tal fine, si richiede che nelle relazioni di lavoro interne ed esterne non vengano posti in essere atti di violenza psicologica o fisica, atteggiamenti o comportamenti discriminatori o lesivi della persona, delle sue convinzioni, credenze o preferenze.

Come sancito dalla **Policy Diversity & Inclusion**, Cerved pone in essere tutte le azioni necessarie a scongiurare episodi di discriminazione in relazione ad età, genere, cambiamento di genere, orientamento sessuale, diversa abilità, provenienza geografica, etnia, nazionalità, colore, orientamento religioso, orientamento politico e sindacale, stato civile, gravidanza, maternità, paternità, status socio-economico, *background* professionale e inquadramento contrattuale.

Cerved verifica l'efficacia dell'approccio adottato e definito nelle Policy attraverso procedure che consentono **l'identificazione dei rischi di violazione dei principi adottati** e il monitoraggio periodico di indicatori di risultato che misurano il rispetto degli impegni presi. Tutte le eventuali violazioni della normativa in materia di Diritti Umani vengono raccolte all'interno del **sistema di gestione delle segnalazioni dedicato (whistleblowing)**, che garantisce la riservatezza e l'anonimato del segnalante. Eventuali comportamenti non in linea con i principi menzionati sono monitorati in modo costante dagli Organismi di Vigilanza mentre eventuali casi rilevanti vengono discussi per prevedere, se necessario, provvedimenti sanzionatori.

**Nel corso del 2020 non sono stati segnalati casi di violazione dei Diritti Umani.**

## La tutela dei diritti del debitore nelle attività di Credit Management

Per l'attività di Credit Collection, svolta da Cerved Credit Management Group, viene adottato un **Codice di comportamento per l'attività di recupero crediti**, disponibile nella sezione delle policy aziendali Investor Relations & Sostenibilità (ESG), attraverso il quale Cerved si impegna, ed impegna i suoi collaboratori, ad operare nel rispetto dei diritti dei consumatori e dei Diritti Umani. Anche nel Codice Etico aziendale sono presenti riferimenti ai principi e ai valori guida delle attività come: correttezza professionale, rispetto delle norme e delle procedure, tutela dell'ambiente, prevenzione dei conflitti di interesse, responsabilità sociale. Le procedure "Recruiting gestori esterni" e "Prevenzione rischi di aggressione" completano l'assetto normativo in materia di tutela del debitore.

Il Gruppo è socio UNIREC (Unione Nazionale Imprese a Tutela del Credito) e, in quanto associato, è tenuto al rispetto del codice di condotta per i processi di gestione e tutela del credito, sottoscritto dal Forum Unirec Consumatori. In linea con le regole dettate dal **Codice di condotta Credito UNIREC**, il Gruppo ha dedicato una sezione della Policy 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, 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 ciò di cui è a conoscenza per fini personali.

Nell'ambito delle attività di recupero, è stata svolta **attività di formazione** con focus sul rispetto della normativa in materia di *consumer law*, sulle regole e sui limiti per effettuare i contatti via *phone collection* e/o rete esattoriale; sugli orari di contatto e sulle cautele; sul sistema di controllo strutturato sia sull'attività di *phone collection* sia sull'attività di esazione "door to door".

Inoltre, l'attività di Credit Collection, in linea con le previsioni del Codice di condotta Credito UNIREC prevede in alcuni casi programmi formativi educativi per i clienti e forme di consulenza in materia di debiti e difensore civico.

Nel 2020 **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).

Con riferimento ai rischi legati a violazioni dei Diritti Umani presenti lungo la **catena di fornitura** del Gruppo, il mercato dal quale Cerved si approvvigiona è prevalentemente italiano: grazie alle normative presenti e al monitoraggio continuo, non risultano quindi rischi significativi.

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.

# 5

## Essere cittadini responsabili

- › La diffusione della cultura finanziaria e il supporto alle istituzioni
- › La relazione con le istituzioni
- › Il supporto alla comunità nell'emergenza sanitaria
- › Il progetto "Cara Cerved ti scrivo"

01010101



01010101010101010101

0101010101000100

# Highlights

**7**

EDIZIONI  
DI OSSERVITALIA

---

**Oltre 150.000**

PMI ANALIZZATE  
OGNI ANNO

---

**12**

NUOVI REPORT DISPONIBILI  
GRATUITAMENTE SU CERVED KNOW

---

**5**

PARTNERSHIP CON LE ISTITUZIONI

---

**4**

STRUTTURE OSPEDALIERE SUPPORTATE  
DURANTE L'EMERGENZA COVID

---

**15**

INIZIATIVE BENEFICHE SUPPORTATE  
CON CARA CERVED TI SCRIVO

---



# La diffusione della cultura finanziaria e il supporto alle istituzioni

*Cerved favorisce la trasparenza del mercato, contribuisce alla diffusione della cultura finanziaria nel sistema produttivo e nel Paese, assiste i regolatori e le istituzioni, fornendo informazioni utili per valutare le dinamiche economiche e prendere decisioni.*

Facendo leva sull'enorme patrimonio informativo di cui dispone e attraverso l'**Ufficio Studi**, il Gruppo mette a disposizione degli esperti e dell'opinione pubblica **analisi e ricerche** che permettono di investigare lo stato di salute e le prospettive del tessuto imprenditoriale italiano con molteplici focus di natura settoriale e territoriale.



ASCOLTO, IMPEGNO E AZIONE PER CRESCERE INSIEME  
**CERVED PER L'ITALIA**

Questi studi, che coniugano rigore analitico e linguaggio divulgativo, sono disponibili in forma gratuita sul portale **Cerved.Know**. Il portale accoglie anche newsletter incentrate su argomenti specifici e su aggiornamenti legislativi di natura economica relativi a imprese e mercati, credito, *data innovation*, *tool ed educational*, studi e analisi.

Nel 2020, le **principali ricerche pubblicate**, alcune realizzate in partnership con altre istituzioni, sono state:

- › Rapporto Cerved PMI 2020;
- › Rapporto PMI Regionale PMI 2020 (in collaborazione con Confindustria);
- › Cerved Industry Forecast;
- › Osservatorio fallimenti, procedure e chiusure di imprese;
- › Nessuna impresa deve fallire per il Covid-19;
- › Osservatorio sui pagamenti;
- › Osservatorio sui bilanci delle imprese quotate;
- › Outlook sui crediti deteriorati delle imprese per fascia dimensionale (in collaborazione con ABI);
- › Impact of the Coronavirus on the Italian non-financial corporates;
- › Le donne ai vertici delle imprese;
- › Eu Taxonomy For Sustainable Activities - Un'applicazione all'economia reale;
- › L'impatto del Covid sulle città medie e sulle città metropolitane (in collaborazione con ANCI).

Per rendere più concreta la sua attenzione per l'educazione finanziaria, nel portale **Cerved.Know** è prevista anche una **sezione Educational** nella quale argomenti di interesse economico complessi e articolati sono presentati in modo semplice e facilmente comprensibile.

Cerved dispone, infine, di un'**Academy** a supporto della formazione delle imprese italiane nel campo della divulgazione della cultura finanziaria, per la crescita, la *digital transformation* e la managerializzazione. Cerved Academy concentra **30 anni di attività del Gruppo** e integra questo patrimonio informativo con le competenze acquisite sul campo dai docenti. Nel 2020 l'offerta formativa di Academy è stata



**Cerved Academy**  
30 anni di attività e esperienza tradotti in corsi di formazione attuali, teorici e pratici.

aggiornata e ha permesso ai partecipanti di misurare le proprie competenze e pianificare percorsi di crescita, democratizzando l'approccio alla formazione anche rispetto a realtà aziendali più piccole.

### IL RAPPORTO PMI E OSSERVITALIA

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.

I principali obiettivi sono:

- > informare la comunità e gli addetti ai lavori sullo **stato di salute economico-finanziaria del sistema produttivo italiano**;
- > indagare **le prospettive di sviluppo del Paese** individuando tendenze emerse attraverso analisi empiriche condotte sui dati.

Grazie ad appuntamenti di approfondimento, aggiornamenti e *networking*, viene promossa una **cultura di business proiettata all'innovazione continua** che contribuisce allo sviluppo del Sistema Paese.

In particolare, **Osservitalia** rappresenta l'appuntamento annuale dedicato all'analisi del **Rapporto Cerved PMI**, in cui si approfondisce la situazione economico-finanziaria delle piccole e medie imprese italiane sotto diversi profili, con un focus specifico che cambia ogni anno.

### I numeri di Osservitalia del 2020



La **settima edizione di Osservitalia** si è svolta in diretta *streaming* il 3 novembre 2020, con la partecipazione di imprese, istituti di credito, enti assicurativi, società finanziarie e società di recupero, oltre che di investitori, ricercatori, giornalisti e consulenti. Il tema centrale dell'edizione 2020 è stato **l'impatto della crisi dovuta al Covid-19 su imprese e lavoratori** e gli investimenti per il rilancio dell'economia del Paese.

## Il Rapporto Cerved PMI 2020



Secondo le analisi Cerved, la crisi generata dal Covid-19 interromperà il processo di rafforzamento patrimoniale e finanziario delle PMI avviato a partire dal 2014. Gli effetti della pandemia saranno, però, attenuati dalla maggiore solidità dei fondamentali economici delle piccole e medie imprese italiane.

Le società analizzate supereranno la fase di pandemia con indici di redditività in netto calo, ma ancora positivi, e con un deterioramento degli indici di patrimonializzazione e sostenibilità dell'indebitamento che, tuttavia, si manterranno complessivamente su livelli migliori rispetto alle crisi precedenti.

Allo stesso tempo, il Covid-19 potrebbe generare **effetti rilevanti su un numero significativo di imprese che operano nei settori più colpiti dalla pandemia**, con impatti particolarmente negativi sulle aziende che operano nella filiera del turismo, nella ristorazione e in alcuni settori in-

dustriali. Le conseguenze potrebbero essere molto importanti, con un numero di addetti potenzialmente a rischio in seguito a default e ridimensionamento degli organici compreso tra 1,4 e 1,9 milioni e impatti sul capitale tra i 47 e i 68 miliardi di euro. La severità degli impatti della pandemia potrebbe essere mitigata da un **rapido ritorno alla crescita** e da un **piano credibile di rilancio dell'economia italiana** che stimoli le imprese a mantenere gli organici e rilanciare gli investimenti.

La **versione integrale** del Rapporto Cerved PMI è disponibile gratuitamente su Cerved Know (<https://know.cerved.com/uncategorized/rapporto-cerved-pmi-2020/>).

## La relazione con le istituzioni

*Il ruolo di Cerved come interlocutore privilegiato di diverse istituzioni, nazionali e internazionali, è favorito dal suo patrimonio unico di dati, informazioni e valutazioni.*

Il Gruppo **supporta le istituzioni e i policy maker nel prendere decisioni economico-politiche e legislative** mettendo gratuitamente a disposizione informazioni, dati, idee e *position paper*; migliora così la trasparenza del sistema finanziario, bancario ed economico nazionale e, allo stesso tempo, aumenta la consapevolezza della struttura e delle dinamiche dei mercati in cui le aziende operano.

Identità

Governance

Business

Persone

Comunità

Ambiente

## Iniziative rilevanti 2020



### ● Consultazione sullo stato dell'economia italiana con il Fondo Monetario Internazionale

Cerved ha offerto la propria collaborazione al Fondo Monetario Internazionale nell'ambito della consultazione sullo stato dell'economia italiana prevista dall'Art. IV dello Statuto del Fondo. Il tema approfondito è stato: "Corporate sector vulnerabilities and Covid-19 shock; Potential impact of the Covid-19 crisis on liquidity and solvency of Italian firms".



### ● Covid-impact analysis per le istituzioni

Poche settimane dopo la diffusione dell'epidemia Covid-19, Cerved ha elaborato previsioni molto granulari sui potenziali impatti della crisi sanitaria su oltre 500 settori di attività in cui operano le imprese italiane. Inoltre, ha definito una metodologia di stima della liquidità aziendale e delle varie voci di bilancio in base a diversi scenari di evoluzione della pandemia, che è stata utile per quantificare per ogni singola impresa i fabbisogni di liquidità necessari ad evitare il *default* (e quindi la potenziale domanda di prestiti garantiti). Previsioni e metodologie sono state messe a disposizione e ampiamente utilizzate da diverse istituzioni italiane, come Banca d'Italia, Istat, Task Force per la Fase 2 (c.d. "Commissione Colao"), Confindustria, etc.



### ● VisitINPS

Cerved ha contribuito al progetto VisitINPS, con il quale INPS mette a disposizione dei ricercatori informazioni sul sistema del *welfare* italiano allo scopo di fornire analisi e valutazioni in aree di ricerca strategiche per il Paese.



### ● Audizione sul mercato degli NPL e degli UTP

Il 17 novembre 2020, in occasione di un'audizione presso la commissione parlamentare di inchiesta sul sistema bancario e finanziario sui modelli di business adottati dagli operatori attivi nel mercato dei *Non Performing Loans* (NPL) e degli *Unlikely to Pay* (UTP), Cerved ha definito una serie di proposte per rendere più efficiente il mercato e per ridurre i costi dell'emergenza sanitaria sul sistema bancario e finanziario.



### ● Solidarietà digitale

Cerved ha collaborato con AgID (Agenzia per l'Italia digitale) e il Ministero per l'Innovazione tecnologica e la Digitalizzazione nell'ambito dell'iniziativa Solidarietà digitale per sostenere aziende e cittadini nel far fronte alle restrizioni previste per il contenimento della diffusione del Coronavirus. In particolare, il Gruppo ha reso disponibili in forma gratuita una serie di *webinar* e di corsi di formazione nelle proprie aree di competenza tramite la sua Academy. Attraverso la controllata SpazioDati, ha inoltre offerto gratuitamente una versione di Atoka – un grande motore di ricerca per le aziende italiane – alle imprese con un fatturato inferiore ai 3 milioni di Euro.



# Il supporto alla comunità nell'emergenza sanitaria

*La crisi ha reso ancora più evidente il coinvolgimento di Cerved per la ripartenza del Paese.*

Cerved è da sempre punto di riferimento per banche e imprese nella valutazione del rischio di credito; tuttavia, nel corso del 2020, i dati e le ricerche del Gruppo si sono dimostrati ancora più fondamentali per la **quantificazione degli impatti del Covid-19 a livello di azienda e di settore** e per l'**identificazione dei beneficiari degli interventi di sostegno** al sistema produttivo messi in atto dal governo.

Durante il periodo di *lockdown*, che ha visto la sospensione di gran parte delle attività imprenditoriali italiane, Cerved ha svolto un ruolo proattivo agendo su diverse direttrici:

- › condivisione in forma gratuita di **report e position papers** per analizzare gli impatti del Covid-19 sulle prospettive economico-finanziarie dei principali settori italiani;
- › lancio di **nuovi prodotti per la protezione dai rischi** legati al Covid-19;
- › supporto alle aziende attraverso servizi di **Finanza Agevolata**;
- › partecipazione al **progetto AgID** (Agenzia per l'Italia digitale);
- › **donazioni** alle strutture ospedaliere in prima linea durante l'emergenza **per la strumentazione** necessaria ad affrontare il Covid-19.

Da diversi anni Cerved promuove iniziative e sponsorizza progetti che mirano a sostenere le comunità territoriali in cui opera e diverse organizzazioni del Terzo Settore attraverso donazioni.

Nel 2020 le risorse complessivamente destinate al supporto delle comunità sono state oltre 182 mila Euro.

## LA RICERCA DI CERVED A SUPPORTO DELLA COMUNITÀ DURANTE IL COVID-19

Cerved ha seguito gli sviluppi della pandemia analizzandone gli impatti sulle prospettive economico-finanziarie dei principali settori italiani. Questo ha permesso a imprese, istituzioni e regolatori di prendere decisioni strategiche consapevoli fondate sull'evidenza dei dati. Tali analisi, nella forma di report e *position papers*, sono state messe gratuitamente a disposizione per la comunità attraverso il portale *Cerved.Know*.



**+ €182.000**  
le risorse destinate al supporto delle comunità

Identità

Governance

Business

Persone

Comunità

Ambiente

## L'impatto economico sull'economia italiana del Covid-19

### ● IMPACT OF THE CORONAVIRUS ON THE ITALIAN NON-FINANCIAL CORPORATES

**22 marzo 2020**

Analisi di Cerved Rating Agency sui tassi di default delle imprese a rischio per gli effetti delle restrizioni dovute alla pandemia.



### ● CERVED INDUSTRY FORECAST

**16 marzo 2020**

Analisi ricavi attesi su oltre 200 settori, impatti sulle regioni e effetti lockdown.



### ● COME EVITARE IL CONTAGIO FINANZIARIO

**23 marzo 2020**

Effetto dello shock sui ricavi e sulle disponibilità di liquidità delle imprese



### ● NESSUNA IMPRESA DEVE FALLIRE PER IL COVID-19

**24 aprile 2020**

La view di Cerved sulle misure per contenere effetti economici.

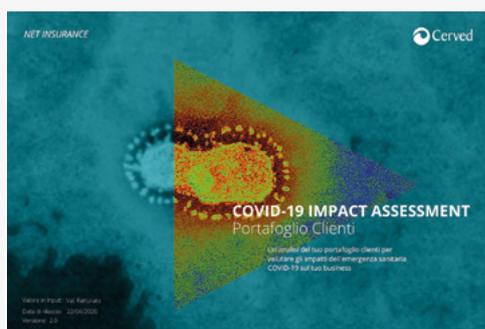


### ● TERMOMETRO ITALIA

**27 aprile 2020**

Monitoraggio dell'impatto della crisi Covid-19 nella percezione delle famiglie. Indagine realizzata da Innovation Team (Soc. di ricerca del Gruppo Cerved) e Ufficio Studi.

## Covid-19 Impact Assessment - Un servizio ad hoc per l'emergenza Covid-19



Durante la pandemia Cerved ha lanciato un nuovo servizio di protezione dai rischi legati alla crisi: il **Covid-19 Impact Assessment**, che supporta imprese, banche e istituzioni nel ridurre l'incertezza sulla **valutazione delle proprie controparti**, fornendo stime degli impatti del Covid-19 sui bilanci e sull'occupazione delle aziende clienti e fornitrici. Una percentuale del ricavato della vendita di questi servizi, pari al 5%, è stata devoluta a supporto di alcune strutture ospedaliere per esigenze sanitarie specifiche legate all'emergenza.

## Il progetto “*Cara Cerved ti scrivo*”

*“Cara Cerved ti scrivo” nasce per rafforzare la volontà di sostenere bambini e ragazzi in condizione di difficoltà e contribuire a realizzare i loro sogni. Con questa iniziativa Cerved tende la mano a chi è meno fortunato, garantendo un ulteriore supporto nel loro percorso di vita e un sorriso in più.*

Essere “vicino” significa, innanzitutto, “esserci”: Cerved conosce bene il territorio in cui opera e, giorno dopo giorno, lo supporta con **iniziative concrete** volte ad aiutare le realtà bisognose presenti, rispondendo alle loro necessità e fragilità. L'impegno di tutto il Gruppo nel sociale è guidato dal **principio di restituzione alle comunità**, con la volontà di **ridurre le disuguaglianze** (SDG 10 Sustainable Development Goals) e contribuire al **progresso della collettività**.

Per sostenere il Sistema Paese è necessario prendersi cura di **chi, oggi, rappresenta il suo futuro**: il Gruppo, consapevole del suo **ruolo nella comunità**, ha scelto di concentrarsi su una delle aree più deboli del territorio italiano. Per questo, ha attivato iniziative anche nell'ambito dell'infanzia e dell'adolescenza tramite il supporto a **progetti di inclusione, di utilità e solidarietà sociale** in grado di avere un impatto positivo sulla collettività.

Nel **2019 è nata l'iniziativa “Cara Cerved ti scrivo”** che invita tutti i dipendenti a proporre progetti di solidarietà meritevoli rivolti 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.

L'obiettivo è regalare a bambini e ragazzi in difficoltà un motivo in più per sorridere ma anche, e soprattutto, un **sostegno concreto** che li aiuti a vincere le loro piccole, grandi sfide di tutti i giorni.

Identità

Governance

Business

Persone

5  
Comunità

Ambiente

“Cara Cerved ti scrivo” è un **comitato interdisciplinare** ad hoc (il “**Comitato**”), 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 al **principio di trasparenza**, che si riflette sia sull’intero percorso di valutazione e di rendicontazione che sulla **condivisione** delle iniziative analizzate e individuate dal Comitato sulla base delle proposte ricevute dai dipendenti

La funzione Internal Audit monitora la trasparenza e la correttezza dei processi di individuazione dei progetti da sostenere, coordinandosi anche con la funzione Amministrazione Finanza e Controllo per gli aspetti amministrativi, affinché le erogazioni liberali siano condotte nel pieno rispetto del Codice Etico, della Policy di Supporto alla Comunità del Gruppo Cerved e delle normative vigenti.

Nel 2020, il Gruppo ha supportato 15 progetti di solidarietà su tutto il territorio nazionale.

**1 Fondazione Somaschi Onlus**

Acquisto di materiale scolastico per bambini e ragazzi dai 3 ai 18 anni ospiti delle strutture di accoglienza

**2 Associazione Imparole**

Supporto al centro per l’infanzia per diagnosi e trattamento di disturbi dell’apprendimento e linguaggio

**3 La storia di Diego**

Fornitura di un PC per aiutare Diego, affetto da grave deficit cognitivo e di apprendimento

**4 La casa di l’Abilità**

Sostegno alla comunità residenziale che accoglie bambini con disabilità complessa

**5 Associazione PRO RETT Ricerca Onlus**

Sostegno alla ricerca sull’impianto di cellule staminali per bambini con disturbi neurologici

**6 Associazione VIDAS**

Contributo per le spese di cure pediatriche a domicilio

**7 Associazione Amici di Cometa Onlus**

Sostegno al centro diurno che apre a 136 bambini e ragazzi

**8 La Band degli Orsi Genova**

Fornitura di strumenti informatici per la didattica a distanza per i bambini dell’Ospedale pediatrico Gaslini



**9 Dynamo Camp**

Contributo all’acquisto di presidi medici del centro medico di Dynamo per lo svolgimento in sicurezza dei programmi di terapia ricreativa per bambini e ragazzi malati e le loro famiglie

**10 Associazione Italiana Sindrome di Pitt Hopkins - Insieme di più**

Sostegno psicologico ai fratelli e ai genitori dei bambini affetti dalla sindrome.

**11 Associazione Livia Dumontet Onlus**

Sostegno al progetto che avvicina alla lettura i bambini delle aree degradate di Napoli

**12 Fondazione Soletterre**

Supporto psicologico ai bambini di Oncologia Pediatrica e alle loro famiglie presso l’Ospedale SS. Annunziata di Taranto

**13 La Casa di Paolo**

Fornitura di PC e tablet per la formazione di bambini e ragazzi disagiati nella provincia di Palermo

**14 La storia di Nicolas**

Supporto con buoni pasto per Nicolas, affetto da leucemia con recidiva, e per sua madre

In occasione del periodo natalizio, il comitato “Cara Cerved ti scrivo”, ha voluto dare ancora più valore alla parola “casa”. Ha così sostenuto **l’iniziativa di Onlus Spazio Aperto Servizi e le case famiglia Girotondo e Tuttiperuno**, strutture che ospitano bambini e ragazzi che hanno subito gravi traumi, lutti e abbandoni, e che hanno bisogno di sapere che non sono soli.

Grazie al contributo di tutti i dipendenti è stato possibile arredare l’ambiente in cui vivono e aiutarli sentirsi parte di uno spazio accogliente, pieno di quel calore che è mancato nelle loro giovani esistenze. L’iniziativa è stata un vero e proprio esperimento sul campo e sta ottenendo crescente consenso; l’azienda ha infatti scelto di coinvolgere i dipendenti in una forma di **engagement per la solidarietà**, mettendo a disposizione un IBAN dedicato a cui tutti hanno potuto donare un contributo.

Aiutare il Sistema Paese a crescere in maniera sostenibile significa anche avere il coraggio di **non voltarsi dall’altra parte**, ma mettere le proprie disponibilità al servizio di chi ha bisogno.

1  
Identità

2  
Governance

3  
Business

4  
Persone

5  
Comunità

6  
Ambiente



6

## Il contributo del Gruppo alla riduzione del climate change

- › L'approccio attento verso l'ambiente
- › La riduzione degli impatti ambientali



01010101010

01010101010

# Highlights

**2**

TARGET QUANTITATIVI  
AMBIENTALI

**~98%**

ACQUISTI DIRETTI DI ENERGIA  
ELETTRICA DA FONTI RINNOVABILI  
IN ITALIA

**-26%**

INTENSITÀ CARBONICA

**-17%**

INTENSITÀ ENERGETICA

**-14%**

CONSUMO ENERGETICO

**-24%**

EMISSIONI DI CO<sub>2</sub> TOTALI

# L'approccio attento verso l'ambiente

*Il Gruppo è impegnato nel ridurre ogni giorno i propri impatti ambientali; contribuisce a combattere il cambiamento climatico e a diffondere comportamenti positivi e proattivi verso tutti i suoi stakeholder.*

Cerved opera in un settore che ha un impatto ambientale limitato. Nonostante questo, ha individuato alcune **aree di miglioramento nella sua attività**, dedicando tempo e attenzione a **delineare azioni a basso impatto ambientale** quali: riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, uso consapevole delle risorse, gestione e smaltimento dei rifiuti, rinnovo della flotta aziendale con modelli più sostenibili, acquisti di energia direttamente da fonti rinnovabili e crescente attenzione agli impatti ambientali degli immobili dell'azienda.

Attraverso la **Policy Ambientale di Gruppo**, Cerved ha definito la **propria strategia ambientale** tramite un **sistema centralizzato di gestione ambientale**, focalizzandosi nel:

- raggiungere un **risparmio energetico** sempre maggiore con il relativo contenimento delle emissioni in atmosfera, attraverso l'ottimizzazione dei consumi di energia, la riduzione delle emissioni di strumenti, immobili e infrastrutture grazie al crescente approvvigionamento da fonti rinnovabili e l'investimento in progetti di efficientamento energetico;
- ridurre le **emissioni di mezzi di trasporto**, attraverso il rinnovo della flotta aziendale con veicoli a basse emissioni, l'introduzione di strumenti per l'incentivazione dell'uso del trasporto collettivo e dei mezzi di pubblici e l'adozione più estesa dello *smart working*;
- efficientare l'uso delle **risorse necessarie a svolgere le attività di business**, attraverso l'utilizzo dei materiali riciclabili, il contenimento del consumo di carta, la riduzione dell'uso della plastica all'interno delle sedi aziendali e una corretta gestione dei rifiuti;
- promuovere una **cultura del rispetto dell'ambiente** tra tutti i suoi *stakeholder* sia grazie all'organizzazione di programmi e iniziative destinati ai dipendenti che ad una più attenta valutazione dei rischi e delle modalità di gestione ambientale adottate dalle controparti (*business partner*, fornitori, altre aziende) nei processi di approvvigionamento e nelle operazioni di fusione/acquisizione;
- garantire il **supporto ai fornitori** per migliorare le proprie performance ambientali con l'integrazione di metodologie di selezione che consentano una loro valutazione anche dal punto di vista ambientale.

Dal punto di vista ambientale, sono emersi alcuni rischi relativi a:

- **monitoraggio e misurazione inefficiente** dei consumi di energia e delle emissioni di gas a effetto serra;
- **malfunzionamento o mancata manutenzione** degli impianti delle sedi (condizionamento, sale CED, ecc.) che possono comportare criticità nei processi operativi e/o avere un impatto negativo in termini ambientali;
- aumento degli **eventi climatici estremi** e la conseguente riduzione della capacità produttiva;

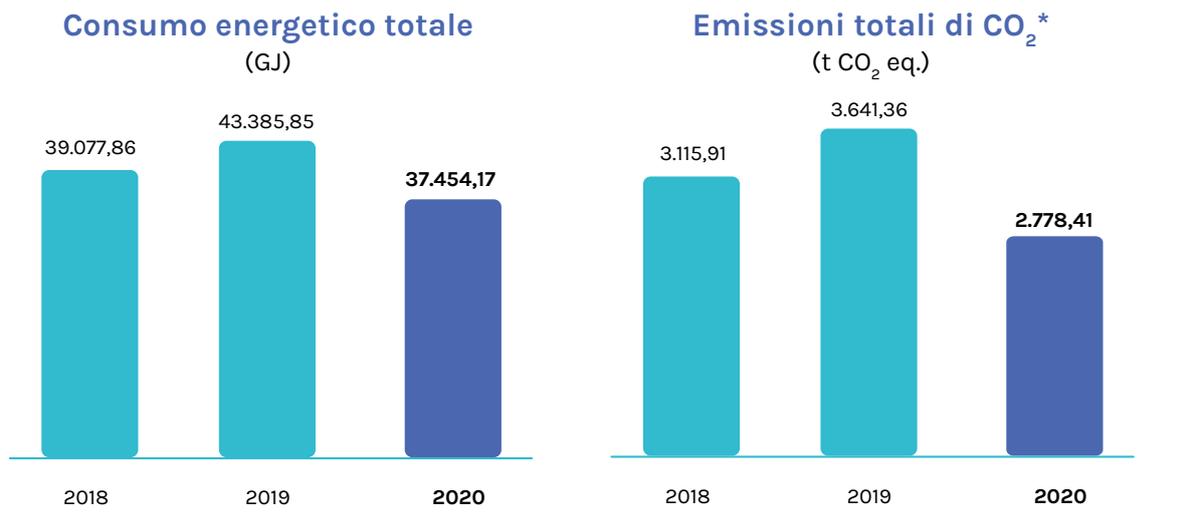
› selezione di **distributori di energia** che utilizzano fonti energetiche in prevalenza rinnovabili e a basso impatto ambientale.

I rischi ambientali vengono monitorati periodicamente e valutati per prevedere azioni di mitigazione specifiche attraverso un sistema di gestione ambientale strutturato.

Per dare maggiore consistenza e concretezza alla strategia ambientale, sono stati definiti **due target quantitativi**:

SDGs	Area di impegno	Target	Baseline 2020	Target 2021	Target 2023
	<b>Riduzione delle emissioni</b>	Rinnovare la flotta auto attraverso acquisti a ridotto impatto ambientale (CO <sub>2</sub> Scope 1)	-	<140 gCO <sub>2</sub> /km	<130 gCO <sub>2</sub> /km
	<b>Uso fonti rinnovabili</b>	Aumentare la percentuale di acquisti diretti di energia elettrica da fonti rinnovabili (CO <sub>2</sub> Scope 2)	97,8%	>95%	100%

Entrambi i target **incideranno sull'impronta carbonica** delle attività del Gruppo, allineando l'azienda alle *best practices* di mercato nelle strategie di adattamento e mitigazione del *climate change*. Nei prossimi anni, sarà avviata un'attività di misurazione e monitoraggio anche delle emissioni di CO<sub>2</sub> - Scope 3.



\* Calcolato sommando le emissioni dirette di GHG (Scope 1) e le emissioni indirette (Scope 2) con metodologia Location Based

La **riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>**, è dovuta alla maggiore attenzione nella gestione degli impatti ambientali e, in larga misura, all'adozione estesa dello *smart working* che ha influito sia sulla presenza in sede che sulla percorrenza chilometrica effettuata durante l'anno.

In linea con l'approccio strategico presentato, nel 2020, è stato lanciato un progetto di **rinnovamento dei computer portatili** a disposizione del personale dell'azienda. I nuovi pc garantiscono prestazioni più elevate, una maggiore sicurezza dei precedenti e sono in grado di operare con circa il **75% in meno di consumo** di energia.

Nell'ambito del processo annuale di aggiornamento della propria matrice di materialità, anche nel 2020, il Gruppo si è consultato con i propri stakeholder sui temi ambientali e ha rendicontato le proprie performance, il cui dettaglio viene fornito nell'appendice del documento.

Il Gruppo Cerved si impegna a coinvolgere i propri stakeholder nell'approfondimento dei principali aspetti ambientali del proprio business e a rendicontare regolarmente su questi temi su base annuale.

## “ANCHE NO!”: LA CAMPAGNA ONLINE PER INCENTIVARE LE ABITUDINI GREEN

Per sensibilizzare i dipendenti sui temi ambientali, nel 2020 il Gruppo ha continuato a dare spazio alla **campagna plastic free “Anche NO!”**, che si concentra sulle attività di **promozione di abitudini a basso impatto ambientale** nella quotidianità (ad esempio, la consegna di borracce e l’installazione di *dispenser* per la distribuzione gratuita di acqua microfiltrata, la sostituzione di bicchieri di plastica con quelli compostabili, l’eliminazione della plastica nelle mensa, la scelta di *location* sostenibili per eventi aziendali interni ed esterni e di fornitori “*green*”, etc.).

Anche in considerazione della minore presenza del personale nelle sedi, l’iniziativa si è svolta soprattutto **online**, attraverso la piattaforma Workplace. La campagna del 2020 è stata dedicata alle **#AbitudiniGreen** volte a diffondere pratiche di facile adozione nell’ambito domestico, in grado di incidere sull’impronta ambientale individuale.



# La riduzione degli impatti ambientali

*L'impegno di Cerved per la riduzione degli impatti ambientali è focalizzato su una gestione attenta dei consumi energetici e sul miglioramento costante della propria flotta di veicoli.*

## IL CONSUMO ENERGETICO DEGLI IMMOBILI

L’approccio di Cerved nella gestione dei consumi energetici è guidato da due *driver* fondamentali: la promozione di iniziative per il raggiungimento di un **maggior risparmio energetico** e la scelta di acquistare energia elettrica prevalentemente da **fonti rinnovabili**. Questo approccio si concretizza in una riduzione complessiva delle emissioni in atmosfera.

Nel corso del 2020 sono state implementate alcune iniziative specifiche:

- introduzione di **sistemi di rilevazione** dei consumi energetici del CED (Centro di Elaborazione Dati) di Mangone (CS);
- avvio dell’assessment per **l’installazione di pannelli** per la produzione di energia fotovoltaica su alcune sedi del Gruppo;
- progettazione della **nuova sede di Torino** in un’ottica di maggiore efficienza energetica, vivibilità e salubrità degli spazi.

Allo stesso tempo, la percentuale di acquisiti diretti di energia elettrica da fonti rinnovabili è aumentata ulteriormente, arrivando ad una quota di circa il 98%, in traiettoria con il target ESG definito a livello di Gruppo.



**Energia elettrica da fonti rinnovabili**  
97,8 % di acquisiti diretti nel 2020

Identità

Governance

Business

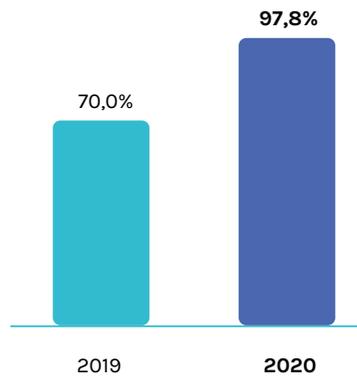
Persone

Comunità

Ambiente



## Energia elettrica da fonti rinnovabili (acquisti diretti)



Per i dati su consumi, intensità energetica ed emissioni dirette e indirette prodotte dal Gruppo, si rimanda alla tabella in appendice a questo documento.

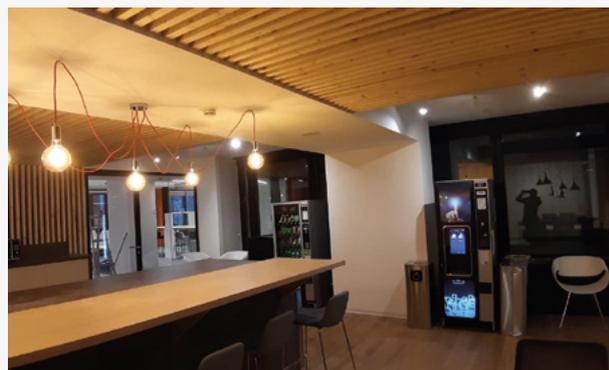
### La nuova sede di Torino: attenzione all'ambiente e alle persone al primo posto

In un mondo del lavoro sempre più digitale e interconnesso, gli ultimi studi di organizzazione aziendale sottolineano quanto sia necessario proteggere la salute dei lavoratori e tutelare l'ambiente, due concetti strettamente legati e interdipendenti.

In quest'ottica, la **persona è rimessa al centro del sistema**: viene data maggior attenzione alle caratteristiche di *well-being* nell'ambiente di lavoro e all'implementazione di soluzioni tecnologiche avanguardistiche, grazie a teorie di *interior office design* nuove e rivoluzionarie.

Il progetto della nuova sede di Torino di Cerved, nell'ex Centro Direzionale Fiat di Corso Ferrucci, ridefinisce l'ufficio come un luogo dove flessibilità e fluidità degli spazi insieme creano un **hub di crescita professionale e personale**, fondato su principi di *work/life balance*.

Dal punto di vista ambientale, sono state adottate soluzioni a basso impatto che hanno previsto il **relamping** di tutta la struttura con tecnologia LED, l'installazione di un **sistema di condizionamento** di ultima generazione e di una **centralina di controllo** ad hoc che permetterà di monitorare la vivibilità ambientale della struttura.



## LA GESTIONE DEGLI SPOSTAMENTI DEL PERSONALE E DELLA FLOTTA AUTO

L'impegno di Cerved per la riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> passa anche attraverso un'attenta gestione degli spostamenti del personale.

Il Gruppo supporta e incentiva gli spostamenti per lavoro attraverso i **mezzi pubblici** e, soprattutto, l'utilizzo del trasporto ferroviario nelle tratte servite. Inoltre, attraverso un **piano di smart working** contribuisce a ridurre il tempo e l'impatto ambientale del tragitto casa-lavoro.

Nel 2020, **le vetture aziendali hanno consumato in media il 40% in meno** di litri di carburante rispetto al 2019, a causa delle limitazioni alla circolazione imposte dalla pandemia di Covid-19. Nel corso dell'anno, le emissioni di CO<sub>2</sub> relative alla flotta auto si sono **ridotte del 34%** rispetto al 2019. Il numero dei veicoli negli anni è cresciuto, passando da 264 automobili nel 2018 a 312 nel 2020.

A partire dal 2021, il Gruppo si impegna ad acquistare veicoli a basse emissioni CO<sub>2</sub>, con una media totale non superiore ai 140-130 gr/Km di CO<sub>2</sub> (con parametro di misurazione WLTP).

Per i dipendenti con percorrenze chilometriche inferiore ai 25.000 km/annui verranno proposte auto *Full Hybrid, Mild Hybrid e Plug-in*.

Tutti gli acquisti di veicoli nel 2020 sono stati indirizzati alla selezione di automobili a basse emissioni.

Nel 2021, sarà emessa la **Car Policy** con l'obiettivo di dettare le linee per una gestione sempre più sostenibile della flotta auto. Inoltre, **6 colonnine di ricarica** per veicoli *total electric* e *plug-in* verranno installate presso la sede di San Donato Milanese.

## L'USO CONSAPEVOLE DELLE RISORSE E LA GESTIONE DEI RIFIUTI

I rifiuti prodotti dal Gruppo riguardano soprattutto i materiali di consumo relativi alle attività degli uffici. In tutte le sedi viene, quindi, effettuata la **raccolta differenziata** dei rifiuti pericolosi e non, includendo anche lo smaltimento delle batterie.

La gestione dello smaltimento dei rifiuti avviene nel rispetto delle leggi vigenti: quelli pericolosi sono monitorati e smaltiti sulla base del **Codice Europeo Rifiuti** (CER), riportato sui formulari di identificazione e sul registro di carico e scarico rifiuti.

Per lo smaltimento e il servizio di **raccolta toner** attivo nelle 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.

Data la natura dell'attività svolta dal Gruppo non possono verificarsi sversamenti di sostanze inquinanti.

Per maggiori dettagli su tipologia e modalità di smaltimento dei rifiuti si rimanda alla tabella in appendice a questo documento.

## Economia circolare e solidarietà

L'impegno di Cerved verso una **gestione attenta delle risorse in tutto il loro ciclo di vita** si è concretizzato in un importante **gesto di solidarietà** che coniuga l'attenzione verso l'ambiente con l'attenzione verso la comunità.

A fine 2020, oltre 700 PC destinati allo smaltimento, sono stati venduti e ritirati da un'organizzazione che ha curato tutto il ciclo di ripristino degli stessi, in un'ottica di **economia circolare**.

Grazie alla collaborazione con il comitato di "Cara Cerved ti scrivo", il ricavato della vendita è stato destinato **all'acquisto di tablet** con apposita pennina e proteggi schermo donati alla **Fondazione Francesca Rava** che si occupa di minori in emergenza sanitaria ed educativa.



**Acquisto  
veicoli 2020**  
100%  
automobili  
a basse  
emissioni

Identità

Governance

Business

4  
Persone

5  
Comunità

6  
Ambiente



~ 98%

0101010101000101

0101010101010101

**Energia elettrica  
rinnovabile acquistata  
direttamente  
in Italia**

# Dati e indicatori

## 1. Determinazione del Valore Generato

(valori in migliaia di euro)	2018	2019	2020
Ricavi	457.221	519.266	484.979
Altri proventi	861	1.367	2.818
-altri proventi	-	40.000	6.023
Proventi finanziari	8.464	840	2.060
Quota dei risultati delle partecipazioni in società valutate con il metodo del patrimonio netto	-	-	19
<b>Valore economico direttamente generato</b>	<b>466.547</b>	<b>561.473</b>	<b>495.899</b>

## 2. Valore economico distribuito

(valori in migliaia di euro)	2018	2019	2020
<b>Valore distribuito ai fornitori (costi operativi riclassificati)</b>	<b>135.560</b>	<b>148.921</b>	<b>142.666</b>
Consumo di materie prime e altri materiali	3.221	1.282	671
Costi per servizi	117.327	128.334	123.760
Altri costi operativi	7.715	8.776	7.411
Svalutazioni crediti ed altri accantonamenti	3.805	5.363	8.308
Costi di ristrutturazione e non ricorrenti	3.808	5.543	3.002
Oneri di gestione (quote associative enti ed istituzioni, donazioni, mance ed elargizioni indeducibili)	-316	-375	-487
<b>Remunerazione del personale</b>	<b>121.861</b>	<b>152.852</b>	<b>153.707</b>
Costi del personale	119.089	150.332	151.380
Costi di ristrutturazione e non ricorrenti riclassificati - Costo lavoro	2.772	2.520	2.327
<b>Remunerazione dei finanziatori</b>	<b>15.743</b>	<b>16.921</b>	<b>32.884</b>
Oneri finanziari	15.743	16.921	32.884
<b>Remunerazione degli azionisti</b>	<b>62.581</b>	<b>3.601</b>	<b>3.778</b>
Distribuzione degli utili dell'anno	58.582	0	0
Risultato netto di terzi	3.998	3.601	3.778
<b>Remunerazione della pubblica amministrazione</b>	<b>22.488</b>	<b>27.052</b>	<b>25.358</b>
Imposte	22.488	27.052	25.358
<b>Remunerazione della Comunità</b>	<b>316</b>	<b>376</b>	<b>487</b>
Liberalità e sponsorizzazioni	316	376	487
<b>Valore economico distribuito</b>	<b>358.549</b>	<b>349.723</b>	<b>358.880</b>

## 3. Valore trattenuto dall'Azienda

(valori in migliaia di euro)	2018	2019	2020
Utile dell'esercizio a riserva	26.208	54.621	25.655
Ammortamenti	77.293	144.178	104.947
Amortised cost finanziamento	3.101	3.591	2.140
Valutazione Fair Value Opzioni	1.396	9.360	4.291
<b>Valore trattenuto dall'Azienda</b>	<b>107.998</b>	<b>211.750</b>	<b>137.032</b>

#### 4. Numero totale e percentuale di società del Gruppo sottoposte a valutazione sul rischio di corruzione

	u.m.	2018*	2019**	2020***
Numero totale delle società del Gruppo analizzate per rischi legati alla corruzione****	n.	10	15	25
Numero totale delle società del Gruppo	n.	16	23	25
<b>Percentuale delle società del Gruppo analizzate per rischi legati alla corruzione</b>	<b>%</b>	<b>63</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

\* 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).

\*\* 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.

\*\*\* Tutte le società italiane del Gruppo Cerved hanno adottato un Modello 231 nel 2020.

\*\*\*\* 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).

#### 5. Dipendenti che hanno ricevuto formazione in materia di anti-corruzione\*

	u.m.	2018			2019			2020		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Italia</b>	<b>n.</b>	-	-	<b>311</b>	<b>263</b>	<b>264</b>	<b>527</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>7</b>
Dirigenti	n.	-	-	45	78	4	82	-	1	1
Quadri	n.	-	-	22	58	40	98	-	-	-
Impiegati	n.	-	-	244	127	220	347	4	2	6
<b>Esteri</b>	<b>n.</b>	-	-	<b>24</b>	<b>11</b>	<b>32</b>	<b>43</b>	-	-	-
Dirigenti	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Quadri	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Impiegati	n.	-	-	24	11	32	43	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>n.</b>	-	-	<b>335</b>	<b>274</b>	<b>296</b>	<b>570</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>7</b>
Dirigenti	n.	-	-	45	78	4	82	-	1	1
Quadri	n.	-	-	22	58	40	98	-	-	-
Impiegati	n.	-	-	268	138	252	390	4	2	6

\*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.

La formazione in tema di anticorruzione rientrava nel percorso formativo "Awareness Training" tenuto in aula che includeva anche, tra gli altri argomenti, una sessione ad hoc su questo aspetto. Nel corso del 2020, in seguito ai provvedimenti di contenimento del contagio da Covid - 19, non sono stati effettuati corsi con presenza fisica collegati all'Awareness Training.

Nell'ambito del progetto di certificazione del sistema anticorruzione, che sarà svolto nel 2021, verrà sicuramente affrontato il tema della formazione andando ad individuare una modalità di erogazione online di tali corsi. Sono, infatti, in fase di preparazione delle pillole su questa tematica, che saranno disponibili nel corso del 2021 con la possibilità di essere erogate e tracciate per tutta la popolazione.

#### 6. Ore di formazione su tematiche collegate all'anticorruzione

	u.m.	2018			2019			2020		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Italia</b>	<b>h</b>	-	-	<b>155,5</b>	<b>131,5</b>	<b>132,0</b>	<b>263,5</b>	-	<b>4,0</b>	<b>4,0</b>
Dirigenti	h	-	-	22,5	39,0	2,0	41,0	-	4,0	4,0
Quadri	h	-	-	11,0	29,0	20,0	49,0	-	-	-
Impiegati	h	-	-	122,0	63,5	110,0	173,5	-	-	-
<b>Esteri</b>	<b>h</b>	-	-	<b>12,0</b>	<b>5,5</b>	<b>16,0</b>	<b>21,5</b>	<b>16,0</b>	<b>8,0</b>	<b>24,0</b>
Dirigenti	h	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Quadri	h	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Impiegati	h	-	-	12,0	5,5	16,0	21,5	16,0	8,0	24,0
<b>Totale</b>	<b>h</b>	-	-	<b>167,5</b>	<b>137,0</b>	<b>148,0</b>	<b>285,0</b>	<b>16,0</b>	<b>12,0</b>	<b>28,0</b>
Dirigenti	h	-	-	22,5	39,0	2,0	41,0	-	4,0	4,0
Quadri	h	-	-	11,0	29,0	20,0	49,0	-	-	-
Impiegati	h	-	-	134,0	69,0	126,0	195,0	16,0	8,0	24,0

## 7. Reclami ricevuti riguardanti le violazioni della privacy dei clienti\*

	u.m.	Risk Management		Growth Service		Credit Management	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020
<b>Numero totale:</b>	n.	0	0	0	0	6	0
- di cui denunce ricevute da parti esterne e confermate dall'organizzazione	n.	0	0	0	0	5	0
- di cui denunce da enti regolatori	n.	0	0	0	0	1	0
<b>Tempo medio di gestione del reclamo</b>	gg lavorativi	0	0	0	0	25	0
<b>Numero totale di fughe, furti o perdite di dati dei clienti</b>	n.	0	0	0	0	0	0

\* Per garantire una maggiore conformità con lo standard GRI la tabella relativa alle istanze privacy è stata aggiornata nel corso del 2020, focalizzandola esclusivamente sui reclami.

## 8. Numero totale di dipendenti suddivisi per paese

	u.m.	2018			2019			2020		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	n.	801	1.118	1.919	884	1.176	2.060	929	1.216	2.145
Estero	n.	51	286	337	108	391	499	123	388	511
<b>Totale dipendenti</b>	n.	<b>852</b>	<b>1.404</b>	<b>2.256</b>	<b>992</b>	<b>1.567</b>	<b>2.559</b>	<b>1.052</b>	<b>1.604</b>	<b>2.656</b>

## 9. Numero totale di dipendenti suddivisi per gruppo di età, genere e Paese

(Head count)	u.m.	2018			2019			2020		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Gruppo Cerved</b>	n.	<b>852</b>	<b>1.404</b>	<b>2.256</b>	<b>992</b>	<b>1.567</b>	<b>2.559</b>	<b>1.052</b>	<b>1.604</b>	<b>2.656</b>
< 30 anni	n.	70	139	209	110	152	262	132	158	290
30 - 50 anni	n.	586	1.021	1.607	667	1.118	1.785	684	1.120	1.804
> 50 anni	n.	196	244	440	215	297	512	236	326	562
<b>Italia</b>	n.	<b>801</b>	<b>1.118</b>	<b>1.919</b>	<b>884</b>	<b>1.176</b>	<b>2.060</b>	<b>929</b>	<b>1.216</b>	<b>2.145</b>
< 30 anni	n.	48	55	103	79	63	142	93	88	181
30 - 50 anni	n.	558	828	1.386	604	837	1.441	613	824	1.437
> 50 anni	n.	195	235	430	201	276	477	223	304	527
<b>Estero</b>	n.	<b>51</b>	<b>286</b>	<b>337</b>	<b>108</b>	<b>391</b>	<b>499</b>	<b>123</b>	<b>388</b>	<b>511</b>
< 30 anni	n.	22	84	106	31	89	120	39	70	109
30 - 50 anni	n.	28	193	221	63	281	344	71	296	367
> 50 anni	n.	1	9	10	14	21	35	13	22	35

## 10. Numero totale di dipendenti suddivisi per gruppo di età, genere e funzione

(Head count)	u.m.	2018			2019			2020		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Dipendenti impiegati in attività core (Business unite)</b>	n.	<b>786</b>	<b>1.291</b>	<b>2.077</b>	<b>937</b>	<b>1.448</b>	<b>2.385</b>	<b>992</b>	<b>1.486</b>	<b>2.478</b>
< 30 anni	n.	68	130	198	108	141	249	130	149	279
30 - 50 anni	n.	537	949	1.486	638	1.046	1.684	650	1.048	1.698
> 50 anni	n.	181	212	393	191	261	452	212	289	501
<b>Dipendenti impiegati in attività di supporto (Staff)</b>	n.	<b>66</b>	<b>113</b>	<b>179</b>	<b>55</b>	<b>119</b>	<b>174</b>	<b>60</b>	<b>118</b>	<b>178</b>
< 30 anni	n.	2	9	11	2	11	13	2	9	11
30 - 50 anni	n.	49	72	121	29	72	101	34	72	106
> 50 anni	n.	15	32	47	24	36	60	24	37	61
<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>	<b>1.052</b>	<b>1.604</b>	<b>2.656</b>

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

	u.m.	2018			2019			2020		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Dirigenti</b>	n.	<b>67</b>	<b>13</b>	<b>80</b>	<b>84</b>	<b>13</b>	<b>97</b>	<b>95</b>	<b>15</b>	<b>110</b>
< 30 anni	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30 - 50 anni	n.	35	7	42	51	6	57	55	7	62
> 50 anni	n.	32	6	38	33	7	40	40	8	48
<b>Quadri</b>	n.	<b>222</b>	<b>132</b>	<b>354</b>	<b>242</b>	<b>158</b>	<b>400</b>	<b>258</b>	<b>174</b>	<b>432</b>
< 30 anni	n.	-	1	1	3	3	6	3	2	5
30 - 50 anni	n.	143	86	229	164	101	265	170	111	281
> 50 anni	n.	79	45	124	75	54	129	85	61	146
<b>Restante personale dipendente</b>	n.	<b>563</b>	<b>1.259</b>	<b>1.822</b>	<b>666</b>	<b>1.396</b>	<b>2.062</b>	<b>699</b>	<b>1.415</b>	<b>2.114</b>
< 30 anni	n.	70	138	208	107	149	256	129	156	285
30 - 50 anni	n.	408	928	1.336	452	1.011	1.463	459	1.002	1.461
> 50 anni	n.	85	193	278	107	236	343	111	257	368
<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>	<b>1.052</b>	<b>1.604</b>	<b>2.656</b>

## 12. Numero totale di promozioni e passaggi di livello

(Head count)	u.m.	2018			2019			2020		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Numero di quadri promossi a dirigente</b>	n.	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>7</b>
età inferiore ai 30 anni	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
età i 30 e i 50 anni	n.	4	1	5	3	-	3	4	1	5
età superiore ai 50 anni	n.	3	2	5	2	-	2	2	-	2
<b>Numero di impiegati promossi a livello di quadro</b>	n.	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>23</b>	<b>17</b>	<b>40</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>31</b>
età inferiore ai 30 anni	n.	3	-	3	3	1	4	2	-	2
età i 30 e i 50 anni	n.	12	5	17	17	14	31	15	12	27
età superiore ai 50 anni	n.	1	3	4	3	2	5	2	-	2
<b>Totale promozioni nell'anno</b>	n.	<b>23</b>	<b>11</b>	<b>34</b>	<b>28</b>	<b>17</b>	<b>45</b>	<b>25</b>	<b>13</b>	<b>38</b>

## 13. Numero totale di dipendenti suddivisi per tipologia contrattuale, genere e area geografica

	u.m.	2018			2019			2020		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Tempo indeterminato</b>	n.	<b>838</b>	<b>1.376</b>	<b>2.214</b>	<b>951</b>	<b>1.538</b>	<b>2.489</b>	<b>1.005</b>	<b>1.571</b>	<b>2.576</b>
- di cui Italia	n.			1.877			1.998			2.075
- di cui estero	n.			337			491			501
<b>Tempo determinato</b>	n.	<b>14</b>	<b>28</b>	<b>42</b>	<b>41</b>	<b>29</b>	<b>70</b>	<b>47</b>	<b>33</b>	<b>80</b>
- di cui Italia	n.			42			62			70
- di cui estero	n.			-			8			10
<b>Totale dipendenti</b>	n.	<b>852</b>	<b>1.404</b>	<b>2.256</b>	<b>992</b>	<b>1.567</b>	<b>2.559</b>	<b>1.052</b>	<b>1.604</b>	<b>2.656</b>
Tempo indeterminato		98%	98%	98%	96%	98%	97%	96%	98%	97%
Tempo determinato		2%	2%	2%	4%	2%	3%	4%	2%	3%

## 14. Numero totale dei dipendenti suddivisi per tipologia di contratto (full-time e part-time) e genere

	u.m.	2018			2019			2020		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full Time	n.	828	1.159	<b>1.987</b>	972	1.320	<b>2.292</b>	1.031	1.359	<b>2.390</b>
Part Time	n.	24	245	<b>269</b>	20	247	<b>267</b>	21	245	<b>266</b>
<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>	<b>1.052</b>	<b>1.604</b>	<b>2.656</b>

## 15. Numero totale di forza lavoro esterna per categoria professionale

	u.m.	2018			2019			2020		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Collaboratori esterni	n.	318	324	642	684	545	1.229	727	570	1.297
Lavoratori autonomi	n.	2	-	2	6	1	7	-	-	-
Interinali	n.	1	7	8	1	3	4	1	-	1
Stagisti	n.	11	9	20	18	21	39	7	6	13
Altro (Amministratori esecutivi)	n.	7	-	7	9	-	9	18	-	18
Altro	n.	-	-	-	-	-	-	1	-	1
<b>Totale</b>	<b>n.</b>	<b>339</b>	<b>340</b>	<b>679</b>	<b>718</b>	<b>570</b>	<b>1.288</b>	<b>754</b>	<b>576</b>	<b>1.330</b>
<b>Rapporto tra forza lavoro direttamente impiegata ed indirettamente impiegata</b>	<b>%</b>	<b>40%</b>	<b>24%</b>	<b>30%</b>	<b>72%</b>	<b>36%</b>	<b>50%</b>	<b>72%</b>	<b>36%</b>	<b>50%</b>

## 16. Dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione

	u.m.	2018	2019	2020
Totale dipendenti	n.	2.256	2.559	2.656
Numero di dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	n.	2.256	2.413	2.496
<b>Percentuale di dipendenti coperti *</b>	<b>%</b>	<b>100%</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>

\*Si fa presente che le sedi in Grecia e in Svizzera non prevedono accordi di contrattazione collettiva.

## 17. Numero totale di dipendenti appartenenti a categorie protette\* suddivisi per gruppo di età, genere e livello

	u.m.	2018			2019			2020		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Dirigenti appartenenti a categorie protette</b>	<b>n.</b>	<b>-</b>								
% di dirigenti di dirigenti appartenenti a categorie protette	%	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Quadri appartenenti a categorie protette</b>	<b>n.</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>
% di quadri appartenenti a categorie protette	%	0,5%	3,0%	1,4%	0,4%	2,5%	1,3%	0,8%	1,8%	1,2%
<b>Impiegati appartenenti a categorie protette</b>	<b>n.</b>	<b>29</b>	<b>45</b>	<b>74</b>	<b>30</b>	<b>55</b>	<b>85</b>	<b>34</b>	<b>58</b>	<b>92</b>
% di impiegati appartenenti a categorie protette	%	5,2%	3,6%	4,1%	4,5%	3,9%	4,1%	4,9%	4,1%	4,4%
<b>Totale</b>	<b>n.</b>	<b>30</b>	<b>49</b>	<b>79</b>	<b>31</b>	<b>59</b>	<b>90</b>	<b>36</b>	<b>61</b>	<b>97</b>
% di dipendenti appartenenti a categorie protette	%	3,5%	3,5%	3,5%	3,1%	3,8%	3,5%	3,4%	3,8%	3,7%

\*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.

## 18. Numero di nuove assunzioni del personale dal mercato per età, genere e Paese e relativi tassi\*

2018	< 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>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>Eestero</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>

2019	< 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>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>Eestero</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>

2020	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale	Totale (%)
<b>Gruppo Cerved</b>					
Uomini	49	62	3	114	11%
Donne	57	82	9	148	9%
<b>Totale</b>	<b>106</b>	<b>144</b>	<b>12</b>	<b>262</b>	<b>10%</b>

<b>Italia</b>					
Uomini	30	46	2	78	8%
Donne	39	52	7	98	8%
<b>Totale</b>	<b>69</b>	<b>98</b>	<b>9</b>	<b>176</b>	<b>8%</b>

<b>Eestero</b>					
Uomini	19	16	1	36	29%
Donne	18	30	2	50	13%
<b>Totale</b>	<b>37</b>	<b>46</b>	<b>3</b>	<b>86</b>	<b>17%</b>

\*I tassi sono stati calcolati sul totale dell'organico presente nelle categorie rappresentate

## 19. Numero di nuove assunzioni del personale per età, genere e Paese e relativi tassi del Gruppo (incluse acquisizioni) \*

2020	< 30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	% sul totale dei dipendenti
Uomini	68	78	4	150	14%
Donne	75	112	11	198	12%
<b>Totale</b>	<b>143</b>	<b>190</b>	<b>15</b>	<b>348</b>	<b>13%</b>

\*I tassi sono stati calcolati sul totale dell'organico presente nelle categorie rappresentate

## 20. Numero di cessioni del personale per età, genere e Paese e relativi tassi\*

2018	< 30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	% sul totale dei dipendenti
<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>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>Estero</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>

2019	< 30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	% sul totale dei dipendenti
<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>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>Estero</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>

2020	< 30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	% sul totale dei dipendenti
<b>Gruppo Cerved</b>					
Uomini	15	51	8	74	7%
Donne	27	75	18	120	7%
<b>Totale</b>	<b>42</b>	<b>126</b>	<b>26</b>	<b>194</b>	<b>7%</b>
<b>Italia</b>					
Uomini	6	37	6	49	5%
Donne	10	42	15	67	6%
<b>Totale</b>	<b>16</b>	<b>79</b>	<b>21</b>	<b>116</b>	<b>5%</b>
<b>Estero</b>					
Uomini	9	14	2	25	20%
Donne	17	33	3	53	14%
<b>Totale</b>	<b>26</b>	<b>47</b>	<b>5</b>	<b>78</b>	<b>15%</b>

\*I tassi sono stati calcolati sul totale dell'organico presente nelle categorie rappresentate

## 21. Numero di cessioni del personale per età, genere e Paese e relativi tassi del Gruppo (incluse cessioni aziendali)\*

2020	< 30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	% sul totale dei dipendenti
Uomini	24	65	10	99	9%
Donne	44	108	21	173	11%
<b>Totale</b>	<b>68</b>	<b>173</b>	<b>31</b>	<b>272</b>	<b>10%</b>

\*I tassi sono stati calcolati sul totale dell'organico presente nelle categorie rappresentate

## 22. Infortuni sul lavoro

	u.m.	2018			2019			2020		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Infortuni</b>										
<b>Sul lavoro</b>	n.	-	1	1	-	1	1	-	1	1
Italia	n.	-	1	1	-	1	1	-	1	1
Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>In itinere</b>	n.	4	12	16	11	10	21	-	3	3
Italia	n.	4	12	16	10	9	19	-	3	3
Estero	n.	-	-	-	1	1	2	-	-	-
<b>Infortuni mortali</b>										
<b>Sul lavoro</b>	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Italia	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>In itinere</b>	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Italia	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Infortuni sul lavoro con gravi conseguenze</b>										
<b>Sul lavoro</b>	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Italia	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>In itinere</b>	n.	1	1	2	1	1	2	-	-	-
Italia	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estero	n.	1	1	2	1	1	2	-	-	-

## 23. Ore lavorate

	u.m.	2018			2019			2020		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	h	1.324.687	1.591.666	2.916.353	1.429.480	1.715.713	3.145.193	1.563.402	1.841.148	3.404.551
Estero	h	93.808	391.960	485.768	181.900	565.398	747.298	212.174	639.981	852.155
<b>Gruppo</b>	<b>h</b>	<b>1.418.495</b>	<b>1.983.626</b>	<b>3.402.121</b>	<b>1.611.380</b>	<b>2.281.111</b>	<b>3.892.491</b>	<b>1.775.576</b>	<b>2.481.129</b>	<b>4.256.705</b>

## 24. Tassi infortunistici\*

	u.m.	2018			2019			2020		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Indice di frequenza infortuni sul lavoro</b>	n.	-	0,50	0,29	-	0,44	0,26	-	0,40	0,23
Indice di frequenza infortuni sul lavoro - Italia	n.	-	0,63	0,34	-	0,58	0,32	-	0,54	0,29
Indice di frequenza infortuni sul lavoro - Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Indice di frequenza infortuni mortali sul lavoro</b>	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Indice di frequenza infortuni sul lavoro - Italia	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Indice di frequenza infortuni sul lavoro - Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Indice di frequenza infortuni sul lavoro con gravi conseguenze</b>	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Indice di frequenza infortuni sul lavoro - Italia	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Indice di frequenza infortuni sul lavoro - Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-

\* Il tasso d'infortunio è stato calcolato secondo la seguente formula: (infortuni sul luogo di lavoro/ore lavorate) \* 1.000.000.

## 25. Malattie professionali

	u.m.	2018			2019			2020		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Decessi totali</b>	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>di cui sul lavoro</b>	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Italia	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>di cui in itinere</b>	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Italia	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Decessi derivanti da malattie professionali</b>	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>di cui sul lavoro</b>	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Italia	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>di cui in itinere</b>	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Italia	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Malattie professionali</b>	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Italia	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-

## 26. Giorni di assenza\*

	u.m.	2018			2019			2020		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Totale</b>	gg	4.926	17.797	22.723	5.060	15.882	20.942	3.677	10.819	14.496
Malattia	gg	-	-	-	2.875	10.950	13.825	2.432	8.362	10.794
Infortunio	gg	54	310	364	257	251	508	-	14	14
Stress	gg	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Altro (specificare)	gg	-	-	-	1.928	4.681	6.609	1.245	2.443	3.688
<b>Italia</b>	gg	4.577	13.187	17.764	4.542	11.158	15.700	3.409	7.235	10.644
Malattia	gg	-	-	-	2.359	6.514	8.873	2.164	4.778	6.942
Infortunio	gg	54	310	364	255	251	506	-	14	14
Stress	gg	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Altro (specificare)	gg	-	-	-	1.928	4.393	6.321	1.245	2.443	3.688
<b>Estero</b>	gg	349	4.610	4.959	518	4.724	5.242	268	3.584	3.852
Malattia	gg	-	-	-	516	4.436	4.952	268	3.584	3.852
Infortunio	gg	-	-	-	2	-	2	-	-	-
Stress	gg	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Altro (specificare)	gg	-	-	-	-	288	288	-	-	-

\* Si riferiscono a giorni lavorativi e non a giorni di calendario.



## 27. Tassi infortunistici

	u.m.	2018			2019			2020		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Indice di gravità infortuni sul lavoro *</b>	n.	<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.	0,03	0,15	0,10	0,15	0,12	0,13	-	0,01	-
Indice di gravità infortuni sul lavoro - Estero	n.	-	-	-	0,01	-	-	-	-	-
<b>Tasso di malattia professionale **</b>	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tasso di malattia professionale - Italia	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tasso di malattia professionale - Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Tasso di assenza ***</b>	%	<b>2%</b>	<b>5%</b>	<b>4%</b>	<b>2%</b>	<b>4%</b>	<b>3%</b>	<b>1%</b>	<b>3%</b>	<b>2%</b>
Tasso di assenza - Italia	%	2%	5%	4%	2%	4%	3%	2%	2%	2%
Tasso di assenza - Estero	%	3%	7%	6%	2%	5%	4%	1%	4%	3%

\* L'indice di gravità è stato calcolato secondo la seguente formula: (giorni persi per infortuni/ore lavorabili) \* 1.000 e si riferisce sia agli infortuni al lavoro che a quelli in itinere.

\*\* Il tasso di malattia professionale è stato calcolato secondo la seguente formula: (malattie professionali riconosciute/ ore lavorate) \* 1.000.000.

\*\*\* Il tasso di assenza è stato calcolato secondo la seguente formula: (giorni di assenza/giornate lavorabili) %.

## 28. Numero di ore di formazione erogate suddivise per genere e livello

	u.m.	2018			2019			2020		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Dirigenti</b>	ore	<b>1.435</b>	<b>282</b>	<b>1.717</b>	<b>1.264</b>	<b>214</b>	<b>1.478</b>	<b>2.827</b>	<b>860</b>	<b>3.687</b>
n. ore ad personam	ore	21,42	21,69	21,46	15,05	16,46	15,24	29,76	57,33	33,52
<b>Quadri</b>	ore	<b>679</b>	<b>596</b>	<b>1.275</b>	<b>4.822</b>	<b>2.302</b>	<b>7.124</b>	<b>4.774</b>	<b>3.932</b>	<b>8.706</b>
n. ore ad personam	ore	3,06	4,52	3,60	19,93	14,57	17,81	18,50	22,73	20,20
<b>Impiegati</b>	ore	<b>12.121</b>	<b>23.821</b>	<b>35.942</b>	<b>11.235</b>	<b>22.806</b>	<b>34.042</b>	<b>10.269</b>	<b>21.131</b>	<b>31.400</b>
n. ore ad personam	ore	21,53	18,92	19,73	16,87	16,34	16,51	14,69	14,92	14,85
<b>Totale</b>	h	<b>14.235</b>	<b>24.699</b>	<b>38.934</b>	<b>17.321</b>	<b>25.322</b>	<b>42.644</b>	<b>17.870</b>	<b>25.923</b>	<b>43.793</b>
n. ore ad personam	h	16,71	17,59	17,26	17,46	16,16	16,66	16,99	16,16	16,49

## 29. Numero di ore di formazione erogate su salute e sicurezza

2020	u.m.	Uomini	Donne	Totale
Italia	ore	2.632	4.219	6.851
Estero	ore	465	2.655	3.120
<b>Totale ore di formazione erogate</b>	<b>ore</b>	<b>3.097</b>	<b>6.874</b>	<b>9.971</b>

## 30. Dipendenti per genere, categoria che hanno ricevuto una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale durante il periodo di rendicontazione

	u.m.	2018			2019			2020		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Dirigenti</b>	n.	<b>51</b>	<b>12</b>	<b>63</b>	<b>68</b>	<b>12</b>	<b>80</b>	<b>68</b>	<b>13</b>	<b>81</b>
% dirigenti	%	76%	92%	79%	81%	92%	82%	72%	87%	74%
<b>Quadri direttivi</b>	n.	<b>106</b>	<b>75</b>	<b>181</b>	<b>127</b>	<b>92</b>	<b>219</b>	<b>133</b>	<b>111</b>	<b>244</b>
% quadri direttivi	%	48%	57%	51%	52%	58%	55%	52%	64%	57%
<b>Restate personale dipendente</b>	n.	<b>58</b>	<b>62</b>	<b>120</b>	<b>100</b>	<b>82</b>	<b>182</b>	<b>126</b>	<b>96</b>	<b>222</b>
% restante personale dipendente	%	10%	5%	7%	15%	6%	9%	18%	7%	10%
<b>% sul Totale</b>	%	<b>25%</b>	<b>11%</b>	<b>16%</b>	<b>30%</b>	<b>12%</b>	<b>19%</b>	<b>31%</b>	<b>14%</b>	<b>21%</b>

**31. Salario medio base dei dipendenti per categoria professionale**

	u.m.	2018			2019			2020		
		Uomini	Donne	Donne/ Uomini	Uomini	Donne	Donne/ Uomini	Uomini	Donne	Donne/ Uomini
<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>	<b>49.773</b>	<b>35.119</b>	<b>71%</b>
Dirigenti	€	126.310	112.113	89%	121.643	106.864	88%	122.742	105.708	86%
Quadri	€	60.994	56.517	93%	60.201	55.546	92%	60.580	55.698	92%
Impiegati	€	33.638	30.324	90%	33.793	30.607	91%	34.197	30.924	90%
<b>Esteri (Romania, Grecia, Svizzera) *</b>	€	<b>8.479</b>	<b>7.975</b>	<b>94%</b>	<b>23.884</b>	<b>12.103</b>	<b>51%</b>	<b>27.809</b>	<b>14.503</b>	<b>52%</b>
Impiegati	€	8.479	7.975	94%	23.884	12.103	51%	27.809	14.503	52%

\*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.

**32. Remunerazione totale media dei dipendenti per categoria professionale. La remunerazione totale comprende la retribuzione fissa e quella variabile\***

	u.m.	2018			2019			2020		
		Uomini	Donne	Donne/ Uomini	Uomini	Donne	Donne/ Uomini	Uomini	Donne	Donne/ Uomini
<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>	<b>56.730</b>	<b>37.315</b>	<b>66%</b>
Dirigenti	€	160.742	141.256	88%	157.567	135.253	86%	156.014	134.315	86%
Quadri	€	73.596	66.866	91%	73.319	64.993	89%	73.046	63.676	87%
Impiegati	€	35.222	31.645	90%	36.076	32.125	89%	35.577	32.149	90%
<b>Esteri (Romania, Grecia, Svizzera)</b>	€	<b>10.417</b>	<b>10.015</b>	<b>96%</b>	<b>21.279</b>	<b>12.090</b>	<b>57%</b>	<b>28.846</b>	<b>15.940</b>	<b>55%</b>
Impiegati	€	10.417	10.015	96%	21.279	12.090	57%	28.846	15.940	55%

\*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.



### 33. Remunerazione totale media dei dipendenti per grade\*

Grade	u.m.	Uomo	Donna	Divario in valore assoluto	Pay Gap ratio**
Executive	€	200.042	200.00	42	0,0%
Director	€	120.087	118.791	1.296	1,1%
Manager	€	73.430	63.128	10.302	14,0%
Impiegati	€	38.517	32.882	5.635	14,6%

\* La remunerazione totale considerata comprende solo la retribuzione fissa.

\*\* Pay Gap ratio= (Remunerazione totale uomo - Remunerazione totale donna) / Remunerazione totale uomo

### 34. Rapporto tra la remunerazione dell'Amministratore Delegato e la retribuzione media dei dipendenti\*

	u.m.	2018	2019	2020
Retribuzione AD	€	500.000	500.000	500.000
Retribuzione media dipendenti Italia	€	40.406	40.984	41.467
Rapporto tra la remunerazione dell'AD e la retribuzione media dei dipendenti Italia	€	12,4	12,2	12,1
Retribuzione media dipendenti Gruppo	€	35.498	35.850	36.887
Rapporto tra la remunerazione dell'AD e la retribuzione media dei dipendenti Gruppo	€	14,1	13,9	13,6

\*I dati riportati si riferiscono solo alla retribuzione fissa.

### 35. Benefit previsti per i dipendenti

	Previsti per tutti 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	
	Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Assicurazione sulla vita	X		X		X		X	
Assistenza sanitaria	X	X <sup>(1)</sup>	X		X	X <sup>(1)</sup>	X	X <sup>(1)</sup>
Copertura per disabilità e invalidità	X	X <sup>(2)</sup>	X	X <sup>(2)</sup>	X	X <sup>(2)</sup>	X	X <sup>(2)</sup>
Congedo parentale	X	X <sup>(1) (2)</sup>	X	X <sup>(2)</sup>	X	X <sup>(1) (2)</sup>	X	X <sup>(1) (2)</sup>
Sistema previdenziale	X	X <sup>(2)</sup>	X	X <sup>(2)</sup>	X	X <sup>(2)</sup>	X	X <sup>(2)</sup>
Azioni								
Smartworking	X	X <sup>(1) (2)</sup>	X	X <sup>(2)</sup>	X	X <sup>(1) (2)</sup>	X	X <sup>(1) (2)</sup>
Riduzione dell'orario di lavoro	X		X		X		X	
Congedi a lungo termine	X	X <sup>(1)</sup>			X	X <sup>(1)</sup>	X	
Bonus Welfare	X <sup>(3)</sup>		X <sup>(3)</sup>		X <sup>(3)</sup>		X <sup>(3)</sup>	

(1) Si applica solo ai dipendenti di Cerved Credit Collection

(2) Si applica solo ai dipendenti di Pro Web

(3) Bonus economico da spendere su piattaforma per i servizi alla persona e alla famiglia. Si applica solo ai dipendenti di MBS Consulting

### 36. Fornitori per area geografica\*

Italia	u.m.	2019	2020
Fornitori residenti in Italia	n.	3.057	2.427
Fornitori totali	n.	3.465	2.752
<b>Percentuale di fornitori locali</b>	<b>%</b>	<b>88%</b>	<b>88%</b>
<b>Grecia</b>			
Fornitori residenti in Grecia	n.	464	557
Fornitori totali	n.	472	570
<b>Percentuale di fornitori locali</b>	<b>%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>
<b>Romania</b>			
Fornitori residenti in Romania	n.	74	58
Fornitori totali	n.	78	61
<b>Percentuale di fornitori locali</b>	<b>%</b>	<b>95%</b>	<b>95%</b>
<b>Totale Gruppo</b>			
Totale fornitori residenti	n.	3.595	3.042
Totale fornitori	n.	4.015	3.383
<b>Percentuale di fornitori locali</b>	<b>%</b>	<b>90%</b>	<b>90%</b>

\*Nel corso del 2020, il passaggio ad unica piattaforma (SAP) per la gestione dei fornitori ha consentito una razionalizzazione delle anagrafiche, migliorando la rappresentazione del dato

## 37. Consumi diretti e indiretti di energia

	u.m.	2018*	2018 restated*	2019**	2020***
Energia elettrica acquistata	GJ	12.102,61	12.102,61	18.920,34	16.483,57
- di cui da fonti non rinnovabili	GJ	n.d.	n.d.	10.998,60	3.320,00
- di cui da fonti rinnovabili per acquisti diretti	GJ	n.d.	n.d.	7.931,74	8.918,60
- di cui da fonti rinnovabili per acquisti indiretti	GJ	n.d.	n.d.	-	4.244,96
Gas naturale****	GJ	2.617,28	13.419,45	10.252,66	9.506,57
Gasolio	GJ	257,26	257,26	514,98	382,98
Diesel per parco auto	GJ	13.167,88	13.167,88	13.456,71	10.852,50
Benzina per parco auto	GJ	130,66	130,66	241,16	228,55
<b>Consumo energetico totale</b>	<b>GJ</b>	<b>28.275,69</b>	<b>39.077,8</b>	<b>43.385,85</b>	<b>37.454,17</b>

\*Fonte dei fattori di emissione: UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting - Conversion Factors 2018 - Fuels, Tabella parametri standard nazionali aggiornamento 2018.

\*\*Fonte dei fattori di emissione: UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting - Conversion Factors 2019 - Fuels, Tabella parametri standard nazionali aggiornamento 2019

\*\*\*Fonte dei fattori di emissione: UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting - Conversion Factors 2020 - Fuels, Tabella parametri standard nazionali aggiornamento 2020

\*\*\*\* 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.

## 38. Intensità energetica

	u.m.	2018	2018 restated	2019	2020
Consumo energetico totale	GJ	28.275,69	39.077,86	43.385,85	37.454,17
Dipendenti e forza lavoro esterna	HC	2.935	2.935	3.847	3.986
- di cui dipendenti del gruppo	HC	2.256	2.256	2.559	2.656
- di cui forza lavoro esterna	HC	679	679	1.288	1.330
<b>Intensità energetica</b>	<b>GJ per unità</b>	<b>9,63</b>	<b>13,31</b>	<b>11,28</b>	<b>9,40</b>

## 39. Emissioni dirette di GHG (Scope 1)\*

	u.m.	2018	2018 restated	2019	2020
Gas naturale**	tCO <sub>2</sub> eq.	152,15	1.043,45	736,78	544,67
Gasolio	tCO <sub>2</sub> eq.	17,62	17,62	41,99	25,59
Diesel per parco auto	tCO <sub>2</sub> eq.	1.160,07	844,41	915,08	584,00
Benzina per parco auto	tCO <sub>2</sub> eq.	7,15	4,38	5,92	7,41
Hybrid parco auto	tCO <sub>2</sub> eq.	3,52	3,51	9,79	20,99
<b>Totale</b>	<b>tCO<sub>2</sub> eq.</b>	<b>1.340,51</b>	<b>1.913,37</b>	<b>1.709,56</b>	<b>1.182,66</b>

\* Le emissioni relative al parco auto includono anche le automobili non di proprietà del Gruppo ma gestite attraverso un contratto di leasing a lungo termine

\*\*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.

## 40. Emissioni indirette di GHG (Scope 2) - Location based \*

	u.m.	2018	2019	2020
<b>Energia elettrica acquistata</b>				
Italia	tCO <sub>2</sub> eq.	1.173,66	1.703,84	1.302,55
Romania	tCO <sub>2</sub> eq.	28,88	31,82	48,97
Grecia	tCO <sub>2</sub> eq.	-	182,32	243,53
Svizzera	tCO <sub>2</sub> eq.	-	13,82	0,70
<b>Totale</b>	<b>tCO<sub>2</sub> eq.</b>	<b>1.202,54</b>	<b>1.931,80</b>	<b>1.595,75</b>

\*Fonte dei fattori utilizzati per il calcolo delle emissioni: Terna, confronti internazionali 2016.

#### 41. Emissioni indirette di GHG (Scope 2) - Market based

	u.m.	2018*	2019**	2020**
<b>Energia elettrica acquistata</b>				
Italia	tCO <sub>2</sub> eq.	1.564,88	1.232,51	102,54
Romania	tCO <sub>2</sub> eq.	43,31	49,59	52,46
Grecia	tCO <sub>2</sub> eq.	-	223,29	293,88
Svizzera	tCO <sub>2</sub> eq.	-	1,24	0,38
<b>Totale</b>	<b>tCO<sub>2</sub> eq.</b>	<b>1.608,19</b>	<b>1.506,63</b>	<b>449,25</b>

\*Fonte dei fattori utilizzati per il calcolo delle emissioni: European Residual Mixes 2017.

\*\*Fonte dei fattori utilizzati per il calcolo delle emissioni: European Residual Mixes 2018.

#### 42. Intensità carbonica

	u.m.	2018	2018 restated	2019	2020
Emissioni di GHG totali*	tCO <sub>2</sub> eq.	2.543,05	3.115,91	3.641,36	2.778,41
Dipendenti e forza lavoro esterna	HC	2.935	2.935	3.847	3.986
- di cui dipendenti del gruppo	HC	2.256	2.256	2.559	2.656
- di cui forza lavoro esterna	HC	679	679	1.288	1.330
<b>Intensità carbonica*</b>	<b>tCO<sub>2</sub> per unità</b>	<b>0,87</b>	<b>1,06</b>	<b>0,95</b>	<b>0,70</b>

\*Calcolato sommando le emissioni dirette di GHG (Scope 1) e le emissioni indirette (Scope 2) con metodologia Location Based

#### 43. Peso totale dei rifiuti pericolosi per tipologia di smaltimento

	u.m.	2018	2019	2020
Riutilizzo	t	-	-	-
Riciclo	t	-	0,290	-
<b>Totale</b>	<b>t</b>	<b>-</b>	<b>0,290</b>	<b>-</b>
- di cui riutilizzo	%	-	-	-
- di cui riciclo	%	-	100%	-

#### 44. Peso totale dei rifiuti non pericolosi per tipologia di smaltimento

	u.m.	2018	2019	2020
Riutilizzo	t	-	-	-
Riciclo	t	9,500	5,804	10,055
- di cui carta	t	-	3,040	6,640
- di cui toner e/o cartucce per stampanti	t	0,076	0,154	0,055
<b>Totale</b>	<b>t</b>	<b>9,500</b>	<b>5,804</b>	<b>10,055</b>
Riutilizzo	%	-	-	-
Riciclo	%	100%	100%	100%
- di cui carta	%	-	52,4%	66,0%
- di cui toner e/o cartucce per stampanti	%	0,8%	3%	0,5%
<b>Totale</b>	<b>%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

#### 45. Acquisti certificati

Computer certificati e/o conformi a norme internazionali*	u.m.	2020
<b>Energy star versioni 6.0, 7.0 e 8.0</b>	<b>%</b>	<b>82%</b>
EPEAT (Silver e Gold)	%	82%
TCO 5.0	%	58%
Non certificati	%	18%
Server certificati e/o conformi a norme internazionali*		
<b>Energy star versioni 3.0</b>	<b>%</b>	<b>29%</b>
EPEAT (Bronze)	%	16%
ECMA 370 / The Eco Declaration	%	47%
Non certificati	%	38%

\* Alcuni computer e alcuni server acquistati nel corso del 2020 sono in possesso di più certificazioni

# Nota metodologica

## CRITERI DI REDAZIONE

Il presente documento rappresenta la **Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario** (anche detta “DNF”, “Dichiarazione” o “Bilancio di Sostenibilità”) delle società appartenenti al Gruppo costituito da **Cerved Group S.p.A. e dalle sue 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 2020 contiene informazioni 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 Bilancio di Sostenibilità rendiconta, quindi, politiche formalizzate e praticate, rischi e relative modalità di gestione, modelli di gestione e indicatori di prestazione dei suddetti temi.

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 richiamati dal d.lgs. 254/2016 e che sono stati ritenuti rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo nel corso dell’esercizio di riferimento (1 gennaio 2020 - 31 dicembre 2020).

La presente Dichiarazione è stata redatta in accordo ai **GRI Standards – opzione Core** – pubblicati dal Global Reporting Initiative nel 2016 e tendendo conto dei successivi aggiornamenti.

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 2020, di cui viene data maggiore evidenza nel paragrafo “L’approccio allo stakeholder engagement e i temi materiali per il Gruppo”.

## 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 2020** e, pertanto, include anche le performance relative alla società Integrate Srl acquisita a maggio 2020.

Dal perimetro di rendicontazione è, invece, stata esclusa la società Hawk, acquisita a dicembre 2020, in ragione dell'oggettiva difficoltà nel reperire dati e informazioni rappresentati in questo documento. Quest'ultima sarà integrata dal prossimo ciclo di rendicontazione.

Eventuali ulteriori limitazioni rispetto al perimetro di rendicontazione sono espressamente indicate nel testo.

Nel corso del 2020, il Gruppo non ha subito altre sostanziali variazioni di perimetro.

## PROCESSO DI REPORTING

I contenuti del presente Bilancio si riferiscono all'**anno 2020** (dal 1 gennaio al 31 dicembre 2020) 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 corso del 2020, per garantire una maggiore conformità con lo standard GRI la tabella relativa alle istanze privacy è stata aggiornata, focalizzandola esclusivamente sui reclami.

Come previsto dal d.lgs. 254/2016, la Dichiarazione viene pubblicata con cadenza annuale ed è sottoposta a **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 Consiglio di Amministrazione del Gruppo Cerved** in data 25 marzo 2021.

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2020, così come quelle redatte in precedenza, è disponibile sul sito internet del Gruppo nella sezione "Investor Relations & Sostenibilità (ESG)".

Per maggiori informazioni in merito al Bilancio di Sostenibilità 2020 è possibile contattarci, inviando una mail a: [sustainability@cerved.com](mailto:sustainability@cerved.com).

### Tabella di raccordo tra il d.lgs. 254/2016, temi materiali, perimetro e GRI Standard

Ambiti del d.lgs. 254/2016	Tema materiali	Perimetro	GRI Standard
<b>Lotta alla corruzione attiva e passiva</b>	Etica e anticorruzione	Gruppo Cerved	Informativa generale - Etica e integrità GRI 205: Anticorruzione (2016) GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale (2016)
<b>Personale e Rispetto dei Diritti Umani</b>	Engagement, welfare e work-life balance dei dipendenti	Gruppo Cerved	GRI 401: Occupazione (2016) GRI 402: Relazioni tra lavoratori e management (2016)
	Formazione, sviluppo e retention dei dipendenti	Gruppo Cerved	GRI 404: Formazione e istruzione (2016)
	Diversity & inclusion	Gruppo Cerved	GRI 405: Diversità e pari opportunità (2016) GRI 406: Non discriminazione (2016)
	Salute e sicurezza dei lavoratori	Gruppo Cerved	GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro (2018)
<b>Società</b>	Dati affidabili, indipendenti e accurati per il Sistema Paese	Gruppo Cerved e clienti	GRI 417: Marketing ed etichettatura (2016)
	Gestione dei fornitori e delle relazioni con partner strategici	Gruppo Cerved e catena di fornitura	GRI 204: Pratiche di approvvigionamento (2016) GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori (2016) GRI 407: Libertà di associazione e contrattazione collettiva (2016) GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori (2016)
	Relazioni con le comunità territoriali	Gruppo Cerved e collettività	GRI 203: Impatti economici indiretti (2016)
	Relazioni con le Istituzioni	Gruppo Cerved e istituzioni	GRI 415: Politica pubblica (2016)
<b>Ambiente</b>	Climate Change	Gruppo Cerved e collettività	GRI 302: Energia (2016) GRI 305: Emissioni (2016) GRI 306: Scarichi idrici e rifiuti (2016) GRI 307: Compliance Ambientale (2016)
<b>Altri temi materiali per Cerved</b>	Governance da Public Company	Gruppo Cerved	Informativa generale - Governance GRI 419: Compliance socio-economica (2016)
	Privacy, sicurezza e integrità delle informazioni	Gruppo Cerved e clienti	GRI 418: Privacy dei clienti (2016)
	Performance economico-finanziarie solide e sostenibili	Gruppo Cerved	GRI 201: Performance economiche (2016)
	Remunerazione del management in linea con obiettivi ESG	Gruppo Cerved	Informativa generale - Politiche remunerative
	Opportunità di business in ottica ESG	Gruppo Cerved e clienti	Informativa generale - Profilo dell'organizzazione
	Innovazione, sviluppo e qualità dei prodotti	Gruppo Cerved e clienti	GRI 417: Marketing ed etichettatura (2016)
	Business continuity	Gruppo Cerved e clienti	N/A
	Ascolto e soddisfazione dei clienti	Gruppo Cerved e clienti	GRI 417: Marketing ed etichettatura (2016)

# GRI Content Index

GRI STANDARDS	DISCLOSURE	DESCRIZIONE	PAGINA	OMISSION
<b>PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>				
<b>TEMA MATERIALE: OPPORTUNITÀ DI BUSINESS IN OTTICA ESG</b>				
102-1		Nome dell'organizzazione	Copertina	
102-2		Attività, principali marchi, prodotti e/o servizi	14-15; 17	
102-3		Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione	Copertina	
102-4		Numero di paesi in cui l'organizzazione opera	13	
102-5		Assetto proprietario e forma legale	13	
102-6		Mercati serviti e principali prodotti e servizi offerti.	14-15; 17	
102-7		Dimensione dell'organizzazione	13-20	
102-8		Dipendenti per tipologia di contratto e genere	139	
102-9		Descrizione della catena di fornitura	83-84	
102-10		Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	150-151	
102-11		Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	61-63	
102-12		Sottoscrizione di codici di condotta, principi o iniziative, sviluppati esternamente all'organizzazione	26; 113	
102-13		Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali	26	
102-14		Dichiarazione dell'amministratore delegato/Presidente	6-8	
102-15		Impatti chiave, rischi e opportunità	16-17; 61-63	
<b>ETICA E INTEGRITÀ</b>				
<b>TEMA MATERIALE: ETICA E ANTICORRUZIONE</b>				
102-16		Valori, principi, standard e norme di comportamento interne all'azienda	16-17; 32-36; 54-55; 113	
102-17		Descrizione dei meccanismi per la comunicazione di comportamenti non etici o non legittimi	60-61	
<b>GOVERNANCE</b>				
<b>TEMA MATERIALE: GOVERNANCE DA PUBLIC COMPANY</b>				
102-18		Struttura di Governance aziendale	43-49	
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)	43-47	
<b>POLITICHE RETRIBUTIVE</b>				
<b>TEMA MATERIALE: REMUNERAZIONE DEL MANAGEMENT IN LINEA CON OBIETTIVI ESG</b>				
102-35		Politiche retributive per il massimo organo di governo e i senior manager e criteri legati a target economici ambientali e sociali.	90-93	
<b>STAKEHOLDER ENGAGEMENT</b>				
102-40		Elenco di gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	22	
102-41		Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	110-111; 140	
102-42		Processo di identificazione e selezione degli stakeholder da coinvolgere	22-23; 27	
102-43		Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder	22-23	
102-44		Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse	27-29	

**SPECIFICHE DI RENDICONTAZIONE**

102-45	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato e indicazione delle società non comprese nel report	150-151
102-46	Processo di definizione dei contenuti del report e del perimetro di ciascun aspetto	150-151
102-47	Elenco degli aspetti identificati come materiali nel processo di definizione del contenuto del bilancio	27-29
102-48	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei bilanci precedenti e motivazioni di tali modifiche	150-151
102-49	Modifiche significative rispetto al precedente periodo di rendicontazione	150-151
102-50	Periodo di rendicontazione	150-151
102-51	Data di pubblicazione del bilancio più recente	150-151
102-52	Periodicità di rendicontazione	150-151
102-53	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul bilancio e i suoi contenuti	Copertina; 150-151
102-54	Opzione "in accordance" scelta	150-151
102-55	GRI content index	153-158
102-56	Assurance esterna del report	160-163

**GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICHE (2016)****TEMA MATERIALE: PERFORMANCE ECONOMICO – FINANZIARIE SOLIDE E SOSTENIBILI**

103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	13-21; 54-55
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	18-19; 136
201-4	Finanziamenti ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	Nel 2020 il Gruppo non ha ricevuto finanziamenti pubblici.

**GRI 203: IMPATTI ECONOMICI INDIRECTI (2016)****TEMA MATERIALE: RELAZIONI CON LE COMUNITÀ TERRITORIALI**

103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	13-21; 54-55
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	18-19; 136

**GRI 204: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO (2016)****TEMA MATERIALE: GESTIONE DEI FORNITORI E DELLE RELAZIONI CON PARTNER STRATEGICI**

103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	53-54; 83-84
204-1	Percentuale di spesa concentrata su fornitori residenti sul territorio nazionale e in aree economicamente svantaggiate in relazione alle sedi operative più significative	147

Il Gruppo rendiconta, per l'esercizio 2020, la percentuale di fornitori locali. Il Gruppo procederà, nel prossimo esercizio, a rendicontare anche sulla percentuale del valore del procurato derivante da fornitori locali

**GRI 205: ANTICORRUZIONE (2016)****TEMA MATERIALE: ETICA E ANTI-CORRUZIONE**

103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	54-55; 57-58
205-1	Percentuale e numero totale delle aree/processi/ fornitori sottoposti a valutazione sul rischio di corruzione	137



205-2	Attività di comunicazione e training in merito a politiche e procedure per prevenire e contrastare la corruzione	137	
205-3	Eventuali episodi di corruzione riscontrati e attività correttive implementate	57	
<b>GRI 206: COMPORTAMENTO ANTICONCORRENZIALE (2016)</b>			
<b>TEMA MATERIALE: ETICA E ANTI-CORRUZIONE</b>			
103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	54-55; 57	
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche		Non si sono riscontrate azioni legali riguardanti comportamenti anticoncorrenziali e violazioni della legislazione antifrode e monopolistica
<b>GRI 207: IMPOSTE (2019)</b>			
103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	54-55; 57-58	
207-1	Approccio alla fiscalità	57-58	
207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	57-58	
203-3	Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	57-58	
207-4	Rendicontazione Paese per Paese		L'implementazione della Rendicontazione Paese per Paese è prevista dal 2021.
<b>GRI 302: ENERGIA (2016)</b>			
<b>TEMA MATERIALE: CLIMATE CHANGE</b>			
103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	54-55; 129-132	
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	148	
302-3	Intensità energetica	148	
302-4	Consumi di energia risparmiati grazie a specifiche attività e iniziative	131-132	
<b>GRI 305: EMISSIONI (2016)</b>			
<b>TEMA MATERIALE: CLIMATE CHANGE</b>			
103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	54-55; 129-133	
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	148	
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	148-149	
305-4	Intensità di emissioni (GHG emissions intensity)	149	
<b>GRI 306: SCARICHI IDRICI E RIFIUTI (2016)</b>			
<b>TEMA MATERIALE: CLIMATE CHANGE</b>			
103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	54-55; 133	
306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e modalità di smaltimento	149	
306-3	Numero totale e volume delle perdite accidentali significative (sversamenti).	133	
<b>GRI 307: COMPLIANCE AMBIENTALE (2016)</b>			
<b>TEMA MATERIALE: CLIMATE CHANGE</b>			
103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	54-55; 129-133	

307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	Nel 2020 non si sono verificati casi di non conformità.
-------	--	---

**GRI 308: VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI (2016)****TEMA MATERIALE: GESTIONE DEI FORNITORI E DELLE RELAZIONI CON PARTNER STRATEGICI**

103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	53-54; 83-84
-------------------------	---	--------------

308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	84
-------	--	----

**GRI 401: OCCUPAZIONE (2016)****TEMA MATERIALE: ENGAGEMENT, E WELFARE E WORK-LIFE DEI DIPENDENTI**

103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	54-55; 89-93; 107-111
-------------------------	---	-----------------------

401-1	Numero totale e tasso di assunzioni e turnover del personale.	141-142
-------	---	---------

401-2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time	147
-------	---	-----

**GRI 402: RELAZIONI TRA LAVORATORI E MANAGEMENT (2016)****TEMA MATERIALE: ENGAGEMENT, E WELFARE E WORK-LIFE DEI DIPENDENTI**

103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	54-55; 110-111
-------------------------	---	----------------

402-1	Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti operativi	111
-------	---	-----

**GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO (2018)****TEMA MATERIALE: SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI**

103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	54-55; 96-98
-------------------------	---	--------------

403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	96-98
-------	---	-------

403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	61-63; 96-98
-------	---	--------------

403-3	Servizi di medicina del lavoro	96-98
-------	--------------------------------	-------

403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	96-98
-------	---	-------

403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	145
-------	---	-----

403-6	Promozione della salute dei lavoratori	96-98
-------	--	-------

403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	96-98
-------	---	-------

403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	96-98
-------	--	-------

403-9	Infortuni sul lavoro	143	Nel 2020, non è stato possibile rendicontare questo indicatore in riferimento ai collaboratori esterni. L'informativa sarà ampliata nella DNF 2021.
-------	----------------------	-----	---

403-10	Malattie professionali	144-145	Nel 2020, non è stato possibile rendicontare questo indicatore in riferimento ai collaboratori esterni. L'informativa sarà ampliata nella DNF 2021.
--------	------------------------	---------	---



**GRI 404: TALENTO E FORMAZIONE (2016)****TEMA MATERIALE: FORMAZIONE, SVILUPPO E RETENTION DEI TALENTI**

103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	53-54; 103-107
404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente, per genere e per categoria	145
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	103-107
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale, per genere e per categoria di dipendente	145

**GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ (2016)****TEMA MATERIALE: DIVERSITY & INCLUSION**

103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	54-55; 93-96
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	45; 138-139
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	146-147

**GRI 406: NON DISCRIMINAZIONE (2016)****TEMA MATERIALE: DIVERSITY & INCLUSION**

103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	53-54; 93-96
406-1	Eventuali episodi di discriminazione riscontrati e azioni correttive implementate	Nel 2020 non si sono verificati casi di discriminazione.

**GRI 407: LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA (2016)****TEMA MATERIALE: GESTIONE DEI FORNITORI E DELLE RELAZIONI CON PARTNER STRATEGICI**

103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	53-54; 83-84; 112-113
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	83-84

**GRI 408: LAVORO MINORILE (2016)****TEMA MATERIALE: GESTIONE DEI FORNITORI E DELLE RELAZIONI CON PARTNER STRATEGICI**

103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	53-54; 83-84; 112-113
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.	83-84

**GRI 409: LAVORO FORZATO (2016)****TEMA MATERIALE: GESTIONE DEI FORNITORI E DELLE RELAZIONI CON PARTNER STRATEGICI**

103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	53-54; 83-84; 112-113
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.	83-84

**GRI 412: VALUTAZIONE DEI DIRITTI UMANI (2016)**

103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	53-54; 83-84
-------------------------	---	--------------

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 2021.
-------	--	---

**GRI 414: VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI (2016)****TEMA MATERIALE: GESTIONE DEI FORNITORI E DELLE RELAZIONI CON PARTNER STRATEGICI**

103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	53-54; 83-84; 112-113
414-1	Percentuale di nuovi fornitori valutati sulla base di criteri sociali in fase di qualifica	83-84

**GRI 415: POLITICA PUBBLICA (2016)****TEMA MATERIALE: RELAZIONI CON LE ISTITUZIONI**

103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	23; 53-54; 59
415-1	Valore totale dei contributi politici, per paese e beneficiario	Nel 2020 il Gruppo non ha erogato contributi politici

**GRI 417: MARKETING ED ETICHETTATURA (2016)****TEMA MATERIALE: DATI AFFIDABILI, INDIPENDENTI E ACCURATI PER IL SISTEMA PAESE INNOVAZIONE, SVILUPPO E QUALITÀ DEI PRODOTTI ASCOLTO E SODDISFAZIONE DEI CLIENTI**

103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	53-54; 78-82
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 2020 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 2020 non si sono verificati casi di non conformità.

**GRI 418: PRIVACY DEI CLIENTI (2016)****TEMA MATERIALE: PRIVACY, SICUREZZA E INTEGRITÀ DELLE INFORMAZIONI**

103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	53-54; 82	
418-1	Numero di reclami ricevuti per casi di violazione della privacy dei clienti specificando il numero di clienti coinvolti.	138	Per garantire una maggiore conformità con lo standard GRI la tabella relativa alle istanze privacy è stata aggiornata nel corso del 2020, focalizzandola esclusivamente sui reclami.

**GRI 419: COMPLIANCE SOCIO-ECONOMICA (2016)****TEMA MATERIALE: GOVERNANCE DA PUBLIC COMPANY**

103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	43-47; 52-56
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	Nel 2020 non si sono verificati casi di non conformità a leggi o regolamenti in ambito sociale ed economico.

# Communication on Progress del Global Compact delle Nazioni Unite

Global compact	Descrizione	GRI Standards	Pagina
<b>Lettera di supporto continuo al Global Compact dei vertici aziendali</b>	Cerved è impegnata nell'integrare i principi dell'UN Global Compact nel proprio business e a promuovere gli stessi verso tutti i propri stakeholder attraverso una strategia di sostenibilità coerente e orientata a generare valore nel lungo termine.	102-14	6-8
<b>I DIECI PRINCIPI</b>			
<b>Diritti umani</b>			
Principi 1, 2 - Alle imprese è richiesto di promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere d'influenza e di assicurarsi di non essere, seppur indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani.	Il Gruppo basa i rapporti con i propri stakeholder sul rispetto e la fiducia reciproci ed è per questo motivo che tutela, sostiene e promuove, nell'ambito delle proprie sfere d'influenza, i Diritti Umani, secondo i principi definiti dal proprio Codice Etico e della Policy Diritti Umani.	406-1	157
		408-1	83-84
		409-1	83-84
		412-2	158
<b>Lavoro</b>			
Principi 3, 4, 5, 6 - Alle imprese è richiesto di sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva; l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio; l'effettiva eliminazione del lavoro minorile; l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione.	In linea con le proprie Policy, Cerved promuove un'occupazione di qualità che mette al centro le persone, il loro talento e il loro benessere. Per questo, mantiene un dialogo stabile e aperto con le organizzazioni sindacali, assicurando la rappresentanza dei lavoratori.	402-1	111
		403-9	143
		403-10	144-145
		405-1	146-147
		405-2	146-147
		407-1	83-84
		414-1	83-84
<b>Ambiente</b>			
Principi 7, 8, 9 - Alle imprese è richiesto di sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali; di intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale; e di incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente.	Cerved ha definito la propria strategia ambientale volta ad una costante riduzione sia delle emissioni di CO <sub>2</sub> che dei consumi delle risorse naturali impiegate, definendo anche una Policy Ambientale di Gruppo.	305-1	148
		305-2	148-149
		306-2	149
		306-3	133
		307-1	156
		308-1	84
<b>Lotta alla corruzione</b>			
Principio 10 - Le imprese si impegnano a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti.	Il Gruppo Cerved attribuisce valore fondamentale all'osservanza di 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 tutti i propri stakeholder.	205-1	137
		205-2	137
		205-3	57
		206-1	155
<b>SDGs</b>			
Sostegno agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile	Cerved ha formalizzato il proprio impegno nel raggiungimento dei 17 obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite (SDGs) sia attraverso un Piano di azione triennale che, da quest'anno, con target ESG quantitativi.	102-14	6-8

---



# 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 2020**

## **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 "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") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 predisposta *ex art.* 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 25 marzo 2021 (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, e aggiornati al 2019, dal GRI – Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards"), da essi individuato come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono, infine, responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

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

---

### **PricewaterhouseCoopers SpA**

Sede legale: **Milano** 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 77851 Fax 02 7785240 Capitale Sociale Euro 6.890.000,00 i.v. C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 071 2132311 - **Bari** 70122 Via Abate Cimma 72 Tel. 080 5640211 - **Bergamo** 24121 Largo Belotti 5 Tel. 035 229691 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 051 6186211 - **Brescia** 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 030 3697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 095 7532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482811 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 010 29041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081 36181 - **Pudova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049 873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521 275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 085 4545711 - **Roma** 00154 Largo Fochelli 29 Tel. 06 570251 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011 556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422 606011 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 0432 25789 - **Varese** 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332 285039 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444 393311

### **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 di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement")* e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale 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 inclusi nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato di Cerved Group SpA;
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 della Cerved Group SpA e con il personale di Cerved Credit Management Group Srl, Cerved Rating Agency SpA, Spazio Dati e ClickAdv Srl 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 a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- per le seguenti società, Cerved Group SpA, Cerved Credit Management Group Srl, Cerved Rating Agency SpA, Spazio Dati Srl e Clickadv Srl, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato incontri ed approfondimenti nel corso dei 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 2020 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, 2 aprile 2021

PricewaterhouseCoopers SpA



Andrea Martinelli  
(Revisore Legale)



Paolo Bersani  
(Procuratore)



**Cerved Group S.p.A.**

*Via dell'Unione Europea, 6A, 6B  
San Donato Milanese (MI)*

Tel: +39 02 77541

Fax: +39 02 76020458

**[www.company.cerved.com](http://www.company.cerved.com)**