



Bilancio
di Sostenibilità 2021

DATI SOCIETARI

► SEDE LEGALE DELLA CAPOGRUPPO

Cerved Group S.p.A. u.s.
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 n. 08587760961
R.E.A. di Milano n. 2035639
C.F. IT 08587760961
P. Iva di Gruppo IT 12022630961

Sito Istituzionale company.cerved.com

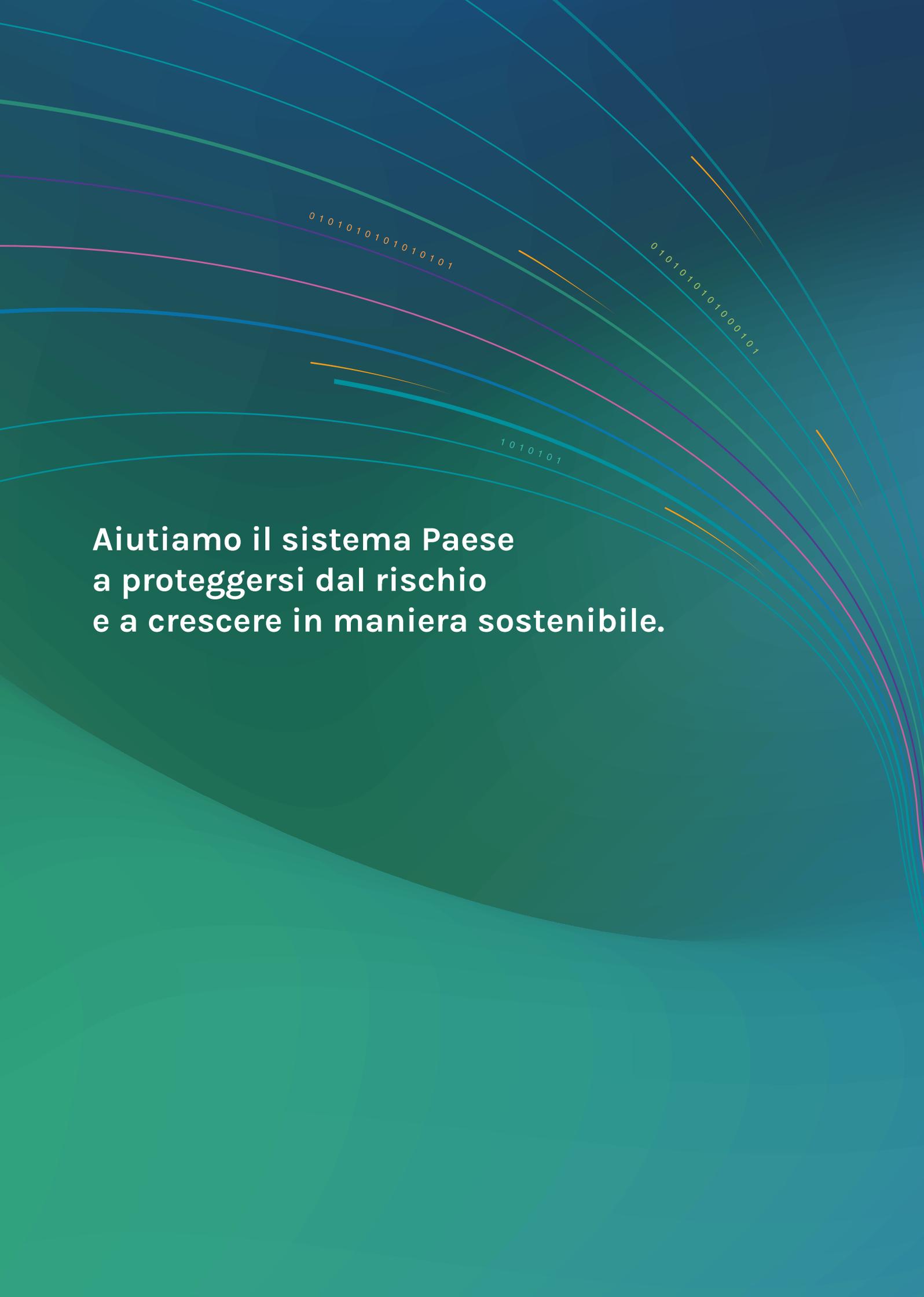


Bilancio
di Sostenibilità 2021

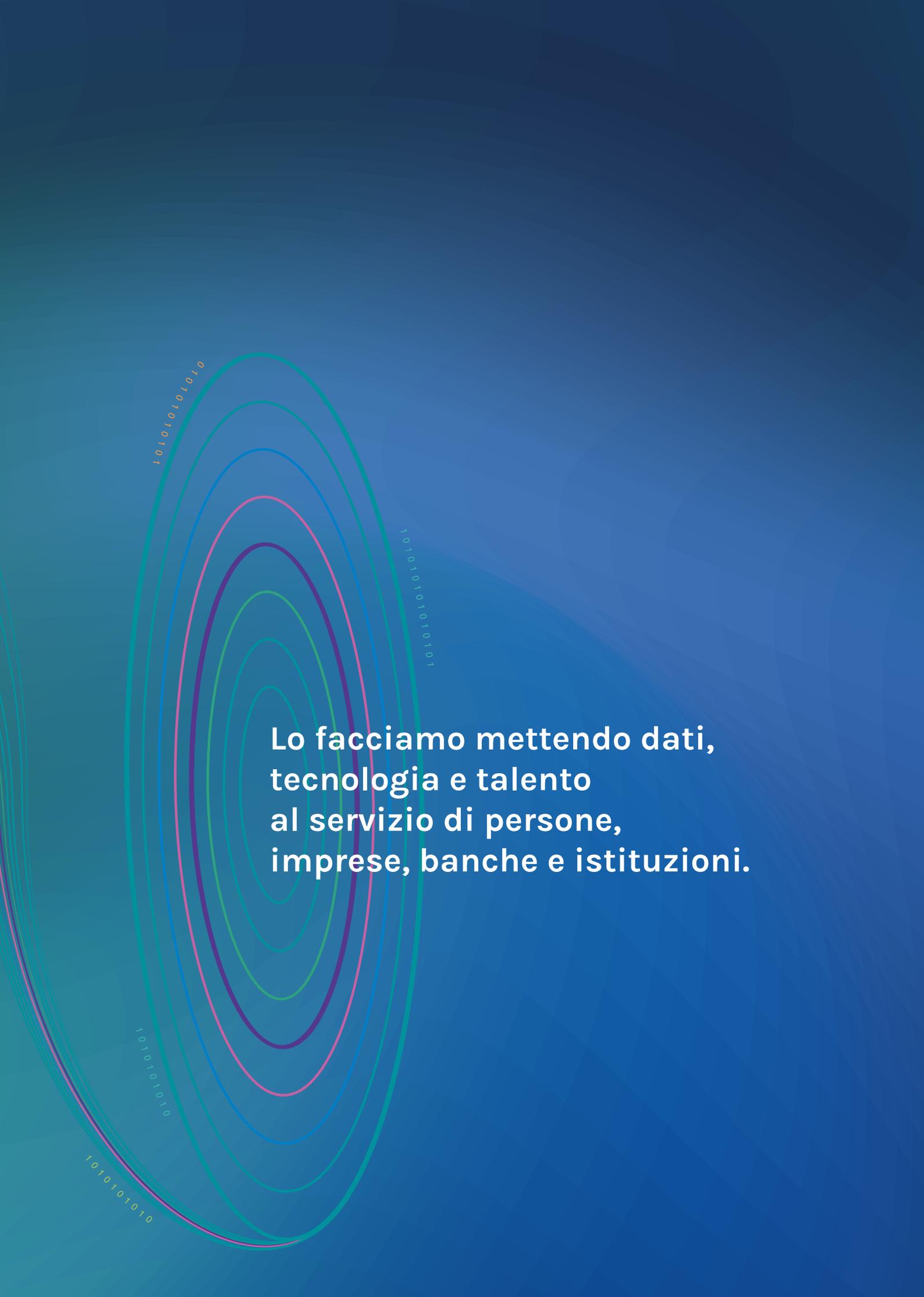


Lettera agli stakeholder	8
1. ESSERE DATA-DRIVEN PER UN MONDO PIÙ SOSTENIBILE	
La nostra identità e il nostro purpose.....	14
Dai dati alle azioni strategiche.....	22
Le attività di stakeholder engagement e i temi materiali	28
La sostenibilità al centro	32
Il contributo alla crescita della cultura finanziaria in Italia	34
Il valore generato per il Sistema Paese.....	37
2. UNA GOVERNANCE SOLIDA E UNA GESTIONE RESPONSABILE DEL BUSINESS	
Il modello di governance.....	44
L'attenzione verso l'etica, l'integrità e la gestione della fiscalità.....	49
Lotta alla corruzione.....	56
La gestione del rischio	58
3. UN BUSINESS SOSTENIBILE E ORIENTATO ALL' INNOVAZIONE	
L'innovazione come motore di qualità.....	68
La gestione della business continuity	73
La centralità dei clienti	75
La sostenibilità nella gestione dei fornitori	82

4. IL TALENTO E LE COMPETENZE DELLE NOSTRE PERSONE	
Le nostre persone.....	86
La selezione, l'attrazione e la retention dei talenti.....	92
La formazione per la crescita delle competenze.....	96
La diversità e l'inclusione.....	100
La tutela della salute e della sicurezza.....	104
L'engagement dei dipendenti e la centralità del loro benessere.....	106
5. IL NOSTRO IMPEGNO VERSO LA COMUNITÀ E L'AMBIENTE	
La generazione di valore per la collettività.....	112
La vicinanza alle comunità territoriali.....	113
La mitigazione degli impatti ambientali.....	115
APPENDICE	
Dati e indicatori.....	120
Piano di sostenibilità triennale (2019 - 2021).....	134
Nota metodologica.....	136
GRI Content Index.....	139
Relazione della società di revisione.....	146

The background features a gradient from dark blue at the top to a lighter teal at the bottom. Several curved, overlapping lines in shades of cyan, green, and purple sweep across the frame from the top right towards the bottom left. Interspersed among these lines are strings of binary code (0s and 1s) in a light yellow or orange color. The text is positioned in the lower-left quadrant of the image.

**Aiutiamo il sistema Paese
a proteggersi dal rischio
e a crescere in maniera sostenibile.**

The image features a dark blue background with a series of concentric, overlapping ovals in shades of teal, blue, and purple. Scattered around these ovals are several strings of binary code (0s and 1s) in a light teal color. The text is centered in the lower half of the image.

**Lo facciamo mettendo dati,
tecnologia e talento
al servizio di persone,
imprese, banche e istituzioni.**

Lettera agli stakeholder

Care e cari stakeholder,

il 2021 è stato per noi un anno denso di novità e di evoluzioni. Dopo diversi anni come public company, **oggi siamo parte integrante del Gruppo ION.**

È una nuova avventura che ci proietta in un futuro ancora più ambizioso, nel quale vogliamo aumentare in modo radicale la nostra capacità di innovare con un orientamento a creare valore nel lungo periodo.

SOSTENIBILITÀ, DATI E TECNOLOGIE PER GUIDARE L'EVOLUZIONE DEL BUSINESS

Abbiamo definito la traiettoria e intrapreso una direzione chiara: **continuare ad essere leader nel nostro business** con un approccio sostenibile, innovativo e collaborativo.

La nostra strategia di sostenibilità rappresenta un driver fondamentale per guidare sia l'evoluzione del business sia l'operatività e l'organizzazione aziendale. Crediamo, infatti, di dover concentrare tutte le nostre energie nell'**innovazione**, anticipando i cambiamenti dei trend di mercato, generando sempre nuove idee e contribuendo tutti, concretamente, alla loro realizzazione.

Siamo titolati a farlo perché il nostro DNA si basa su un **patrimonio unico di dati, analytics e tecnologie** che trasformiamo in azioni strategiche a supporto della crescita del business nel breve, medio e lungo termine.

UN GRUPPO UNITO PER RAGGIUNGERE TUTTI GLI OBIETTIVI

In Cerved, ognuno di noi è chiamato a svolgere il proprio ruolo, a dare il massimo, e allo stesso tempo a giocare per la squadra. Restiamo, infatti, un Gruppo compatto e, insieme, siamo in grado di **mettere a frutto le nostre competenze e tecnologie e generare valore per tutti gli stakeholder.**

Il nostro costante impegno nella **collaborazione e l'ascolto reciproco** ci ha portato a rafforzare ancora di più l'identità del Gruppo Cerved.

Agire in modo sinergico ci ha permesso di **centrare sostanzialmente tutti i target ESG** che ci eravamo prefissati lo scorso anno.

Come singoli, come squadra, come Gruppo, il nostro ruolo consiste nel mettere tutte le nostre risorse - dati, modelli di valutazione, soluzioni tecnologiche e competenze - a disposizione di persone, imprese, banche e istituzioni, per contribuire alla loro crescita sostenibile nel tempo.

Nel corso del 2021, abbiamo **misurato gli impatti delle nostre attività core** sul Sistema Paese. Con i nostri score diamo trasparenza al mercato, aiutando banche e imprese a finanziare le società con le prospettive migliori: questo **genera ogni**

anno quasi 100 mila posti di lavoro aggiuntivi, un valore aggiunto di 6 miliardi di euro e 1,5 miliardi di contribuzione fiscale.

L'INTEGRITÀ DI BUSINESS, L'ATTIVAZIONE ALLA SOSTENIBILITÀ NELLA CATENA DEL VALORE E LE RISPOSTE ALL'INSTABILITÀ GEO-POLITICA

Per noi, resta centrale l'attenzione verso l'etica e l'integrità del business e l'ottenimento della **certificazione anticorruzione ISO 37001** è un ulteriore tassello che dà valore alla nostra dedizione. Inoltre, dal 2021, **Cerved Rating Agency aderisce ai Principles for Responsible Investment (PRI)** promossi dalle Nazioni Unite che mirano a favorire la diffusione degli investimenti sostenibili.

Con l'obiettivo di migliorare ogni aspetto del Gruppo Cerved in ottica ESG, ci siamo concentrati sulla catena di fornitura e abbiamo finalizzato il **primo screening ESG dei nostri principali fornitori**. Si tratta di un iniziale, importante, step per un processo che diventerà presto una prassi periodica.

Non può esserci miglioramento, però, senza la **consapevolezza** di ciò che succede al di là del nostro business e dei nostri confini.

Il **recente deterioramento della stabilità geo-politica in Europa**, con la rapida escalation del conflitto tra Russia e Ucraina, costituisce una minaccia alla ripresa post-pandemica.

Per noi, **gli impatti diretti sono minimi**: la Società non ha fornitori rilevanti o clienti dei paesi coinvolti nel conflitto e la spesa energetica rappresenta una quota marginale del nostro budget. Per prudenza, abbiamo attivato un **monitoraggio dei contratti e delle transazioni con controparti residenti nei paesi confinanti**. Sul fronte cyber-security abbiamo **elevato ulteriormente il livello di attenzione e monitoraggio** con azioni specifiche, sia attraverso le strutture IT interne, sia con i fornitori e partner tecnologici esterni.

L'instabilità potrebbe tuttavia colpire alcuni dei nostri clienti e avere degli **impatti di natura macroeconomica**. Anche se l'esposizione della nostra economia reale è piuttosto ridotta in termini di esportazioni, la forte dipendenza energetica dai paesi coinvolti nel conflitto, l'instabilità dei mercati finanziari, l'aumento dei prezzi delle materie prime potrebbero **frezare la crescita nell'anno in corso**; nel caso in cui la crisi non dovesse risolversi in tempi brevi, gli impatti potrebbero protrarsi anche negli anni successivi.

Ancora di più oggi, **mantenere i clienti al centro del nostro business è una priorità**; per questo abbiamo continuato a sondare la loro soddisfazione dei nostri confronti, e continueremo a farlo.

A GREAT PLACE TO WORK

Le persone del Gruppo Cerved sono un pillar fondamentale di crescita.

Per questo abbiamo ritenuto fondamentale **sviluppare il loro talento** attraverso attività di formazione mirate, **garantire una maggiore salute e sicurezza** e porre le basi di un percorso volto a raggiungere nel medio periodo **una più ampia diversità di genere** - soprattutto nei ruoli manageriali - attraverso un programma di Women Empowerment e target quantitativi che garantiscano bilanciamento e equal opportunity nelle assunzioni e nelle promozioni.

Nel 2021, per la prima volta, ci siamo **certificati come Great Place to Work** con un Trust Index nell'azienda del 70% e con il 73% dei dipendenti che considera Cerved un ottimo luogo di lavoro.

Un traguardo importante che per noi ha rappresentato anche un momento di confronto per individuare le aree in cui migliorare.

IL NOSTRO RUOLO ATTIVO PER INNESCARRE IL CAMBIAMENTO

Di grande rilevanza è anche l'impegno nella gestione dei nostri impatti ambientali. L'attenzione alla tematica ha portato un nuovo **aumento della quota di energia elettrica da fonti rinnovabili** e all'avvio di un processo di **trasformazione della nostra flotta auto** che ci permetterà di ridurre ulteriormente le emissioni di CO₂.

Inoltre, la scelta di **legare il raggiungimento dei target ESG alla remunerazione dell'Amministratore Delegato e di tutto il Top Management** ha dato maggiore consistenza al percorso intrapreso; un percorso che è volto a contribuire - come Gruppo - al raggiungimento dei **Sustainable Development Goals (SDGs) delle Nazioni Unite**.

Per questo, abbiamo scelto di confermare il **ruolo di Participant nel Global Compact delle Nazioni Unite**, con l'obiettivo di sostenere con ancora più forza la diffusione dei 10 Principi nella nostra catena del valore e tra i nostri stakeholder.

La **nostra gamma di prodotti e servizi ESG** si propone di **abilitare la transizione sostenibile** del sistema produttivo, offrendo strumenti per la valutazione e il miglioramento dei profili di sostenibilità di imprese e organizzazioni.

In un momento di grande trasformazione, noi vogliamo essere un punto di riferimento.

Vogliamo giocare un ruolo attivo per rendere il **Paese più digitalizzato e più sostenibile**, affiancarlo in tutte le sfide che lo aspettano e superare insieme la pandemia. Anche per questo abbiamo messo a disposizione i nostri servizi di **finanza agevolata**, con lo scopo di supportare la Pubblica Amministrazione a erogare le risorse del PNRR verso le imprese in grado di generare valore e aiutare le PMI a trovare occasioni di crescita.

La traiettoria è definita, la direzione intrapresa: ogni passo in avanti lungo questo percorso è parte del nostro **impegno a sostegno** di imprese, Pubblica Amministrazione e persone per aiutarle a proteggersi dal rischio e crescere in maniera sostenibile.

Un percorso che ci vede procedere spediti e pieni di fiducia, con lo sguardo rivolto al futuro.

San Donato Milanese, 4 marzo 2022

Dott. Andrea Mignanelli
Amministratore Delegato

Dott. Aurelio Regina
Presidente








1

Essere data-driven per un mondo più sostenibile

- ▶ La nostra identità e il nostro purpose
- ▶ Dai dati alle azioni strategiche
- ▶ Le attività di stakeholder engagement e i temi materiali
- ▶ La sostenibilità al centro
- ▶ Il contributo alla crescita della cultura finanziaria in Italia
- ▶ Il valore generato per il Sistema Paese



La nostra identità e il nostro purpose

Siamo la principale data-driven company italiana: supportiamo le imprese, le Pubbliche Amministrazioni e le Istituzioni Finanziarie nel gestire le opportunità e i rischi delle loro relazioni commerciali.

Il nostro business si basa su un **patrimonio unico di dati, modelli di valutazione, soluzioni tecnologiche innovative e competenze.**

Siamo leader in Italia nell'attività di **data intelligence** con più del 70% della quota di mercato per le Istituzioni Finanziarie e più del 40% della quota di mercato per le Corporate. Inoltre, siamo diventati un punto di riferimento per circa 30.000 imprese e Istituti Finanziari in tutte le loro fasi del business.

Punto di riferimento
per ~30.000
imprese
e Istituti
Finanziari

Il nostro purpose

“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”.

Quattro principi cardine

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

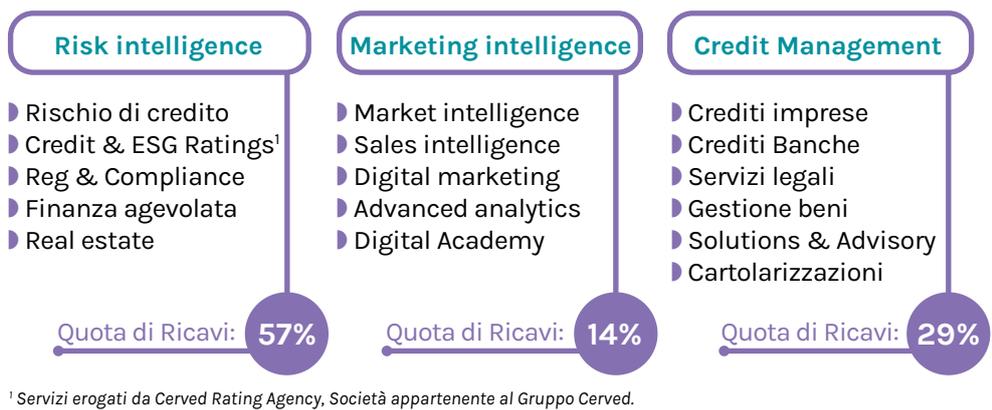
Viviamo da sempre al centro del sistema economico e facciamo di tutto per contribuire alla sua trasparenza e alla sua affidabilità. Favoriamo una collaborazione produttiva, in cui le conoscenze si contaminano e chiunque può e deve dare il suo contributo. Dove ascoltare diventa una priorità, la diversità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



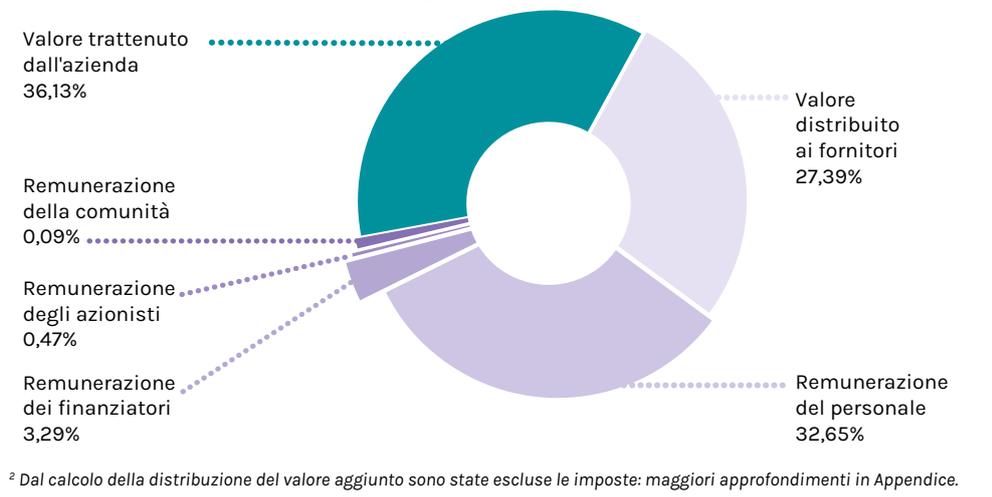
Il nostro business



Dati finanziari 2021

(€m)	FY 2021
Ricavi consolidati	508,1
Risk Intelligence	287,9
Marketing Intelligence	73,7
Credit Management	146,4
Adjusted EBITDA	215,5
Adjusted EBITDA Margin	42,4%

Distribuzione del valore aggiunto generato nel 2021²



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.

+ 23.000 rating
alle istituzioni italiane forniti da CRA



CRA, **quarta agenzia di rating in Europa**, è registrata presso l'ESMA ai sensi del Regolamento CE n. 1060/2009 e come Istituto Esterno di Valutazione del Credito (ECAI) ai sensi del Regolamento CE n. 575/2013. Fornisce **più di 23.000 rating alle istituzioni italiane**, che li utilizzano a fini regolamentari.

L'agenzia offre, inoltre, servizi agli operatori economici – finanziari e non – che includono la sostenibilità nel proprio modello di business e agli investitori che operano secondo i **Principles for Responsible Investment (PRI)**.

Cerved Rating Agency adotta un approccio **rigoroso nell'analisi dei fattori ESG**, applicando una metrica standardizzata proprietaria. La metodologia di rating è stata sviluppata in linea con le best practices internazionali e con gli standard di reporting del Global Reporting Initiative. Nel 2021 l'agenzia ha **erogato oltre 350 rating, assessment o score ESG**.

A inizio anno, Cerved Rating Agency è entrata nel gruppo di partner selezionati nell'ambito della **Sustainable Finance Partnership di Borsa Italiana**, nata con l'obiettivo duplice di favorire il dialogo tra imprese, investitori e intermediari in relazione alle tematiche di sostenibilità, e di sviluppare congiuntamente soluzioni innovative di corporate sustainable finance per il mercato dei capitali italiano.

L'adesione ai Principles for Responsible Investment (PRI)

Dal 2021 Cerved Rating Agency aderisce ai Principles for Responsible Investment (PRI) promossi dalle Nazioni Unite.

I PRI mirano a **favorire la diffusione degli investimenti sostenibili**. Sono uno strumento utile per **integrare le tematiche ESG nelle decisioni sugli investimenti, nelle pratiche aziendali** e per comprendere più in profondità le **implicazioni nel mondo reale** di questa tipologia di investimenti.

L'applicazione e il rispetto di questi principi rientrano nell'ambito del più generale impegno dell'agenzia di rating a supporto dei modelli di finanziamento/investimento e di business che consentono il raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità, sia nazionali che internazionali.

L'OFFERTA ESG

Ci proponiamo di essere il **fornitore leader sul mercato italiano di soluzioni per la valutazione dei soggetti in ottica ESG**. Per questo, miriamo a realizzare una gamma di servizi per l'analisi di portafogli e di singole posizioni, perseguendo approcci inside-out e outside-in e utilizzando sia i dati forniti direttamente dall'impresa (se disponibili) sia dati pubblici o proprietari.

La nostra ambizione è duplice. Puntiamo a misurare le performance di sostenibilità del sistema economico italiano, dando copertura anche delle imprese che ancora non redigono un bilancio di sostenibilità, e al contempo vogliamo **offrire soluzioni tecnologicamente avanzate e modelli di valutazione** con performance da leader di mercato. Senza dimenticare il **supporto integrato** che forniamo alle attività regolamentari delle banche in ambito ESG.



I servizi con benefici sulla sostenibilità finalizzati negli ultimi anni

► **Rating ESG** - servizi di valutazione ESG verso imprese che redigono il bilancio di sostenibilità. Prevedono che un team di analisti specializzati **effettui un intervento diretto di analisi** della documentazione a supporto della valutazione, **emetta un rating** e infine **fornisca un benchmark** nel settore di riferimento.

► **Rating ECAI** - modello di rating solicited ECAI integrato con la valutazione delle componenti ESG. Fornisce un **rating olistico di rischio di credito sostenibile**, in linea con le principali normative e con i trend regolamentari europei.

► **ESG Assessment** - servizio di valutazione ESG per le aziende che non pubblicano un bilancio di sostenibilità. Consiste in valutazioni svolte tramite questionari e nell'assegnazione di un giudizio sintetico di rischio e di performance ESG. L'assessment può essere considerato **un primo step verso la redazione di un vero e proprio bilancio di sostenibilità**; è una valutazione del profilo attuale dell'impresa ma anche una formazione implicita sui temi della sostenibilità e sui gap da colmare per definire un profilo apprezzabile o un piano di interventi finalizzati a renderlo tale.

► **Valutazione di portafogli** - servizi per i clienti del mondo bancario. Hanno l'obiettivo di **valutare i portafogli delle banche in ottica ESG** e aiutarli a rispondere ai primi requisiti regolamentari che introducono nel processo del credito l'analisi delle variabili di sostenibilità, a partire dalle tematiche ambientali.

► **External review** - servizi di verifica esterna indipendente che prevede il **rilascio di una second party opinion** su programmi di green/sustainable/social - bond/loan.

► **ESG advisory** - servizi di supporto connessi alle attività di valutazione ESG. Includono l'elaborazione di **policy ESG e PRI**, la definizione di **KPI di monitoraggio delle performance ESG**, l'**analisi ESG di portafoglio** o le attività di **benchmarking** rispetto alle performance di sostenibilità.

► **Corsi di formazione sui temi ESG** - percorsi erogati sia all'interno della **piattaforma Cerved Digital Academy** sia all'esterno attraverso corsi di formazione personalizzata.

► **Piattaforma ESG** - piattaforma di valutazione delle performance di sostenibilità delle aziende (sia incluse in portafogli di clienti del mondo bancario sia in catene di fornitori delle imprese). Le performance indagate vengono confrontate con quelle dei settori di riferimento per definirne un posizionamento relativo. Nel 2021 abbiamo integrato il **calcolatore per valutare le emissioni di gas serra**; una funzionalità importante che potrà essere utilizzata per ampliare la gamma di offerta. La piattaforma è erogata in due modalità:

- **ESG client assessment** - rivolta a controparti finanziarie (tipicamente gli istituti di credito finanziatori). È molto utile per le banche perché offre due possibilità: **adottare e integrare strumenti di misurazione del rischio ESG** nei propri processi di erogazione e monitoraggio del credito e **allocare le attività di finanziamento** in funzione delle performance ESG.
- **ESG supply chain assessment** - rivolta alle aziende corporate che vogliono automatizzare il processo di **valutazione in ottica ESG della propria catena di fornitura**.

Identità

Governance

Innovazione

Persone

Collettività



Rischio fisico d'impresa e rischio di transizione

Il **progressivo aumento della frequenza e della gravità dei fenomeni atmosferici** è uno degli effetti più rilevanti del cambiamento climatico. Lo **score di rischio fisico Cerved permette di misurare l'esposizione delle aziende e dei singoli immobili** al rischio di frane e alluvioni, tra i fenomeni più importanti in questo contesto.

Lo score è stato costruito grazie a una serie di algoritmi che restituiscono una valutazione complessiva dell'esposizione al rischio fisico di tutti gli immobili e di tutte le aziende italiane, attraverso la stima del rischio idrogeologico, la geolocalizzazione puntuale a livello microterritoriale dei singoli immobili e delle singole unità produttive e la loro valutazione sulla "rilevanza" della singola unità produttiva per l'impresa stessa. In questo modo, le aziende possono **prioritizzare eventuali interventi** di mitigazione del rischio.

Il **rischio di transizione**, invece, è associato alle potenziali perdite in cui le imprese potrebbero incorrere a seguito del processo di avvicinamento verso un'economia a basse emissioni e più sostenibile sotto il profilo ambientale. Per questo abbiamo sviluppato un **sistema che misura il grado di esposizione dei diversi settori della nostra economia ai rischi connessi al processo di transizione**. La valutazione sul rischio di transizione è espressa su una scala a cinque classi e tiene conto delle indicazioni normative, di dati oggettivi e di valutazioni prospettiche sull'andamento dei mercati.

Cerved ESG Connect

A settembre 2021 si è svolta la **prima edizione di Cerved ESG Connect**, evento di primaria importanza nel panorama nazionale che ha contato oltre 800 partecipanti. L'evento è stato moderato da Federico Fubini, vicedirettore del Corriere della Sera, e da Mariangela Pira, giornalista di SkyTG24, e ha visto l'intervento di Marga Hoek, speaker di fama internazionale sulle tematiche di sostenibilità delle imprese, oltre a sessioni tematiche con imprenditori e protagonisti del settore, tra cui ASviS - Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile.

Tre gli argomenti di ricerca presentati troviamo la **correlazione tra profilo ESG e rischio finanziario**; i rischi e le opportunità derivanti dalla **green transition**; **gender diversity** e la correlazione con i rischi di credito.

IL NUOVO PIANO INDUSTRIALE

Durante l'**Investor Day**, che si è svolto a marzo 2021, è stato presentato il **nuovo piano industriale 2021-2023**. La strategia di crescita che stiamo perseguendo si basa su concetti chiari e sostenibili ed è stata integralmente supportata anche dal nuovo azionista di riferimento.

Continueremo a sviluppare le attività di business facendo leva sui nostri punti di forza (resilienza, crescita e cash flow) e concentrandoci sui seguenti ambiti:

- › **innovazione e differenziazione**: investire in modo continuo nel miglioramento e nell'ampliamento del patrimonio informativo, dei modelli di scoring, delle metodologie valutative e dell'user experience, al fine di rafforzare la leadership e rinnovare le fonti alla base del nostro vantaggio competitivo;
- › **crescita organica**: capitalizzare la posizione di principale operatore nel mercato italiano per incrementare il numero di clienti, i segmenti serviti e il placement di nuovi prodotti mediante up-selling e cross-selling;
- › **crescita per linee esterne**: supportare la crescita organica con acquisizioni e partnership commerciali, confermando l'importante track record storico, sia nei settori in cui siamo già presenti sia in quelli adiacenti;
- › **iniziative di "eccellenza operativa"**: mantenere una macchina operativa efficiente in termini di costi, ma anche snella, agile e scalabile per sostenere la crescita in modo efficace.



Principali highlights

€ 508,1 milioni

RICAVI

2.800 (circa)

DIPENDENTI DEL GRUPPO

50%

DONNE NEL BOARD

+ 60.000

ORE DI FORMAZIONE

73%

EMPLOYEE NET PROMOTER SCORE

+ 30

NAZIONALITÀ DIVERSE DEI DIPENDENTI

100%

PROCESSI VALUTATI PER ANTICORRUZIONE

0

RECLAMI PER VIOLAZIONE DELLA PRIVACY

89,7%

SODDISFAZIONE CLIENTI

83%

ENERGIA ELETTRICA DA FONTI RINNOVABILI

-9%

CONSUMI ENERGETICI

-31%

EMISSIONI DI CO₂

Il nostro contributo per raggiungere gli SDGs



Identità

Governance

Innovazione

Persone

Collettività



La partecipazione alle associazioni di categoria

UNIREC	Unione nazionale imprese a tutela del credito
EACRA	European Association of Credit Rating Agencies
ANCIC	Associazione nazionale tra le imprese di informazioni commerciali e di gestione del credito
ASSIRM	Associazione Italiana delle ricerche di mercato, sociali e di opinione
ASSONIME	Associazione fra le società italiane per azioni
IAB Italia	Chapter italiano della più importante associazione nel campo della pubblicità digitale a livello mondiale
AIR	Associazione Investor Relations
Sustainability makers	Associazione italiana che riunisce le professionalità che si occupano di sostenibilità
Confindustria	La più grande rappresentanza d'impresa in Italia
Business Information Industry Association	Associazione di categoria per i fornitori di servizi informativi aziendali che aiutano altre aziende a gestire la crescita e ridurre i rischi
Tavolo di Studio sulle Esecuzioni Immobiliari (T6)	Gruppo di lavoro che raccoglie professionalità nel settore delle procedure esecutive immobiliari
GEI	Gruppo Economisti d'Impresa
ECCBSO	European Committee of Central Balance - Sheet Data Offices
Elis	Educazione, Lavoro, Istruzione, Sport
Professional Women's Network	Associazione di donne orientate alla carriera che vogliono creare un cambiamento culturale nelle aziende e nelle organizzazioni

WE SUPPORT

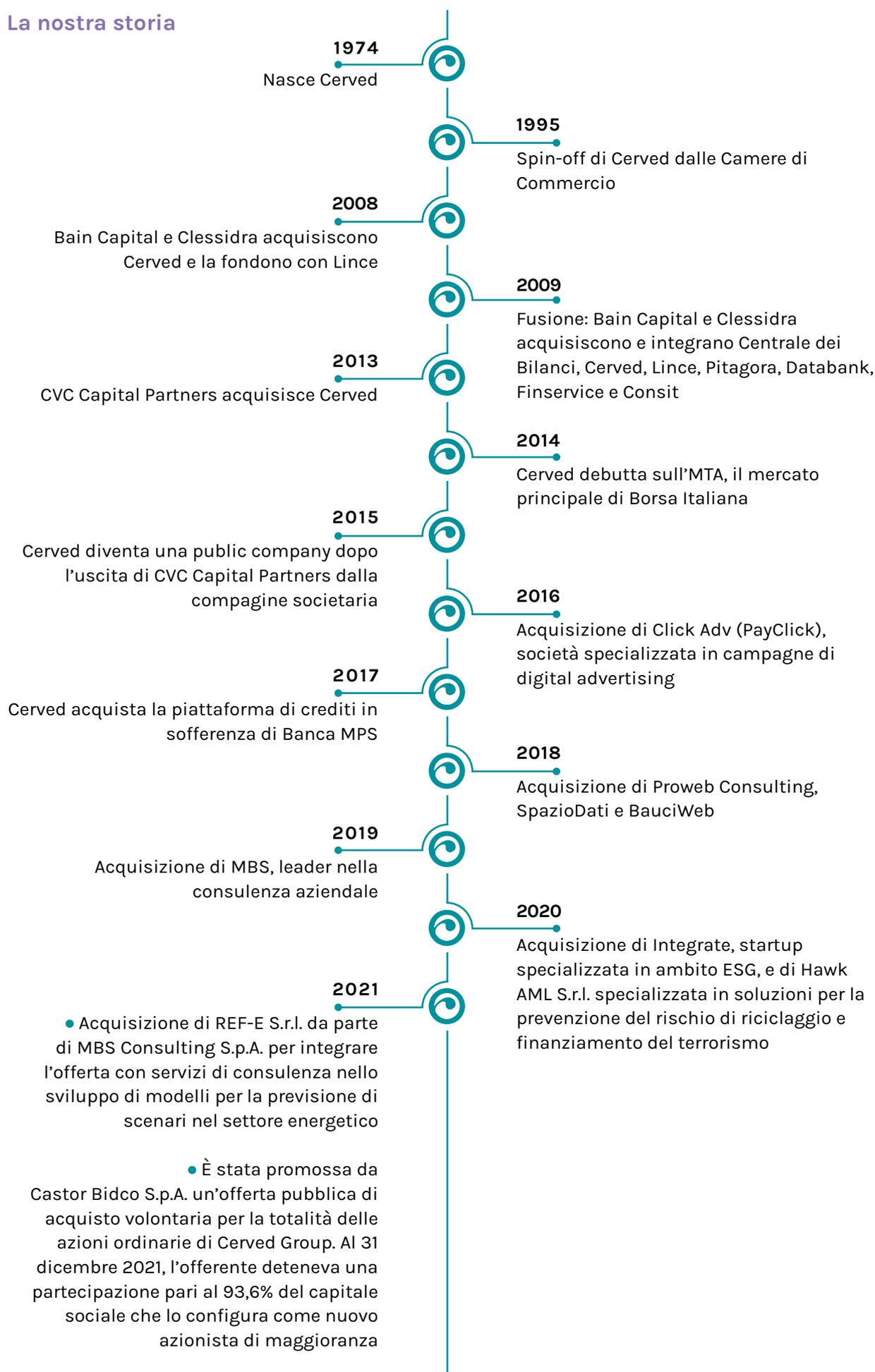


Participant nel Global Compact delle Nazioni Unite

Siamo **Participant nel Global Compact delle Nazioni Unite**: nella gestione del nostro business, vogliamo confermare il nostro impegno nel rispettare e promuovere i 10 Principi legati ai diritti umani, al lavoro, all'ambiente e all'anticorruzione.



La nostra storia



Identità

Governance

Innovazione

Persone

Collettività



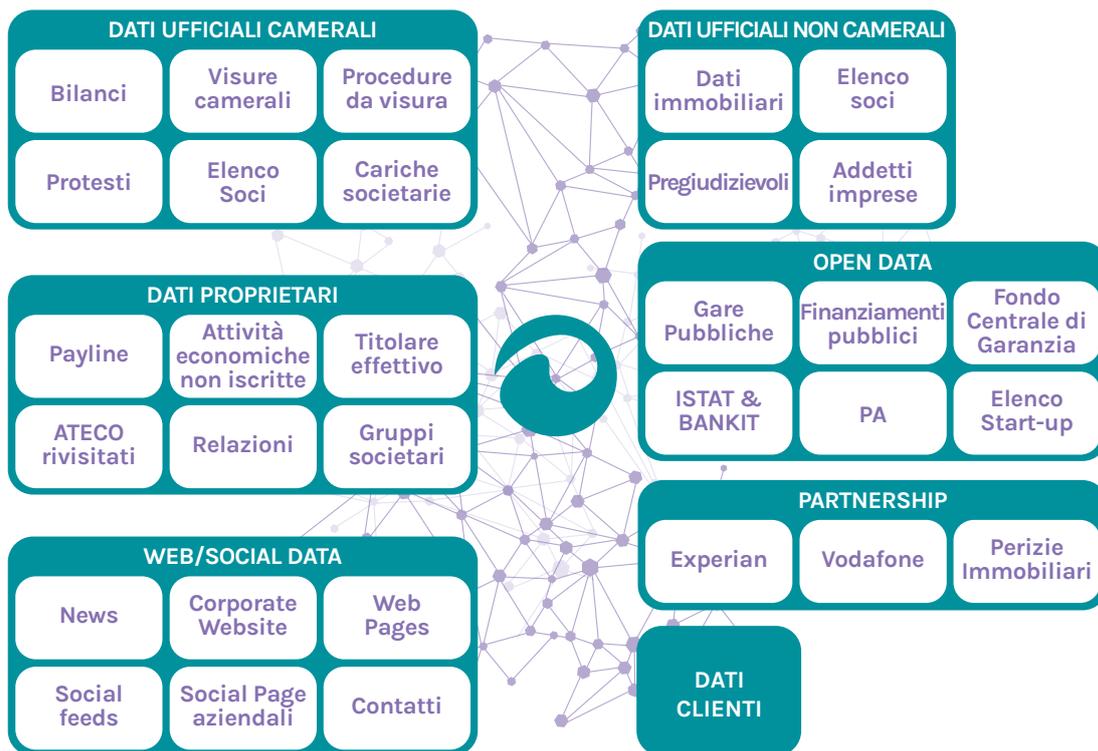
Dai dati alle azioni strategiche

Il nostro obiettivo è trasformare i dati in azioni strategiche, aiutando così le imprese e il Sistema Paese a crescere e prosperare nel breve, medio e lungo termine.

Grazie ad un **ecosistema di dati unico in Italia per qualità, completezza e profondità storica**, forniamo ai nostri clienti informazioni affidabili, indipendenti e accurate.

Integriamo dati ufficiali camerali e non camerali, dati proprietari, open data, web e social data con informazioni esclusive che vengono dai nostri partner e dai nostri clienti costruendo così un **patrimonio informativo unico e distintivo, in continua evoluzione**.

Il nostro ecosistema dati



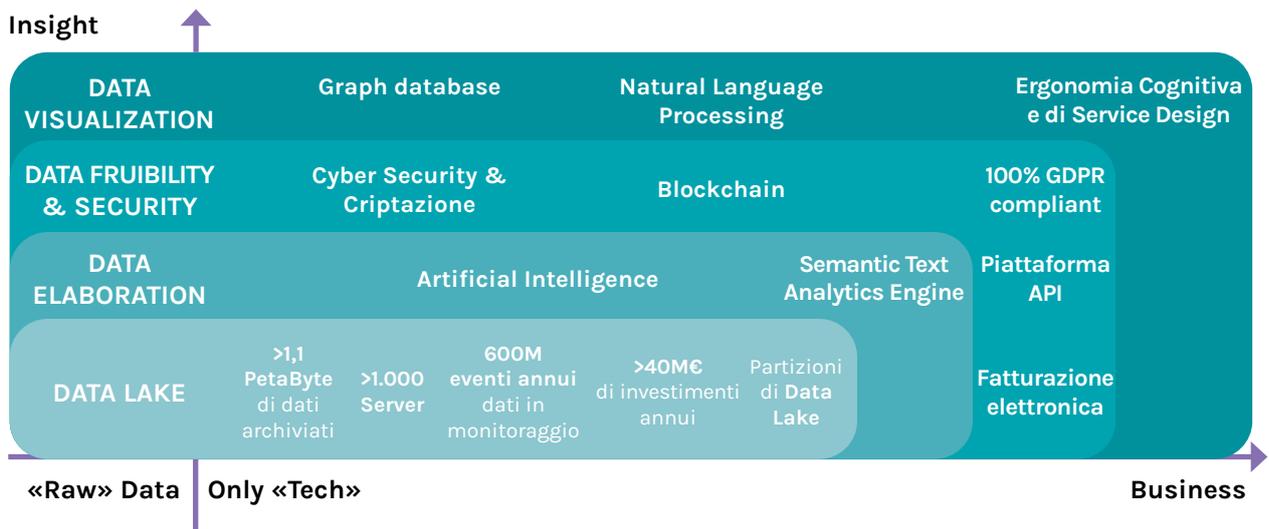
Big Data su larga scala

- › 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

Grazie alle **tecnologie più innovative e avanzate** per la gestione, sistematizzazione e visualizzazione dei dati, elaboriamo le informazioni con l'obiettivo di supportare la definizione di scelte di business complesse e di decisioni ancora più consapevoli.

Il nostro valore aggiunto deriva dall'applicazione di tecnologie all'avanguardia come il **machine learning, l'advanced analytics e i motori semantici** con i quali trasformiamo i dati in soluzioni e in vantaggio competitivo.

Le nostre tecnologie di frontiera



DATA SCOUTING

I dati rappresentano lo strumento fondante con cui trasferiamo valore ai clienti. Per questo è sempre più importante non solo gestire e usare al meglio quelli già presenti internamente ma anche cercarne nuovi all'esterno del perimetro organizzativo.

L'attività di data scouting riveste un ruolo sempre più centrale operando in un contesto di utilizzo fondamentale e quotidiano dei dati nei prodotti e servizi. Proprio per questo, di fatto e in modi diversi, coinvolge tutta l'azienda.

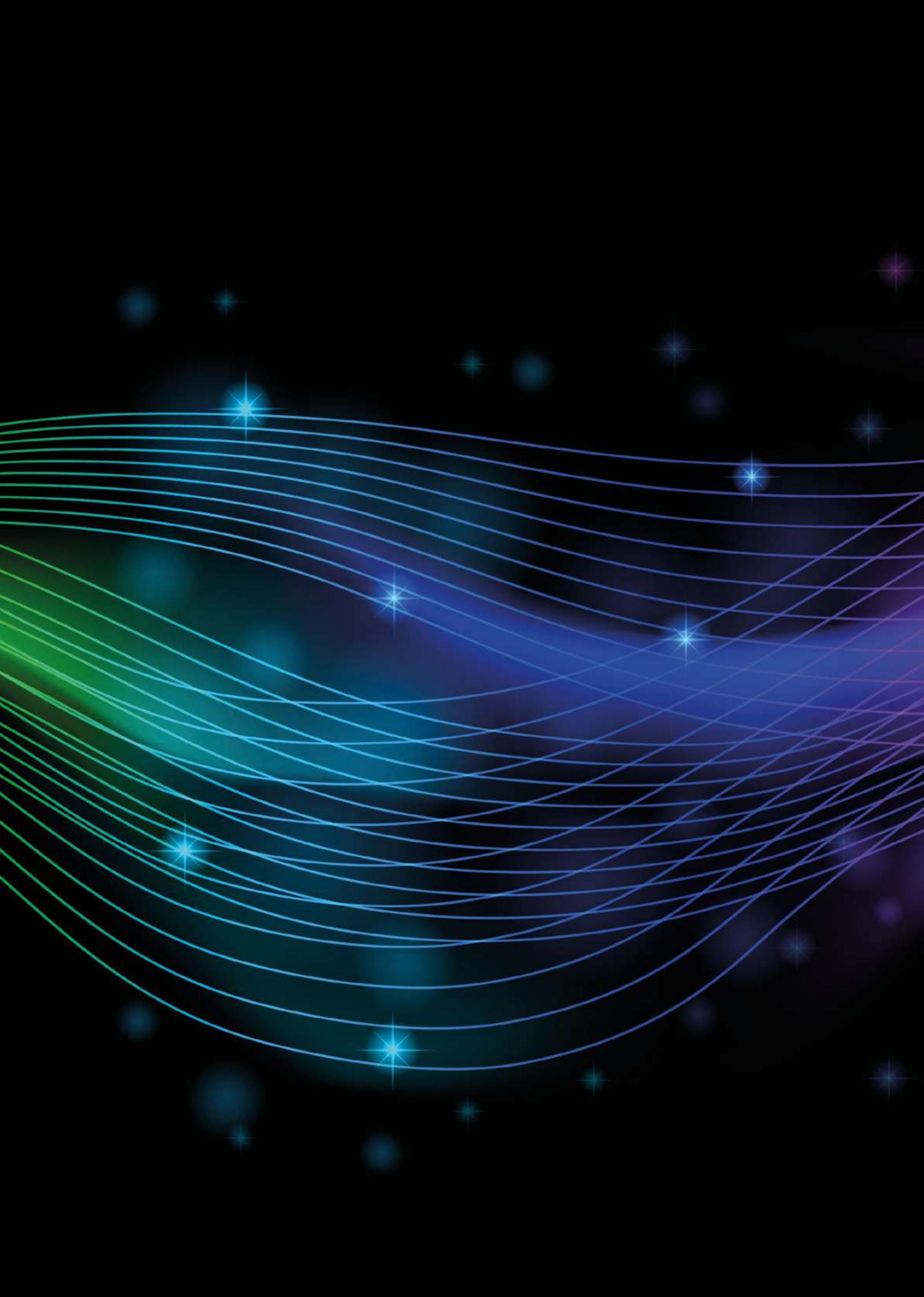
Il **data scouting** è un'attività abilitante per i nostri prodotti e i servizi e un fattore competitivo fondamentale nel mercato. Oggi, rivolgiamo un'attenzione maggiore alle fonti dati più consolidate che continuano il loro percorso evolutivo mettendo a disposizione nuovi dati da includere nel nostro patrimonio informativo.

Questo tipo di attività si è sviluppata in particolare grazie alla **maturazione del fenomeno degli open data**, soprattutto nell'ambito della Pubblica Amministrazione che si attesta come grande produttore di dati sulle attività economiche e sul tessuto socioeconomico in Italia. A questo, si aggiunge la volontà delle aziende di monetizzare i propri dati interni di vario genere, spesso in forma aggregata o anonima, mettendoli a disposizione a pagamento.

Nel corso del 2021 abbiamo compiuto uno sforzo rilevante nella **ricerca di nuove fonti dati** approcciando i data provider più importanti. L'obiettivo è aprire nuove prospettive per il 2022 nell'offerta di prodotti e servizi arricchiti che consentano di **representare anche le performance ESG delle aziende italiane**.



**Trasformiamo dati in azioni
strategiche per aiutare
il mondo produttivo
a crescere e prosperare.**





Avvio del progetto Datalake ESG

Abbiamo avviato anche il progetto interno di **Datalake ESG** per creare un unico repository aziendale in cui accogliere tutto il patrimonio dati Cerved in ambito sostenibilità, proveniente da tutte le unità o Aziende del Gruppo. Lo scopo è costruire una base informativa omogenea e consistente, da cui attingere sia per lo sviluppo dei servizi standard sia per i progetti speciali su singoli clienti.

Inoltre, le attività di ricerca delle **fonti open data sui finanziamenti comunitari** svolte negli anni scorsi hanno consentito di strutturare algoritmi che permettono di qualificare meglio le aziende rispetto alle performance, attività e attenzione ai temi ESG.

DATA GOVERNANCE

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. Devono saper abilitare progetti di sviluppo dei prodotti, servizi e iniziative di innovazione basate su dati e algoritmi (orizzonte “more value”) e garantire la corretta regolamentazione in ambito dati, promuovendo trasparenza e conformità (orizzonte “less risk”).

La data governance è l'insieme di persone, processi e tecnologie: 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.



Silver Member di DAMA Italy

Per noi, la data governance si basa su un **modello collettivo** con differenti ruoli, compiti specifici nella creazione e nel mantenimento dei domini dati e una funzione cardine per la supervisione. Il nostro modello di riferimento è quello del framework della community dell'International Data Management Association (la principale organizzazione internazionale per gli esperti della gestione dei dati) di cui siamo “silver member” del capitolo italiano di DAMA Italy.

Data quality

È un insieme di metodi, processi e strumenti con lo **scopo di misurare, migliorare e certificare la qualità e l'integrità dei dati forniti** tramite azioni congiunte e globali utili al trattamento e all'utilizzo efficace ed efficiente delle informazioni ai fini di business, al raggiungimento di una maggiore conformità alle normative e all'adeguata gestione dei rischi.

Al fine di assicurare qualità sul dato ai nostri clienti, abbiamo declinato e applicato una serie di indicatori a cui il processo di trattamento del dato e il relativo processo di qualità deve rispondere. In particolare, prestiamo attenzione a **completezza, consistenza, accuratezza, validità, tempestività, stabilità, univocità e integrità**.

Le azioni e i controlli di data quality si applicano lungo l'intero processo di **Data Life Cycle**.



Score & Algoritmi proprietari

Cerved Group Score (CGS)

Score sul rischio di credito disponibile su 3 milioni di aziende

Credit Rating

Strumento per ECAI & rating certificati per solicited e unsolicited rating

ESG Rating

Metodologia proprietaria per assegnare score e rating ESG

Environmental Risk Score

Score proprietario basato su dati idrogeologici del territorio

PayLine Score

Payment bureau proprietario che tiene traccia di 63 milioni di esperienze di pagamento

Open Banking (PSD2) Score

Risk score basato sull'intelligenza artificiale su PMI e privati tramite i dati del conto corrente

Collection Score

Algoritmi che valutano e danno priorità alla credit collection dei portafogli

Real Estate Valuation Model

Modello di valutazione automatizzato proprietario per i valori immobiliari

Anti-fraud Score

Punteggio basato su tecnologia grafica integrato con credit bureau

Growth Score

Punteggio proprietario basato sulle capacità digitali delle aziende

1
Identità

2
Governance

3
Innovazione

4
Persone

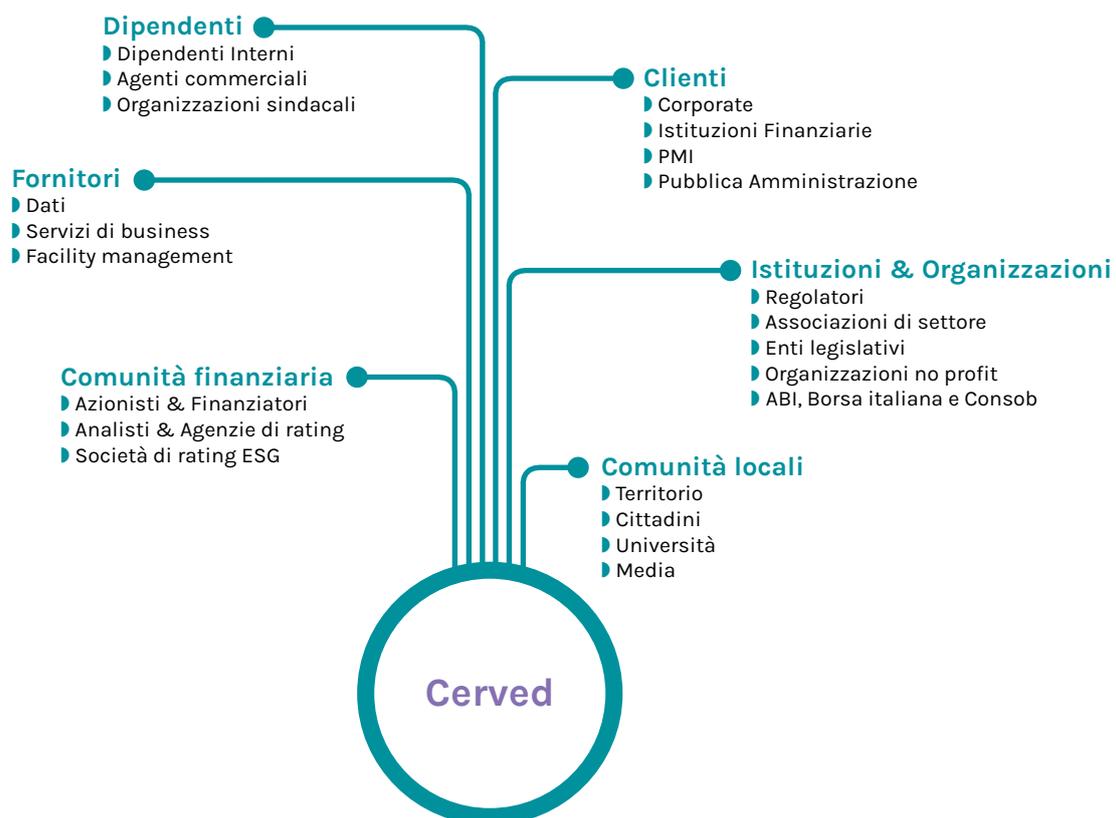
5
Collettività

Le attività di stakeholder engagement e i temi materiali

Il nostro impegno è rivolto a far crescere il rapporto di fiducia con i nostri stakeholder, attraverso un approccio che mette al centro il dialogo, l'ascolto e la generazione di valore.

I nostri stakeholder contribuiscono alla **definizione, alla realizzazione e al successo del business**, sia nell'approccio più strategico che nella realizzazione operativa, consentendoci di generare valore.

Mappa degli stakeholder



Costruiamo relazioni di valore con i nostri stakeholder

L'attenzione verso gli stakeholder ha come **obiettivo la costruzione di relazioni solide e durature con ciascun interlocutore**. Per questo promuoviamo attività di coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni e le costruiamo ispirandoci allo standard AA1000 e ai suoi principi fondanti di inclusività, materialità, responsabilità e impatto.



Come coinvolgiamo gli stakeholder

Dipendenti	Clients	Istituzione & organizzazioni	Comunità locali	Comunità finanziaria	Fornitori
Bootcamp & Team building	Customer Satisfaction	Apertura di canali di dialogo	Workshop	Assemblee	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	Sensibilizzazione
Linea diretta HR	Workshop e webinar formativi	Eventi	Sponsorizzazioni e liberalità	Informativa obbligatoria	Questionari
Open innovation	Campagne ed eventi	Collaborazioni	Cara Cerved ti Scrivo	Conference Call	Screening ESG

Il **dialogo con gli stakeholder** ci consente di comprendere in profondità l'ambiente in cui operiamo, gli sviluppi del mercato e di identificare nuove opportunità di business.

Grazie a questo "canale" aperto:

- › **recepriamo** le loro necessità e aspettative nella strategia di Gruppo;
- › **definiamo** i contenuti della reportistica di sostenibilità;
- › **garantiamo** una migliore gestione dei rischi;
- › **identifichiamo** spunti di miglioramento per l'innovazione di prodotti e processi;
- › **sviluppiamo** relazioni di fiducia.

LA COMUNICAZIONE VERSO L'ESTERNO

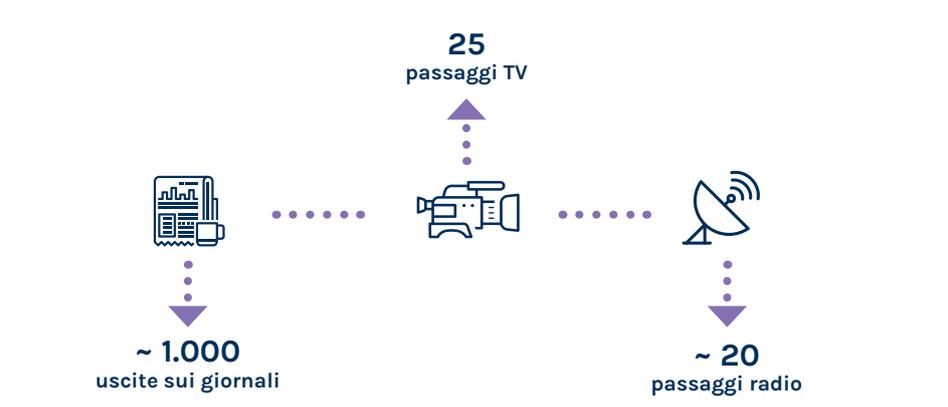
La strategia di comunicazione definita punta a **valorizzare la molteplicità di iniziative promosse** e a **condividere i risultati raggiunti**, lavorando a supporto della **brand awareness** e della **brand identity** di tutto il Gruppo Cerved.

Abbiamo dedicato un'attenzione particolare alla comunicazione delle iniziative che supportano il purpose e danno evidenza delle attività con le quali mettiamo a disposizione del Sistema Paese dati, tecnologia e talento.

Anche nel 2021, c'è stata una **grande attenzione da parte della stampa** con circa 1.000 articoli sui giornali e quasi 50 passaggi su canali televisivi e radio. Questa attività ha consolidato ulteriormente la nostra immagine come un soggetto autorevole, in grado di dare informazioni utili per la stampa, le istituzioni e il mercato.

A questo impegno abbiamo affiancato la promozione di tutte le attività del Gruppo Cerved, programmata di volta in volta attraverso interviste di approfondimento su temi specifici che coinvolgono il management di riferimento.

La visibilità di Cerved sui media



La nuova immagine coordinata

La **nuova brand & visual identity** trova espressione nel **sito cerved.com**, rilasciato a inizio 2021. Accedendo al sito, ogni utente potrà conoscere l'offerta del Gruppo Cerved in modo semplice e intuitivo, avere visibilità degli eventi, dei webinar e degli articoli correlati ai servizi, ed essere facilmente invitato all'approfondimento, al contatto e alla condivisione sui social.

Nello sviluppo del sito sono stati adottati gli accorgimenti necessari al **superamento dei "criteri di accessibilità"** per utenti con difficoltà a percepire il colore o che fanno utilizzo di solo testo.

Cerved ha, inoltre, **rafforzato la propria presenza sui social** realizzando un piano editoriale di Gruppo e instaurando un dialogo con le target audience delle proprie Business Unit. Tutto questo si è concretizzato con l'apertura delle **pagine LinkedIn "Cerved Risk Intelligence" e "Cerved Marketing Intelligence"**. La strategia di posizionamento sui social proseguirà anche nel 2022 con l'apertura della pagina LinkedIn a supporto della Business Unit Credit Management e l'ingresso di Cerved su Instagram.

LE ATTIVITÀ DI INVESTOR RELATIONS

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

Il fine è quello di **facilitare la comprensione da parte della comunità finanziaria di obiettivi, strategie e prospettive di crescita** tramite una comunicazione trasparente, tempestiva e completa che riduce l'incertezza e le asimmetrie informative.

Per il terzo anno consecutivo abbiamo partecipato all'**Italian Sustainability Week organizzata da Borsa Italiana**, importante opportunità per incontrare virtualmente investitori domestici e internazionali e discutere delle strategie di crescita sostenibile.

Il 26 marzo 2021 si è tenuto il **terzo Investor Day** in cui sono state illustrate le principali dinamiche evolutive delle diverse divisioni del Gruppo Cerved, la strategia che verrà perseguita nel medio-lungo termine, le aspettative di crescita su base divisionale e consolidata, la leva finanziaria e la politica dei dividendi.

Inoltre, il 2021 è stato caratterizzato da **importanti cambiamenti all'interno della compagine societaria**. A marzo è stata **promossa da Castor Bidco S.p.A. un'offerta pubblica di acquisto volontaria** avente ad oggetto la totalità delle azioni ordinarie di Cerved Group. A seguito del termine del periodo di adesione, l'offerente ha raggiunto il possesso di una quota sufficiente del capitale sociale che gli ha consentito di disporre di diritti di voto sufficienti per approvare la delibera di delisting. Al 31 dicembre l'offerente deteneva una partecipazione complessiva pari al 93,6% del capitale sociale che lo configura come **nuovo azionista di maggioranza**.

Il 9 febbraio 2022 è avvenuto il **delisting di Cerved Group S.p.A.** dal Mercato Telematico Azionario (MTA) di Borsa Italiana.

I TEMI MATERIALI

Nel corso del 2021, abbiamo aggiornato la **matrice di materialità** per cogliere le principali evoluzioni sia della compagine aziendale sia del contesto di mercato e socioeconomico in cui operiamo.

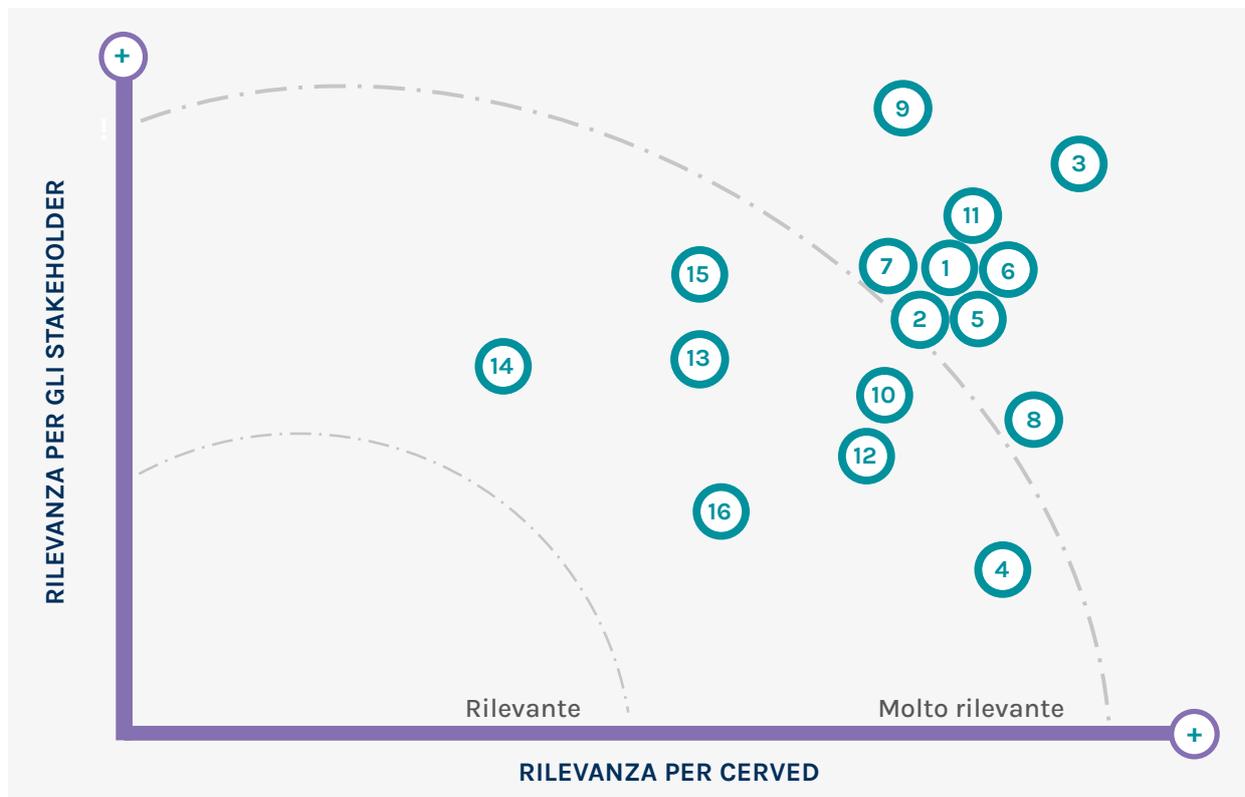
26 marzo
2021:
terzo
Investor Day
del Gruppo
Cerved

Castor
Bidco S.p.A.
è il nuovo
azionista di
maggioranza
del Gruppo
Cerved



L'aggiornamento della matrice ha previsto il coinvolgimento del **management**, dei **dipendenti** e della rete degli **Ambassador della sostenibilità**. Per quanto concerne gli stakeholder esterni, sono stati raccolti i punti di vista di diversi **stakeholder istituzionali** che conoscono molto bene le nostre attività di business e, al contempo, sono presenti nel dibattito sull'evoluzione dei temi di sostenibilità in Italia e in Europa. Accanto a questi, è stata raccolta anche l'opinione di **alcuni analisti**.

Matrice di materialità



TEMI MATERIALI

- | | |
|--|---|
| 1 Governance e risk management | 9 Dati affidabili, indipendenti e accurati per il Sistema Paese |
| 2 Etica e anticorruzione | 10 Innovazione, sviluppo e qualità dei prodotti |
| 3 Privacy, sicurezza e integrità delle informazioni | 11 Business continuity |
| 4 Performance economico-finanziarie solide e sostenibili | 12 Centralità del cliente |
| 5 Engagement e benessere dei dipendenti | 13 Catena del valore responsabile |
| 6 Crescita del capitale umano | 14 Vicinanza alle comunità territoriali |
| 7 Diversità e inclusione | 15 Relazioni con le istituzioni |
| 8 Salute e sicurezza dei dipendenti | 16 Cambiamento climatico |

Temi materiali	Descrizione
Governance e risk management	Strutturare il modello di governance sulla base delle best practices di mercato, migliorando la compliance con il sistema normativo e garantendo una gestione articolata dei rischi, inclusi quelli relativi alla cyber security.
Etica e anticorruzione	Gestire in modo etico il business anche al fine di supportare l'impegno del Gruppo Cerved nella lotta alla corruzione, attiva e passiva.
Privacy, sicurezza e integrità delle informazioni	Assicurare la salvaguardia della riservatezza, della sicurezza e dell'integrità delle informazioni rese disponibili ai clienti e a tutti gli stakeholder.
Performance economico-finanziarie solide e sostenibili	Garantire solidità economica e finanziaria nel tempo con l'obiettivo di generare valore anche nel lungo periodo.
Engagement e benessere dei dipendenti	Promuovere l'ascolto, il coinvolgimento e il benessere dei dipendenti favorendo una migliore conciliazione vita-lavoro.
Crescita del capitale umano	Mettere il talento delle persone al centro di percorsi di crescita e sviluppo, in linea con le esigenze del business del Gruppo Cerved.
Diversità e inclusione	Supportare lo sviluppo di politiche e pratiche di inclusione e di non discriminazione di tutte le forme di diversità.
Salute e sicurezza dei dipendenti	Attivare politiche e pratiche per tutelare e promuovere la salute e la sicurezza delle persone sul luogo di lavoro.
Dati affidabili, indipendenti e accurati per il Sistema Paese	Sostenere lo sviluppo della cultura e della trasparenza finanziaria mettendo a disposizione il nostro 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 qualità sempre maggiore dei servizi erogati.
Business continuity	Attuare ogni strategia possibile per evitare interruzioni con l'obiettivo di mantenere nel tempo la capacità di erogare i servizi in continuità.
Centralità del cliente	Strutturare processi di ascolto dei clienti volti a monitorarne il grado di soddisfazione, con l'obiettivo di gestire la customer relationship.
Catena del valore responsabile	Allineare fornitori e partner strategici sia rispetto ai temi di business che rispetto ai temi ambientali, sociali e di governance.
Vicinanza alle comunità territoriali	Affiancare i territori in cui siamo presenti e in cui possiamo generare valore direttamente e indirettamente attraverso il nostro business.
Relazioni con le istituzioni	Gestire in modo responsabile e proattivo la relazione con le istituzioni e la Pubblica Amministrazione per contribuire a generare un impatto positivo sui territori.
Cambiamento climatico	Dare attenzione alla riduzione dei nostri impatti ambientali e alla gestione attenta e sostenibile dei consumi energetici.

La sostenibilità al centro

La sostenibilità è un driver chiave per sostenere la nostra competitività e la nostra reputazione: non è qualcosa che si aggiunge alle attività di business ma ne è parte integrante e rappresenta una leva di sviluppo.

Siamo
tra le **100**
imprese più
sostenibili
in Italia

La strategia di sostenibilità si concretizza nella traiettoria che stiamo seguendo per dare una concretezza sempre maggiore al nostro ruolo di attore generativo per gli stakeholder e per il Sistema Paese.

Nel 2021, il nostro impegno ci ha permesso di essere inclusi tra **le 100 imprese eccellenti italiane** che sono rientrate a pieno titolo nella **classifica delle imprese più sostenibili** stilata da Credit Suisse e Kon Group, in collaborazione con ALTIS - Alta Scuola Impresa e Società.



La strategia di sostenibilità del Gruppo Cerved è **presentata e condivisa con il Consiglio di Amministrazione** almeno una volta all'anno: nel 2021 ci sono state 10 riunioni con il Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità e 8 presentazioni al Consiglio di Amministrazione.

Per rafforzare il percorso intrapreso verso la generazione di valore, nel corso del 2020, sono stati definiti alcuni **target quantitativi ESG**: l'obiettivo è quello di arrivare ad **una sempre maggiore integrazione delle dimensioni ambientali, sociali e di governance nell'organizzazione aziendale e nello sviluppo delle attività di business**. I target sono stati inseriti a **integrazione degli obiettivi finanziari del piano industriale** e al loro perseguimento è legata **l'incentivazione di breve termine per l'Amministratore Delegato e il Top Management**.

I target sono stati costruiti e monitorati con il contributo delle diverse funzioni del Gruppo Cerved e con la guida del management e del Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità.

Target ESG	Baseline 2020	Target 2021	Performance 2021	Avanzamento target 2021	Target 2023
Effettuare l'impact assessment del Gruppo Cerved	-	Da avviare	Completato	100%	Implementazione
Rinnovare la flotta auto attraverso acquisti a ridotto impatto ambientale (CO ₂ Scope 1)	-	<140 gCO ₂ /km	97,41 gCO ₂ /km	100%	<130 gCO ₂ /km
Aumentare la percentuale di acquisti diretti di energia elettrica da fonti rinnovabili (CO ₂ Scope 2)	97,8%	>95%	98,2%	100%	100%
Aumentare il numero di donne che rivestono posizioni manageriali	40,1% quadri	Almeno 50% nuovi quadri donna	48% nuovi quadri donna***	96%	Donne quadro: ~41-43%
	13,6% dirigenti	Almeno 30% nuovi dirigenti donna	30% nuovi dirigenti donna	100%	Donne dirigenti: ~15-18%
Aumentare il numero medio di ore di formazione per dipendente	16,5 ore	18 ore	22 ore	100%	24 ore
Ottenere la certificazione di salute e sicurezza ISO 45001*	-	Gestione del processo di certificazione per Cerved Group S.p.A.	Avvio del processo di certificazione	100%	Estensione della certificazione ad altre L.E.
Ottenere la certificazione anticorruzione ISO 37001	-	Certificazione per Cerved Group S.p.A.	Ottenimento della certificazione	100%	Monitoraggio dei KPI
Aumentare la percentuale di fornitori valutati secondo criteri ESG	-	100% fornitori >500k euro	100% fornitori >300k euro	100%	100% fornitori >100k euro
Mantenere un'elevata soddisfazione da parte dei clienti**	91,3%	91,3%	89,7%	100%	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.

*** Dato al netto delle conversioni contrattuali di alcuni agenti Enasarco che già collaboravano con Cerved.

Il contributo alla crescita della cultura finanziaria in Italia

Mettiamo 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.

L'ampia disponibilità di dati ufficiali, la più lunga serie storica di bilanci (dal 1982), accompagnata da una vasta gamma di score e di analytics, ci consentono di **misurare sia fenomeni complessi**, come - ad esempio - la capacità delle imprese di innovare, **sia fenomeni per cui esistono dati solo parziali**, come la capacità di esportazione delle imprese o la loro propensione alla sostenibilità.

Con le nostre ricerche copriamo storicamente alcuni temi, come la salute economico-finanziaria delle imprese, le prospettive settoriali, il rischio di default, e temi più innovativi, tra cui la sostenibilità ambientale, sociale ed economica di imprese e territori o i processi di digitalizzazione delle imprese.

In particolare, la presentazione di **ESG Connect** e del **Rapporto Italia Sostenibile** ci ha permesso di sottolineare il nostro ruolo anche rispetto ai temi della sostenibilità.

Lo abbiamo fatto condividendo **la prima mappa data-driven della sostenibilità del territorio** e analizzando **temi legati al rischio di impresa, alla transizione green e alla diversity** per costruire strategie di business efficaci e imparare a cogliere le opportunità che la sostenibilità offre alle aziende.

Le principali
ricerche
pubblicate



- ▶ Rapporto Cerved PMI 2021
- ▶ Rapporto PMI Regionale PMI 2021 (in collaborazione con Confindustria)
- ▶ Rapporto Italia Sostenibile
- ▶ Up&Down: come cambia il rischio delle imprese
- ▶ Outlook Abi-Cerved sui crediti deteriorati (in collaborazione con Abi)
- ▶ Osservatorio sul rischio fisico delle imprese
- ▶ Termometro Italia-Imprese
- ▶ Termometro Italia-Famiglie
- ▶ Cerved Industry Forecast
- ▶ Osservatorio fallimenti, procedure e chiusure di imprese
- ▶ Osservatorio sui pagamenti delle imprese
- ▶ Osservatorio sui bilanci 2020 delle imprese con previsioni al 2022
- ▶ Outlook sull'occupazione 2022 (in collaborazione con LHH)
- ▶ Osservatorio fallimenti e rischio di credito delle imprese lombarde (in collaborazione con Assolombarda)



Tutti gli studi sono disponibili in forma gratuita sul **portale Cerved.Know**. Entro il primo quater del 2022, **lanceremo il nuovo sito research.cerved.com**, pensato per dare una nuova esperienza di navigazione all'utente, facilitando l'esplorazione degli articoli e dei rapporti e valorizzandone il contenuto.

Inoltre, collaboriamo al **Premio Industria Felix – L'Italia che compete**, riservato alle eccellenze imprenditoriali con bilanci virtuosi. A novembre 2021, nell'ambito della kermesse nazionale, **sono state premiate 160 società con sede legale in Italia** che si sono distinte per performance gestionali e affidabilità finanziaria. Queste imprese sono state scelte in 19 settori strategici e insignite dell'Alta Onorificenza di Bilancio. Il riconoscimento è assegnato sulla base di criteri oggettivi che tengono conto sia di un incontrovertibile algoritmo di competitività (valutato sulla base dei bilanci depositati) che del Cerved Group Score.

Nel 2021, abbiamo continuato a contribuire 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.

Ad ottobre, in occasione del **mezzogiorno dell'educazione finanziaria**, abbiamo messo a disposizione corsi gratuiti per accrescere le conoscenze in tema economico e finanziario, puntando su formazione continua, sulla digitalizzazione e sull'acquisizione di skills. Attraverso **Cerved Digital Academy** abbiamo predisposto un percorso di sensibilizzazione, informazione ed educazione in tema di **bilancio, analisi finanziaria, credito e recupero della liquidità**, accessibile sulla piattaforma in modalità gratuita con una durata di cinque ore.

OSSERVITALIA E IL RAPPORTO PMI

Siamo impegnati a rafforzare lo **sviluppo della cultura economica e finanziaria** anche attraverso l'organizzazione di eventi che pongono al centro il tema della crescita del Sistema Paese e del tessuto economico italiano.

Per noi, gli obiettivi principali 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 le tendenze emergenti attraverso analisi empiriche condotte sui dati.

Grazie ad appuntamenti di approfondimento, aggiornamenti e networking, viene **promossa una cultura di business proiettata all'innovazione continua**.

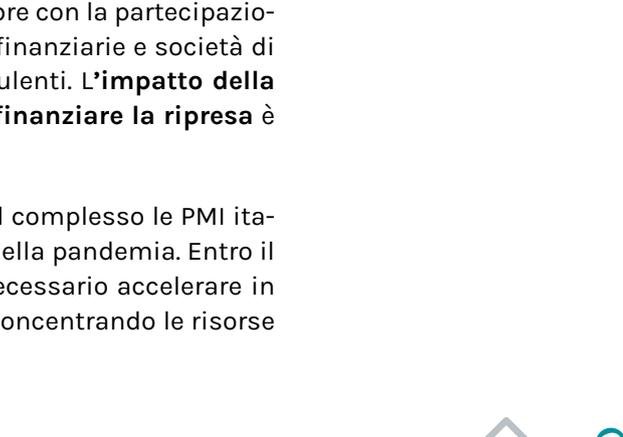
In quest'ottica, Osservitalia rappresenta l'appuntamento annuale dedicato all'**analisi del Rapporto Cerved PMI** in cui si approfondisce la situazione economico-finanziaria delle piccole e medie imprese italiane sotto diversi profili, con un focus specifico che cambia ogni anno.

L'ottava edizione si è svolta in diretta streaming l'11 novembre con la partecipazione di imprese, istituti di credito, enti assicurativi, società finanziarie e società di recupero crediti, oltre che di investitori, giornalisti e consulenti. **L'impatto della crisi dovuta al Covid-19 su imprese e lavoratori e come finanziare la ripresa** è stato il tema centrale di questa edizione.

Gli effetti della crisi sono stati severi e asimmetrici ma nel complesso le PMI italiane si sono dimostrate resilienti rispetto all'onda d'urto della pandemia. Entro il 2022, le PMI torneranno oltre i livelli pre-Covid ma sarà necessario accelerare in modo strutturale il ritmo di crescita, sfruttando il PNRR e concentrando le risorse sulle imprese a maggiore potenziale di crescita.



160
imprese
hanno
ricevuto
il **Premio
Industria
Felix**
- L'Italia che
compete



**+ 160 mila
società
di capitale
analizzate
nel Rapporto
Cerved PMI**

La fotografia scattata nel Rapporto Cerved PMI 2021 è basata su **un'analisi di 160 mila società di capitale** con i requisiti europei per le PMI³ e che danno lavoro a 4,5 milioni di addetti.



³ Da 10 a 250 addetti e da 2 a 50 milioni di euro di ricavi.

La prima edizione del Rapporto Italia Sostenibile

Il Rapporto Italia Sostenibile è un contributo al Sistema Paese volto a **stimolare un approccio data-driven ai grandi temi della sostenibilità**, attraverso la promozione della misurazione dei fenomeni e di una valutazione integrata degli impatti economici, sociali e ambientali delle policy pubbliche o degli interventi dei privati.

Lo studio mappa le **province italiane sulla base di criteri di sostenibilità economica, ambientale e sociale** basati sull'elaborazione di 280 indicatori, integrandoli in un indice di sostenibilità generale. Su queste basi, si valutano gli effetti di shock economici o di altra natura sul grado di resilienza delle singole province in termini di occupazione e investimenti.

Consideriamo questo nostro contributo come **un sistema aperto di dati**, che arricchiremo progressivamente, anche rispetto alla **struttura del modello di analisi** e affineremo tenendo conto delle esperienze applicative e delle diverse collaborazioni attivate.

Cerved Digital Academy

A inizio 2021, è stata lanciata sul mercato **un'innovativa piattaforma di e-learning** denominata **Cerved Digital Academy**, una **vera e propria business school digitale** per i professionisti di tutte le organizzazioni. Multi-device e sempre disponibile (24/7) è in grado di supportare lo sviluppo di competenze in modo trasversale, per ogni ruolo e livello, adattandosi alle esigenze di crescita formativa individuali.

L'offerta è composta da **oltre 400 contenuti formativi**, organizzati in 11 percorsi tematici e arricchita da **oltre 30 masterclass live** per gli approfondimenti, con docenti ed esperti in materie economico-finanziarie, credito, digital marketing, soft skills, mindset ed ESG.

Cerved Digital Academy ha agito in linea con il purpose aziendale, perseguendo finalità sia interne, per la crescita di tutti i dipendenti del Gruppo Cerved, che esterne, per i clienti - specialmente PMI - con l'intento di contribuire all'incremento della produttività del Paese attraverso la formazione in ottica di upskilling e reskilling.



Il valore generato per il Sistema Paese

In nostro ruolo è quello di mettere tutte le nostre risorse a disposizione del Sistema Paese, per contribuire alla sua crescita sostenibile nel tempo.

La nostra capacità di generare valore si basa su un **patrimonio di informazioni che potenziamo costantemente**. Nel corso di 40 anni di storia, abbiamo intrapreso un processo strategico per rafforzare sempre di più il nostro business, mettendo a punto servizi e prodotti in grado di affiancare e supportare imprese, istituzioni finanziarie, assicurazioni e Pubblica Amministrazione, con le informazioni necessarie per scelte strategiche e lungimiranti.

Nel corso del 2021, abbiamo effettuato una **valutazione degli impatti generati dalle attività core sul sistema Paese Italia** attraverso la misurazione di specifici indicatori che riflettono gli impatti sui diversi stakeholder di riferimento.



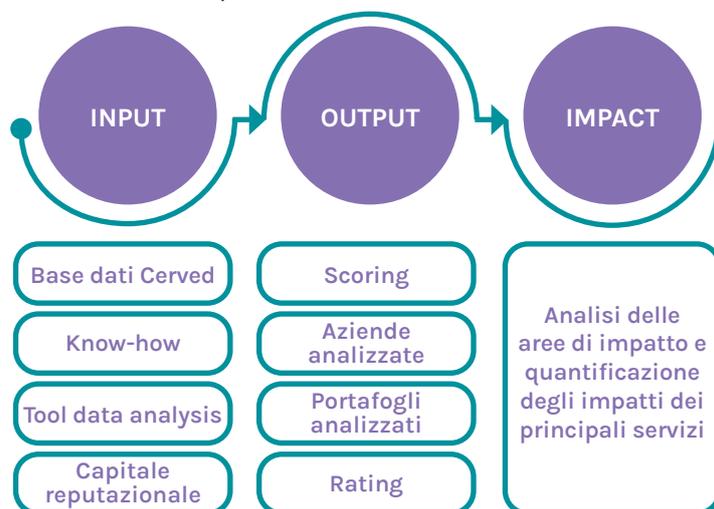
Obiettivo

Misurare gli impatti generati dai servizi core erogati del Gruppo Cerved sul Sistema Paese, aiutandolo a proteggersi dal rischio di credito e a crescere in modo sostenibile.



Metodologia

Misurazione dell'impact value chain, elaborata con il supporto di Ernst & Young, per raccogliere suggerimenti e raccomandazioni utili all'identificazione dei framework e degli strumenti di misurazione più adeguati alla realizzazione dell'analisi di impatto.



Perimetro

Principali attività del core business di Cerved in ambito di risk intelligence:

1. utilizzo del Cerved Group Score per l'erogazione dei finanziamenti bancari
2. utilizzo del Cerved Group Score per la concessione dei fidi commerciali
3. utilizzo del rating di Cerved Rating Agency per l'ottimizzazione del capitale bancario



**Garantiamo una crescita
sostenibile.
Con obiettivi sempre
misurabili.**



► Migliore allocazione del credito da parte delle banche clienti e maggiori investimenti

Il diffuso utilizzo del Cerved Group Score e dei dati del Gruppo Cerved da parte del sistema creditizio **consente alle banche un'erogazione dei prestiti bancari basata su una puntuale stima delle probabilità di default** delle imprese che permette di **ridurre i finanziamenti ad aziende fragili** e di **aumentarli ad aziende con solide fondamenta**. Grazie alla maggiore trasparenza del mercato e all'uso di soluzioni meno standardizzate, il sistema bancario è infatti in grado di aumentare il flusso di finanziamenti verso l'economia reale.

Questo processo genera una **riduzione delle perdite su crediti da parte delle banche e favorisce il finanziamento degli investimenti**⁴.

► Riduzione di perdite su crediti commerciali e maggiori investimenti dei clienti del Gruppo Cerved

L'utilizzo del Cerved Group Score e delle informazioni del Gruppo Cerved per **l'erogazione e il monitoraggio dei crediti commerciali** da parte dei clienti - circa 20 mila società tra le principali imprese italiane con una copertura dei crediti commerciali pari al 33% rispetto al totale delle società di capitale italiane - consente una sensibile **riduzione delle perdite legate alle insolvenze**.

Questo processo genera una **migliore gestione della liquidità da parte delle imprese, liberando risorse per gli investimenti**⁵.

► Riduzione del Risk Weighted Assets e del capitale regolamentare

L'utilizzo del rating di Cerved Rating Agency in qualità di ECAI (External Credit Assessment Institution) può consentire alle banche una maggiore precisione nella **quantificazione del profilo di rischio del portafoglio** in oggetto con conseguente variazione delle metriche regolamentari (RWA, Risk Weighted Assets).

Una migliore valutazione si riflette sul capitale regolamentare che gli istituti di credito devono accantonare secondo le normative vigenti.

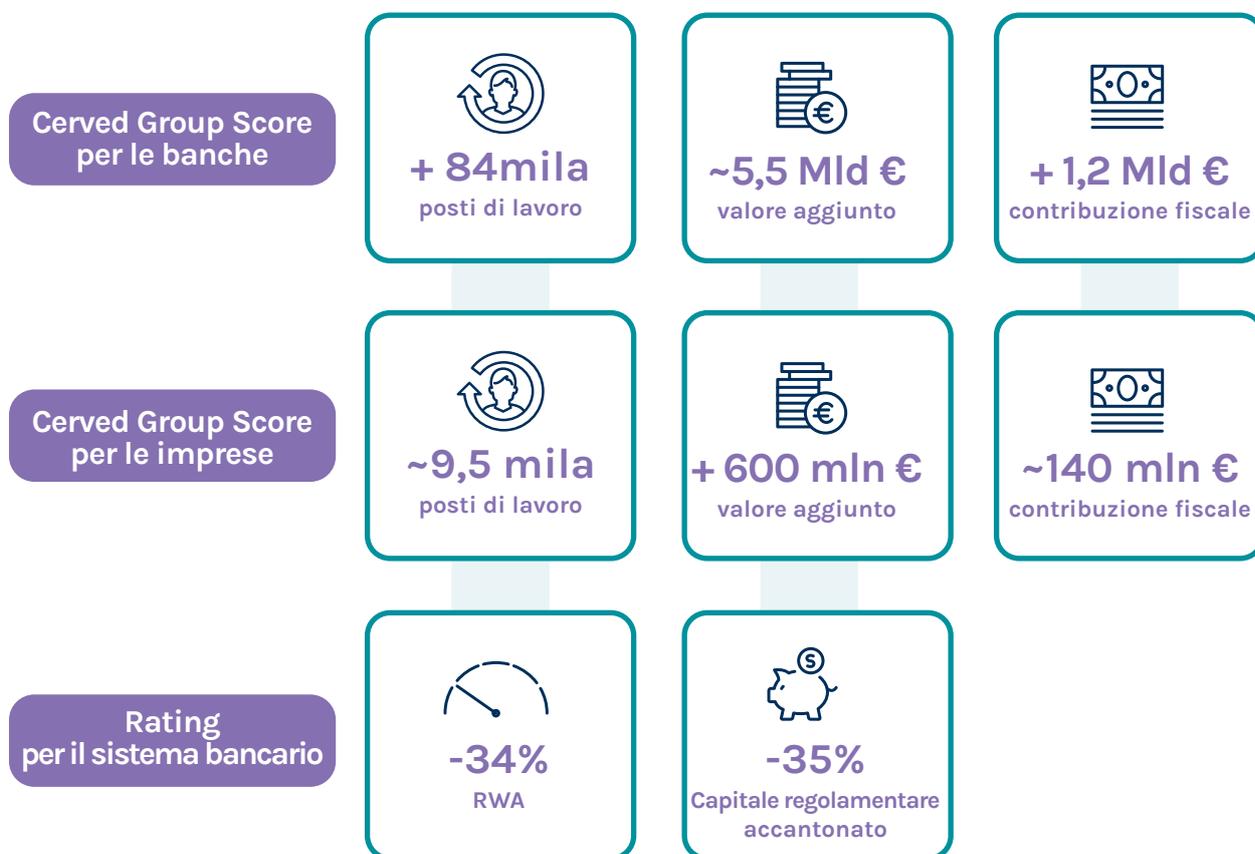
⁴ La stima si basa sul valore dei finanziamenti concessi dalle banche con l'utilizzo del Cerved Group Score rispetto a un utilizzo di una probabilità di default media di cluster per settore/regione/dimensione in base ai dati relativi ai prestiti erogati nel 2019.

⁵ La stima si basa sul valore dei finanziamenti concessi dalle imprese con l'utilizzo del Cerved Group Score rispetto a un utilizzo di una probabilità di default media di cluster per settore/regione/dimensione in base ai dati relativi ai prestiti erogati nel 2019.



Di seguito, i risultati dell'analisi degli **impatti generati dalle attività core del Gruppo Cerved sul Sistema Paese nel 2019**.

Gli impatti del Gruppo Cerved sul Sistema Paese



Ulteriori impatti delle attività del Gruppo Cerved sul Sistema Paese

MARKETING INTELLIGENCE	RATING SOLICITED	RATING/ASSESSMENT ESG
Migliora la produttività, il potenziale di crescita e il capitale umano delle imprese	Migliora il posizionamento sul mercato e l'accesso a strumenti finanziati da parte delle aziende clienti	Accelera il processo di transizione sostenibile del Sistema Paese
Opportunità per le aziende	Opportunità per le aziende	Opportunità per le aziende
<ul style="list-style-type: none"> comprendere le dinamiche dei mercati e individuare opportunità di crescita trovare nuovi clienti migliorare l'engagement digitale dei clienti generare insights per migliorare produttività e crescita formare i propri professionisti con un approccio data driven 	<ul style="list-style-type: none"> accedere alla finanza alternativa accedere alla finanza emergenziale migliorare il proprio accreditamento commerciale disporre di uno strumento di autodiagnosi e di early warning (in caso di crisi) disporre di uno strumento di comunicazione finanziaria 	<ul style="list-style-type: none"> ridurre gli impatti ambientali e misurare il proprio grado di sostenibilità favorire la sostenibilità delle filiere produttive avere accesso a strumenti di finanza sostenibile alternativi per investimenti green erogare finanziamenti green e sostenibili per favorire la transizione energetica misurare gli impatti dei cambiamenti climatici

Identità

Governance

Innovazione

Persone

Collettività



2

Una governance solida e una gestione responsabile del business

- ▶ Il modello di governance
- ▶ L'attenzione verso l'etica, l'integrità e la gestione della fiscalità
- ▶ Lotta alla corruzione
- ▶ La gestione del rischio



1010101

0101010101000101

Il modello di governance

Il cambiamento nella proprietà⁶ e il conseguente delisting aprono una nuova era per il Gruppo Cerved: resta fermo l'impegno nei confronti di tutti gli stakeholder nell'applicare le best practices in ambito di governance e proseguire il nostro percorso verso il successo sostenibile.

La nostra governance è assicurata dall'**implementazione di best practices** e anche da una **definizione efficiente del sistema di gestione dei rischi**.

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, per cui:

- al **Consiglio di Amministrazione (CdA)** compete in via esclusiva la gestione amministrativa e strategica del Gruppo Cerved 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 Cerved;
- la **revisione legale dei conti** del Gruppo Cerved 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 (fino al 2 novembre 2021) e all'**Amministratore Delegato e al Consigliere Luca Peyrano** (dal 25 novembre 2021), nei limiti consentiti dalla legge e dallo Statuto.

All'interno del Consiglio di Amministrazione sono inoltre costituiti il **Comitato Remunerazione, Nomine e Corporate Governance**; il **Comitato Parti Correlate** e il **Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità**.

Il nostro modello di corporate governance contempla, in conformità 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 si completa con le attività dell'**Organismo di Vigilanza**, istituito dopo l'adozione del Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.lgs. n. 231/2001⁷.

Aderiamo, inoltre, al **nuovo Codice di Corporate Governance**, pubblicato il 31 gennaio 2020 dal Comitato per la Corporate Governance promosso da Borsa Italiana. Per questo, il CdA ha elaborato un action plan per garantirne il recepimento nel corso del 2021.

⁶ Cerved Group - sino al 16 settembre 2021, data in cui è stato pagato il corrispettivo dovuto ai titolari delle azioni ordinarie di Cerved portato in adesione all'Offerta Pubblica di Acquisto volontaria promossa da Castor Bidco S.p.A. su tutte le azioni ordinarie Cerved - è stata una public company, società a capitale diffuso.

⁷ 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; Procedura per l'utilizzo e la gestione del sistema di segnalazione delle violazioni (whistleblowing); Policy di Sostenibilità; Policy Antiriciclaggio; Policy Privacy; Policy Fiscale.



Seppur non ricorrano i presupposti per la nomina di un Lead Independent Director, in un'ottica di best governance e tenuto conto del fatto che nell'ambito del Consiglio di Amministrazione (fino al 2 novembre 2021) il suo Presidente era anche un Amministratore Esecutivo, nel 2019 **Fabio Cerchiai è stato nominato Lead Independent Director**. Gli è stato attribuito il compito di collaborare con il Presidente del CdA per garantire che gli amministratori fossero destinatari di flussi informativi completi e tempestivi. Ha avuto 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 CdA o alla gestione sociale.

Il Lead Independent Director ha rassegnato le proprie dimissioni con efficacia dal 25 novembre 2021 e il Consiglio di Amministrazione del Gruppo Cerved nell'attuale composizione non ha ritenuto necessaria una nuova nomina. La decisione tiene anche conto che, nell'attuale Consiglio di Amministrazione, il Presidente non è un Amministratore Esecutivo.

Nel 2021, abbiamo ottenuto la **Label ESG Identity-IGI Company 2021** grazie alla partecipazione all'Integrated Governance Index sviluppato da ETicaNews.

In data 31 dicembre 2021, il capitale sociale sottoscritto e versato di Cerved Group S.p.A. 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. Al 31 dicembre 2021 la Società era titolare di 11.091 azioni proprie.



Label ESG
Identity -
IGI Company
2021

Il nuovo Codice di Corporate Governance

A seguito dell'entrata in vigore del nuovo Codice di Corporate Governance, il CdA ha approvato:

- › **l'adozione del regolamento del CdA** sulla disciplina delle regole di funzionamento del Consiglio stesso, ivi incluse le modalità di verbalizzazione delle riunioni e le procedure per la gestione dell'informativa agli amministratori;
- › **l'aggiornamento del regolamento** del Comitato Remunerazione, Nomine e Corporate Governance, del Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità e del Comitato Parti Correlate;
- › **l'aggiornamento della Procedura per le Operazione con Parti Correlate** con efficacia a partire dal 1° luglio 2021 al fine di adeguarla alle soluzioni regolamentari adottate dalla Consob.

ASSEMBLEE E SUPPORTO DEGLI AZIONISTI

Il 27 aprile 2021 si è svolta in unica convocazione **l'Assemblea Ordinaria degli Azionisti di Cerved Group S.p.A.** L'Assemblea ha visto la partecipazione di soci, che in proprio o per delega, rappresentavano il 50,86% del capitale sociale e, con elevata maggioranza di voti favorevoli, ha approvato:

- › il bilancio di esercizio 2020;
- › la politica di remunerazione (1ª sezione);
- › la destinazione del risultato di esercizio;
- › l'autorizzazione all'acquisto e alla disposizione di azioni proprie;
- › il conferimento dell'incarico di revisione legale dei conti per il periodo 2023-2031.

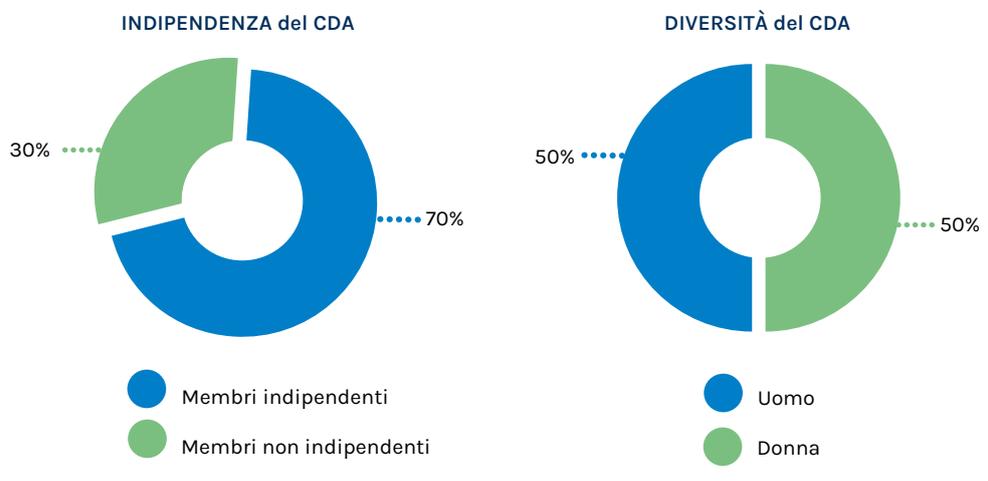
Il 25 novembre 2021 si è svolta in unica convocazione **l'Assemblea Straordinaria e Ordinaria degli Azionisti di Cerved Group S.p.A.** L'Assemblea ha visto la partecipazione di soci, che in proprio o per delega, rappresentavano il 96,94% del capitale sociale e, con elevata maggioranza di voti, ha approvato:

- › la modifica dell'art. 13.1 dello Statuto Sociale con la determinazione del numero dei componenti del CdA stesso (da un minimo di 7 a un massimo di 13 membri);
- › la nomina dei membri del nuovo CdA, del loro incarico e compenso.

Composizione del Consiglio di Amministrazione al 31 dicembre 2021⁸

Nominativo	Genere	Età	Ruolo	Esecutivo	Non Esecutivo	Indipendente	CCRS	CRNG	CPC
Aurelio Regina	♂	>50	Presidente		✓	✓			
Andrea Mignanelli	♂	>50	Amministratore Delegato	✓					
Luca Peyrano	♂	>50		✓					
Carlo Purassanta	♂	30-50			✓			✓	
Anna Zanardi	♀	>50	Presidente CRNG		✓	✓	✓	✓	✓
Elvina Finzi	♀	30-50			✓	✓		✓	✓
Giulia Cavalli	♀	30-50	Presidente CPC		✓	✓	✓	✓	
Elena Toson	♀	30-50			✓	✓	✓		
Stefano Caselli	♂	>50	Presidente CCRS		✓	✓	✓		
Alessandra Ferrari	♀	>50			✓	✓			✓

⁸ CCRS: Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità
 CRN: Comitato Remunerazione, Nomine e Corporate Governance
 CPC: Comitato Parti Correlate



LE ATTIVITÀ DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione di Cerved Group S.p.A. in carica al 31 dicembre 2021 è **composto da 10 membri, di cui 3 esecutivi e 7 indipendenti, con una percentuale di presenza femminile del 50%**. Il 70% dei consiglieri ha un'età uguale o superiore ai 50 anni.

La composizione del Consiglio di Amministrazione rispecchia i contenuti della **Politica in materia di diversità nella composizione del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale**.

Nel corso del 2021, il Consiglio di Amministrazione si è **riunito 42 volte** con una durata media di ciascuna riunione di circa 1 ora e 45 minuti. I membri del Consiglio dimostrano una crescente attenzione, concentrazione e disponibilità verso le tematiche di gestione della sostenibilità del Gruppo Cerved.

Nel corso del 2021 non si è tenuta alcuna sessione di induction programme; tuttavia, alla luce della nuova composizione del Consiglio di Amministrazione, sono state programmate ed effettuate due sessioni a gennaio e febbraio 2022.



► Nomina dei consiglieri, voto di lista e tutela degli azionisti

Lo Statuto della Società, vigente al 31 dicembre 2021⁹, prevede che gli amministratori vengano nominati dall'Assemblea, nel rispetto della disciplina pro tempore in vigore inerente all'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 S.p.A. e pubblicate in conformità con la normativa. Inoltre, devono presentare un numero complessivo di candidati pari o superiore a tre ed essere composte da candidati di entrambi i generi, in modo che appartenga al genere meno rappresentato almeno un terzo dei candidati (arrotondato per eccesso).

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.

Per l'esercizio 2021, **il Consiglio di Amministrazione ha adottato una regola espressa in merito al cumulo degli incarichi**: in particolare, il Consiglio di Amministrazione ha ritenuto non compatibile con lo svolgimento dell'incarico di amministratore l'assunzione di incarichi di amministrazione o controllo in più di quattro società quotate sui mercati regolamentati, ivi inclusa la carica ricoperta nel Consiglio di Amministrazione. Non rileva a tal fine il fatto che l'incarico di amministrazione ricoperto nella/e società quotata/e sia di natura esecutiva o meno.

LA GOVERNANCE DI SOSTENIBILITÀ

La governance di sostenibilità è **indirizzata dal Consiglio di Amministrazione** ed è tema di **competenza del Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità ("CCRS")** di Cerved Group S.p.A. Il CCRS:

- **esamina e supervisiona la rendicontazione di sostenibilità** del Gruppo Cerved, inclusa l'analisi di materialità e le relative attività di stakeholder engagement, valutandone completezza e attendibilità;
- **supporta le valutazioni e le decisioni del Consiglio di Amministrazione** in materia;
- **verifica la descrizione dei principali rischi**, generati o subiti, connessi ai temi socio-ambientali che derivano dalle attività dell'impresa, dai prodotti, servizi o rapporti commerciali, inclusa la gestione della catena di fornitura e del subappalto.

Il CCRS ha funzioni istruttorie, di natura propositiva e consultiva soprattutto nelle valutazioni e nelle decisioni rispetto:

- al Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi;
- all'approvazione delle relazioni finanziarie periodiche e del Bilancio di Sostenibilità;
- alle tematiche connesse alla sostenibilità del Gruppo Cerved.

È composto in prevalenza da donne (3) e interamente da consiglieri indipendenti, tutti in possesso di un'adeguata esperienza, come richiede il Codice di Corporate Governance di Borsa Italiana. Nel corso del 2021, il **CCRS si è riunito 13 volte**.

⁹ Si precisa che in data 14 gennaio 2022 l'Assemblea straordinaria degli Azionisti ha approvato l'adozione di un nuovo testo di statuto sociale.

In questo ambito, il Responsabile ESG e il Comitato di Direzione (Comitato Strategico di Sostenibilità) rappresentano altre due figure chiave.

Il **Responsabile ESG** ha il compito di promuovere, coordinare e supervisionare tutte le attività relative ai temi ambientali, sociali e di buon governo.

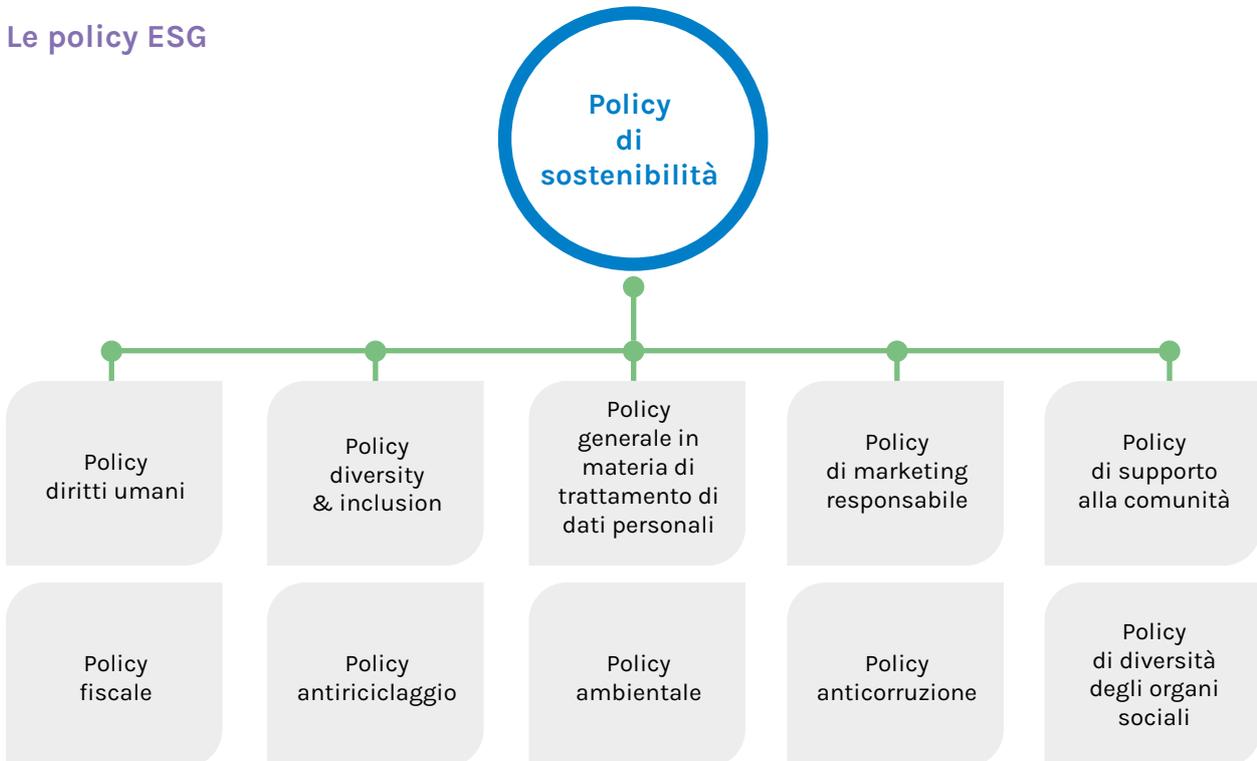
Accanto al Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità, il **Comitato di Direzione (Comitato Strategico di Sostenibilità)**:

- › **valuta** la significatività delle tematiche di sostenibilità dal punto di vista del management;
- › **supporta** le attività di stakeholder engagement e la valutazione dei rischi ESG;
- › **contribuisce** al governo e al monitoraggio dei target quantitativi e del Piano di Sostenibilità;
- › **collabora** al processo di rendicontazione di sostenibilità.

A supporto delle strutture di governance, inoltre, la **funzione Enterprise Risk Management (ERM)** valuta e gestisce i rischi ESG all'interno del sistema di risk management.

Nel 2020 abbiamo strutturato la **rete degli Ambassador della Sostenibilità**: una community che si pone l'obiettivo di favorire la diffusione della cultura della sostenibilità in tutto il Gruppo Cerved. Anche nel 2021, la rete degli Ambassador è stata coinvolta a supporto della progettazione di iniziative specifiche e per la redazione del Bilancio di Sostenibilità.

Le policy ESG



L'attenzione verso l'etica, l'integrità e la gestione della fiscalità

Vogliamo creare valore per tutti gli stakeholder, attraverso una condotta sempre corretta e trasparente e un'attenta gestione del nostro profilo di rischio.

Il nostro **Codice Etico** esprime gli impegni e le responsabilità di tutto il Gruppo Cerved, anche rispetto alle dimensioni sociali, ambientali e di governance. 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 Cerved, così come, in generale, da tutti coloro che operano per tali Società, quali siano i rapporti che li legano alle stesse.

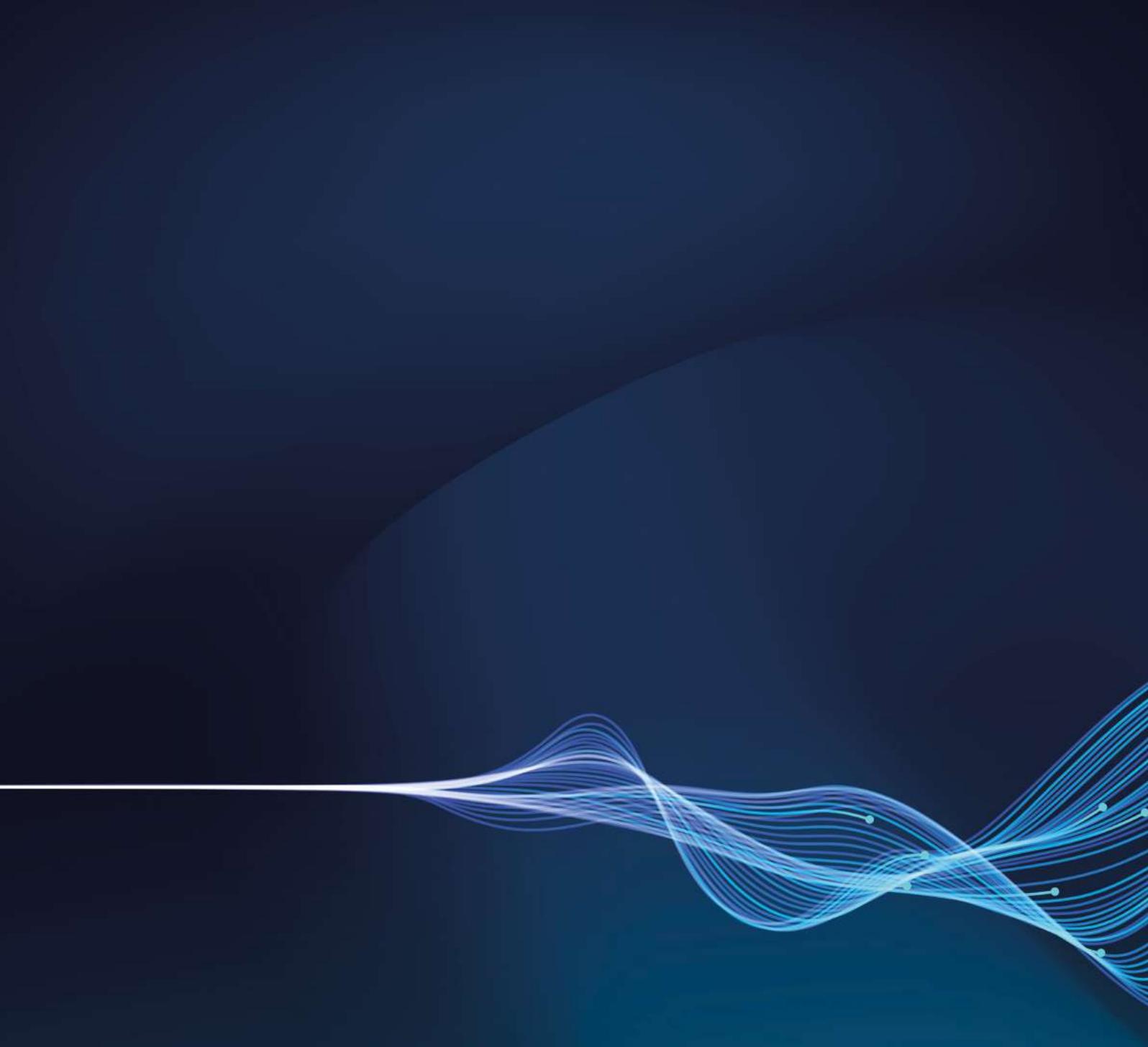
Tutte le Società del Gruppo Cerved, italiane ed estere, hanno adottato il Codice Etico: il documento è stato tradotto in lingua inglese per permetterne la completa comprensione anche da parte del personale delle sedi estere ed è aggiornato periodicamente.

Nel corso del 2021 **non sono stati segnalati casi di violazione del Codice Etico.**

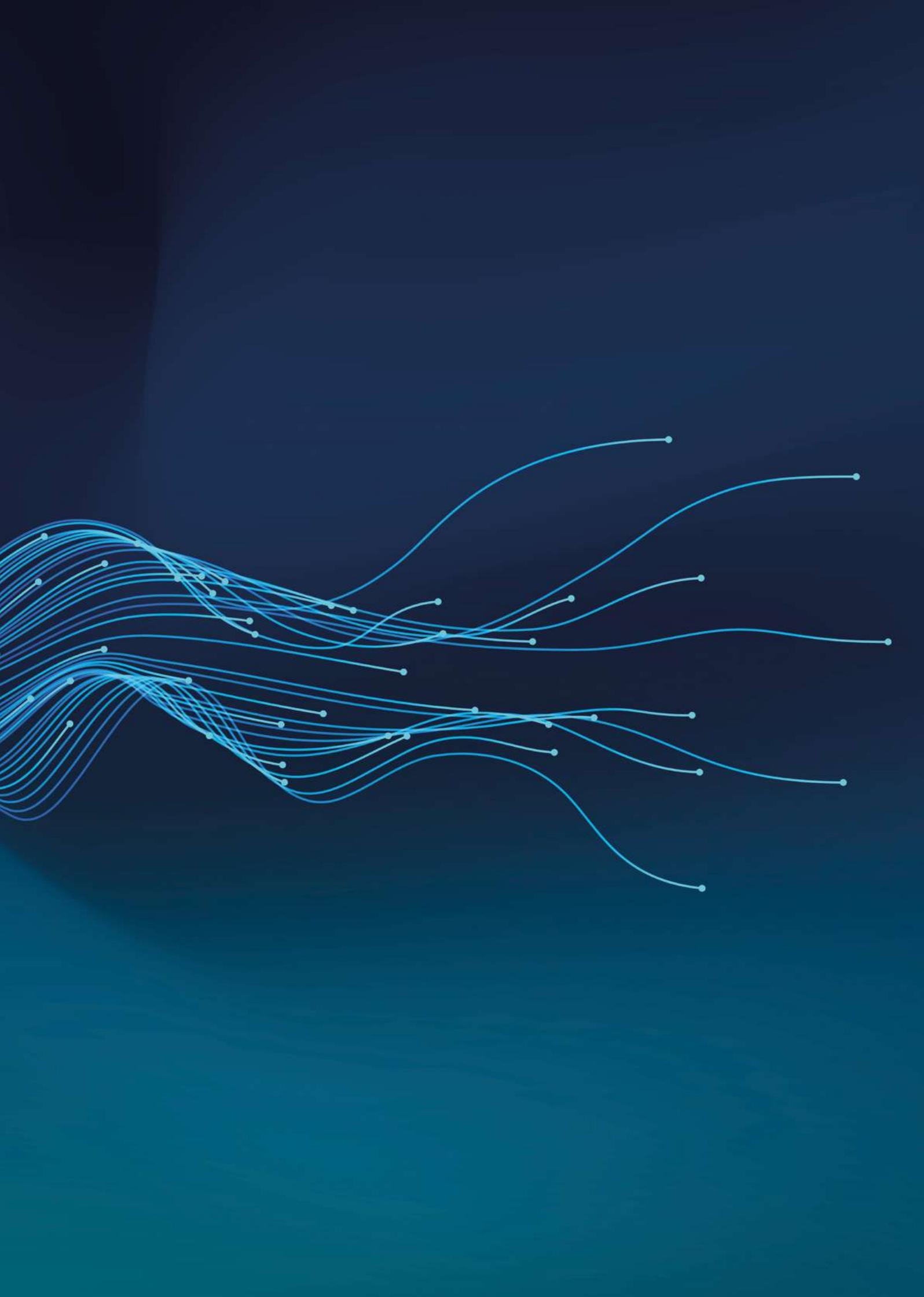
Tutte le Società del Gruppo adottano il Codice Etico

Valori e principi del Codice Etico

- ▶ 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

An abstract graphic consisting of a horizontal white line that transitions into a series of glowing, wavy blue lines and dots on the right side, set against a dark blue background.

**Mettiamo a tua disposizione
ogni tipo di dato.
Anche quelli che non sapevi
di volere.**



LA TUTELA DEI DIRITTI UMANI

Tuteliamo, sosteniamo e promuoviamo i Diritti Umani, secondo i principi richiamati anche nel Codice Etico e nella Policy Diritti Umani. Giorno dopo giorno, costruiamo con i nostri stakeholder rapporti solidi su rispetto e fiducia reciproca.

Ciascuna Società del Gruppo Cerved 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 lo sviluppo del patrimonio intellettuale, favorendo un ambiente e delle condizioni lavorative improntate 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 anche dalla **Policy Diversity & Inclusion**, vengono attuate tutte le azioni necessarie a **scongiurare episodi di discriminazione** in relazione a età, genere, cambiamento di genere, orientamento sessuale, disabilità, provenienza geografica, etnia, nazionalità, colore, orientamento religioso, politico e sindacale, stato civile, gravidanza, maternità, paternità, status socioeconomico, background professionale e inquadramento contrattuale.

Il **rispetto per gli impegni presi viene misurato** attraverso procedure che consentono sia l'identificazione dei rischi di violazione di detti principi adottati sia il monitoraggio periodico degli indicatori di risultato: tutte le eventuali violazioni della normativa in materia di diritti umani sono 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 sono monitorati dagli Organismi di Vigilanza ed eventuali casi rilevanti vengono discussi per prevedere, se necessario, provvedimenti sanzionatori.

Per quanto riguarda **la catena di fornitura**, prevalentemente localizzata in Italia, **non risultano rischi significativi legati alla violazione dei diritti umani**: ai fornitori è richiesto di svolgere le proprie attività nel rispetto dei diritti dei lavoratori, con particolare riferimento alla libertà di associazione o alla contrattazione collettiva, prevenendo così il verificarsi di situazioni di rischio.

Nel corso del 2021 **non sono stati segnalati casi di violazione dei Diritti Umani**.



La tutela dei diritti del debitore nelle attività di credit management

Abbiamo adottato un **Codice di comportamento per l'attività di recupero** svolta dalle agenzie di recupero del credito dotate di licenza ex art. 115 TULPS.

Attraverso il codice abbiamo definito l'impegno per la Società e per tutti i collaboratori a operare nel **rispetto dei diritti dei consumatori e dei diritti umani**. Le procedure "Recruiting gestori esterni" e "Prevenzione rischi di aggressione" completano l'assetto normativo in materia di tutela del debitore. Tramite Cerved Credit Collection, siamo anche soci di **UNIREC (Unione Nazionale Imprese a Tutela del Credito)** e rispettiamo il codice di condotta per i processi di gestione e tutela del credito, sottoscritto dal Forum UNIREC Consumatori.

L'attività di credit management è svolta sempre con l'obiettivo di **intraprendere un percorso di confronto con il debitore** finalizzato a comprendere le cause dell'insolvenza e individuare le possibili soluzioni, nel rispetto della sua dignità e onorabilità. L'obiettivo è evitare che gli incaricati adottino una condotta che possa creare imbarazzo o generare pressione (ad esempio utilizzando titoli mendaci o toni minacciosi, prospettando conseguenze irreali o inapplicabili o qualificandosi come funzionari alle dirette dipendenze del committente/creditore). L'incaricato 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 periodicamente svolta un'**attività di formazione** che si concentra su:

- rispetto della normativa in materia di diritti dei consumatori;
- regole e limiti per effettuare i contatti via phone collection e/o attraverso la rete esattoriale;
- orari di contatto e cautele;
- sistema di controllo strutturato sia sull'attività di phone collection sia sull'attività di esazione "door to door".

Inoltre, in alcuni casi, sono previsti **programmi formativi ed educativi per i clienti, forme di consulenza in materia di debiti e l'attivazione di un difensore civico**.

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

Il Consiglio di Amministrazione ha deliberato l'**adozione del Modello Organizzativo di Gestione e Controllo ("Modello 231")**, ai sensi del D. lgs. 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, insieme ai suoi principi, 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 a ogni altro soggetto, persona fisica o giuridica, con cui Cerved Group S.p.A. entra in contatto nello svolgimento di relazioni d'affari.

Tutte le Società italiane adottano il proprio Modello Organizzativo di Gestione e Controllo, in linea con l'approccio aziendale che prevede l'adozione di un Modello 231 anche per le società italiane neoacquisite o neocostituite che entrano a far parte del Gruppo Cerved.

Il Modello 231 adottato è composto da:

- **una parte generale**, che illustra 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 stesso;
- **alcune parti speciali**, che individuano i reati potenzialmente a rischio di commissione nella Società e le correlate attività sensibili, illustrano possibili modalità di commissione degli illeciti, richiamano i principi comportamentali da rispettare e le misure preventive da attuare.

Tutte le
Società
italiane
adottano
il proprio
Modello 231

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

- › il Codice Etico;
- › il sistema disciplinare;
- › gli esiti del risk assessment;
- › l'elenco dei reati.

Le fattispecie di reato che il Modello 231 intende prevenire vengono individuate attraverso la **mappatura dei rischi (c.d. "risk assessment")** che prevede anche una valutazione del rischio inerente e residuo.

L'efficace e concreta attuazione del Modello 231 è garantita sia dall'Organismo di Vigilanza, nell'esercizio dei suoi poteri di iniziativa e di controllo sulle attività svolte dalle singole unità organizzative, **sia dai responsabili delle varie unità organizzative**, in relazione alle attività a rischio che esse stesse svolgono.

Nel corso del 2021 abbiamo avviato un'**attività di revisione dei Modelli 231** del Gruppo Cerved finalizzata a recepire sia le variazioni organizzative intervenute nel corso dell'anno che le variazioni normative¹⁰.

Nell'ottica del continuo miglioramento delle attività svolte in questo contesto, abbiamo intrapreso - contestualmente all'aggiornamento dei Modelli 231 e in via propedeutica a tale attività - una verifica dell'allineamento del Modello 231 (e in base a quanto emerso, di tutte le Società del Gruppo) rispetto alle nuove linee guida pubblicate da Confindustria a giugno 2021, e un'analisi dei profili normativi/ di rischio applicabili al Gruppo Cerved individuabili all'interno di alcune recenti sentenze in ambito 231.

Nel corso del 2021 abbiamo inoltre **erogato il corso di formazione specifico** attraverso la piattaforma e-learning Cerved Digital Academy.

► L'Organismo di Vigilanza

Per completare il modello di corporate governance di Gruppo, è stato **istituito l'Organismo di Vigilanza (OdV)**, 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 (Avv. Andrea Polizzi - Presidente, Ing. Orazio Mardente, Avv. Emiliano Nitti), in carica fino all'approvazione del progetto di bilancio al 31/12/2022.

L'OdV si riunisce con cadenza almeno trimestrale per analizzare i flussi informativi periodici predisposti ed effettuare le analisi previste dal piano di monitoraggio definito annualmente. Nel corso del 2021, si è riunito per 10 volte, con una durata media delle riunioni pari a 1 ora e 46 minuti e un tasso di partecipazione pari al 100% per tutti i componenti, e **ha analizzato 234 e-mail** inviate alla casella di posta elettronica dedicata alla gestione dei flussi informativi dalle unità organizzative competenti. Le informazioni comunicate via e-mail coprono un ampio perimetro dei processi c.d. sensibili ai fini della prevenzione dei reati ex D. lgs. 231 quali ad esempio: rapporti con la Pubblica Amministrazione, gestione del personale e dell'emergenza sanitaria, tematiche collegate ai reati informatici, etc. Dalle analisi effettuate, l'OdV non ha riscontrato criticità o ambiti rilevanti da portare all'attenzione. Gli esiti di dettaglio delle analisi sono formalizzati all'interno dei verbali delle riunioni. L'OdV relazione inoltre con cadenza semestrale al Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità e al Consiglio di Amministrazione.

Nel corso del 2021 l'Organismo di Vigilanza ha anche incontrato il Collegio Sindacale di Cerved Group S.p.A., la società di revisione e alcuni top manager nell'ambito

¹⁰ In particolare, si fa riferimento anche al D. lgs. 184/2021 (G.U. DEL 29.11.2021) che aggiunge al D. lgs. 231/2001 l'art. 25-octies.1 "Delitti in materia di strumenti di pagamento diversi dai contanti" e il D. lgs. 195/2021 che integra i reati di ricettazione, riciclaggio e autoriciclaggio prevedendo che tali reati siano integrati anche qualora il denaro o le cose ricettate, riciclate, impiegate provengano da determinate contravvenzioni o delitti colposi.



del periodico scambio di flussi informativi sia con altri organi/soggetti con funzioni di controllo sia con il management.

LA TRASPARENZA FISCALE

Con l'intento di promuovere a tutti i livelli comportamenti e scelte che favoriscano il benessere della società e creino valore per tutti gli stakeholder, **abbiamo sviluppato anche una strategia fiscale che garantisce la corretta contribuzione alle finanze pubbliche.**

La strategia fiscale è un documento di sintesi che riepiloga gli obiettivi e i principi che regolano l'approccio del vertice aziendale alla variabile fiscale e alla sottostante propensione al rischio.

In coerenza con il Codice Etico, **vengono applicati principi di correttezza, trasparenza, onestà e integrità** che in ambito fiscale trovano attuazione nel corretto assolvimento delle obbligazioni tributarie e nel rispetto delle disposizioni normative. Nello specifico, garantiamo il rispetto di 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 operiamo.

L'obiettivo è quello di **provvedere al pagamento di tutte le imposte dovute così come al tempestivo e completo adempimento di tutte le obbligazioni richieste** dalla normativa fiscale. Allo stesso tempo, intendiamo 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.

Perché ciò sia possibile, abbiamo integrato i meccanismi di controllo del rischio fiscale nel sistema complessivo di gestione e controllo dei rischi con presidi specifici.

Inoltre, **promuoviamo 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 Cerved che svolgono attività di recupero crediti sono tenute, in qualità di "agenzie di recupero"¹¹, a svolgere non solo un'attività di tipo investigativo sui rapporti e sulle operazioni a cui partecipano (art. 3 D.lgs. 231/2007 vecchio dettato¹², 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 terrorismo¹³ (art. 15 D.lgs. 231/2007 e s.m.i.).

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 informazioni utili in un formato utilizzabile nell'immediato.

Il nostro impegno è quindi orientato alla promozione dell'adozione di strumenti volti a **prevenire, scoprire e comunicare condotte illecite** e/o comunque poste in essere in violazione dei nostri principi etici.

Oltre alle numerose procedure interne e istruzioni operative, abbiamo adottato una specifica **Policy in materia di antiriciclaggio e finanziamento del terrorismo** con lo scopo di investigare e monitorare i rischi relativi al riciclaggio di denaro e al finanziamento di operazioni terroristiche.

¹¹ In base all'art. 3 comma 5 lettera h) del D.lgs. 231/07, rientra nell'ambito di applicazione della legge antiriciclaggio chi effettua "attività di recupero stragiudiziale dei crediti" per conto terzi, in presenza della licenza di cui all'articolo 115 TULPS (Regio decreto 18 giugno 1931, n. 773).

¹² 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.

¹³ In base al D. lgs. 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".

Nel 2021 abbiamo **aggiornato il corpus normativo** per la gestione del processo complessivo di antiriciclaggio. In particolare, in riferimento al Gruppo CCMG abbiamo revisionato la procedura antiriciclaggio e predisposto una policy ad hoc: questi documenti rappresentano il processo operativo da seguire per la gestione del rischio riciclaggio, gli strumenti e la modulistica in uso, le attività in carico ai vari attori e i principi generali che l'organizzazione ha formalizzato e intende seguire per gestire e mitigare questa tipologia di rischi.

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 2021 **non sono stati segnalati casi di violazione** della normativa antiriciclaggio.

Lotta alla corruzione

Per proseguire il nostro processo di miglioramento continuo, abbiamo posto particolare attenzione a contrastare i rischi di corruzione e ad agire secondo principi di integrità.

 **Certificazione anticorruzione ISO 37001**

Il presidio di questi temi è assegnato alla **Funzione Internal Audit** e al suo Responsabile è attribuito il ruolo di **Responsabile Anticorruzione**. Nel 2021, abbiamo **implementato un Sistema di Gestione Anticorruzione e ottenuto la certificazione secondo lo standard ISO 37001:2016**.

Nell'ambito dell'implementazione del Sistema di Gestione Anticorruzione sono stati predisposti i seguenti documenti:

› **Policy Anticorruzione**

esprime in modo formale il nostro impegno nella **prevenzione della corruzione** vietando in modo esplicito la commissione di qualsiasi condotta corruttiva da parte dei dipendenti e richiedendo di adottare un comportamento conforme alle normative applicabili.

La Policy fornisce una visione complessiva dei **principali presidi anticorruzione** e del quadro di riferimento normativo e del sistema di gestione. È stata approvata da tutti i Consigli di Amministrazione delle diverse Società del Gruppo Cerved.

› **Mandato della Funzione Anticorruzione**

integra quello già in essere della Funzione Internal Audit con l'obiettivo di definire ruoli e responsabilità specifici collegati alla Funzione Anticorruzione.

› **Manuale del Sistema di Gestione Anticorruzione**

contiene non solo la metodologia e gli elementi presi in considerazione nel progettare e stabilire il Sistema ma anche una serie di regole programmatiche - meglio declinate anche negli strumenti normativi e operativi interni - per l'efficace attuazione e documentazione del Sistema stesso.

› **Procedura di due diligence anticorruzione**

descrive il processo finalizzato a ottenere le informazioni sufficienti per accertare il livello di rischio di corruzione di un'operazione.

Abbiamo, inoltre, definito un **piano formativo articolato** che prevede la suddivi-

 **+ 1.700 dipendenti** hanno ricevuto formazione su anticorruzione

sione in cluster dei destinatari della formazione in funzione dello specifico ruolo/ livello di rischio associato alla funzione di appartenenza, così come emerso dal risk assessment.

Nel 2021, nell'ottica di avviare fin da subito le attività di sensibilizzazione e formazione, è stata svolta una **sessione (in)formativa al Top Management**, una sessione (in)formativa **all'Organo Direttivo** e **18 incontri (in)formativi con il personale delle funzioni esposte** a un rischio corruzione non basso e/o coinvolte in processi rilevanti nell'ambito del risk assessment anticorruzione.

Abbiamo **condotto 70 due diligence** aventi ad oggetto specifiche operazioni nelle aree a maggior rischio corruzione, con particolare riferimento ai temi di acquisto, donazioni, rapporti con partner e agenti e assunzione di personale.

Non risultano casi di provvedimenti disciplinari connessi a episodi di corruzione e **non si registrano sanzioni** per non conformità a leggi o regolamenti in relazione a fenomeni di corruzione.

Inoltre, **le Società del Gruppo Cerved non erogano contributi, diretti o indiretti e sotto qualsiasi forma a partiti politici, 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 2021 abbiamo ricevuto 358 mila euro come finanziamenti dalla Pubblica Amministrazione finalizzati a supportare la formazione e a sanificare gli spazi di lavoro. Al contrario, non sono stati effettuati pagamenti ai governi se non quelli rientranti nel regime della fiscalità, come previsto dalla Policy Fiscale.

SISTEMA INTERNO DI SEGNALAZIONE DELLE VIOLAZIONI

Il Sistema di Gestione delle Segnalazioni (c.d. **whistleblowing**) si caratterizza come un sistema multicanale provvisto anche di una piattaforma web, unico per tutto il Gruppo Cerved, separato e indipendente dai sistemi informatici. 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.

Il Sistema assicura **elevati standard di riservatezza delle informazioni e della identità** del segnalato e del segnalante e può avere come oggetto atti o fatti attinenti a:

- › **violazione del Codice Etico** o delle procedure adottate dalle Società del Gruppo Cerved;
- › **condotte illecite**, rilevanti ai sensi del D.lgs. 231/2001 e violazioni del Modello 231 adottato dalle Società del Gruppo Cerved;
- › **violazione 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) o di **financial integrity** (ad esempio, insider trading, violazioni in materia contabile, frodi societarie);
- › **violazioni della normativa in materia di antiriciclaggio** o che disciplina l'attività bancaria.

Il Consiglio di Amministrazione di Cerved Group S.p.A. ha deliberato l'aggiornamento del sistema, comprensivo della specifica "Procedura per l'utilizzo e la ge-

100%
processi
analizzati
per rischi legati
alla corruzione

Identità

2
Governance

3
Innovazione

4
Persone

5
Collettività



stione del sistema di segnalazione delle violazioni” in data 28 ottobre 2021. L’aggiornamento è stato necessario per recepire i requisiti e i presidi di cui al Sistema di Gestione Anticorruzione e per allineare la procedura alle indicazioni della Direttiva UE 1937/2019 (sebbene non ancora recepita dalla normativa italiana alla data di aggiornamento della Procedura).

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

Tutti coloro che effettuano una segnalazione attraverso questo sistema sono tutelati dal Gruppo Cerved anche quando la segnalazione, basata su criteri di buona fede e ragionevolezza, risulta infondata. Nel caso di violazione è prevista l’instaurazione di un **apposito procedimento disciplinare**: il Responsabile del Sistema, con il supporto della Funzione Human Resources, monitora eventuali comportamenti ritorsivi, sleali, discriminatori nei confronti dei soggetti segnalanti, attraverso l’analisi e la valutazione complessiva di appositi “red flags”.

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 garantiamo lo svolgimento tempestivo delle indagini da parte del Responsabile del Sistema con il supporto delle funzioni interessate dai fatti descritti.

Nel corso del 2021 il sistema di gestione delle segnalazioni è stato allineato rispetto alle variazioni occorse all’assetto societario del Gruppo Cerved ed è stata effettuata un’attività di aggiornamento del software per inserire alcuni miglioramenti.

Nel 2021 **non sono pervenute segnalazioni** al Responsabile del Sistema.

La gestione del rischio

Ci impegniamo a diffondere e a far crescere una cultura aziendale fondata sulla gestione del rischio, in grado di guidare le nostre scelte strategiche in modo consapevole e prudente.

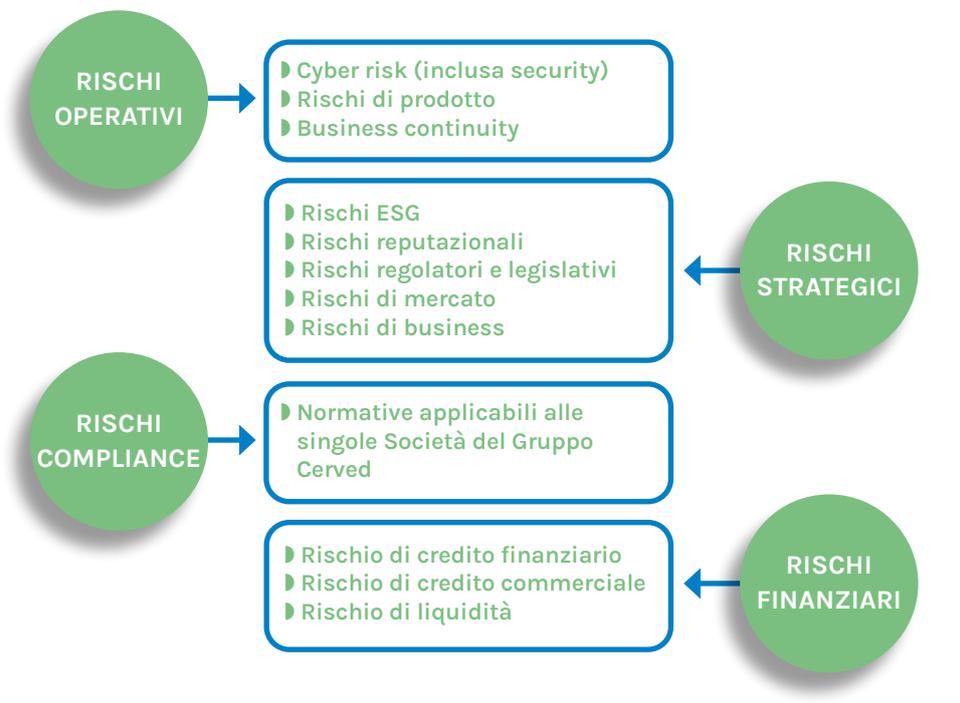
Il nostro **sistema di controllo interno e gestione dei rischi** è costituito da un insieme di regole, procedure e strutture organizzative volte a consentire, attraverso un adeguato processo di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi, una conduzione dell’impresa coerente con gli obiettivi prefissati.

Il Consiglio di Amministrazione, con il supporto del Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità, esercita queste funzioni.

Inoltre, in considerazione della nostra operatività, abbiamo adottato una classificazione dei rischi ai quali siamo esposti che prevede alcune categorie specifiche

(strategici, finanziari, operativi e di compliance) e mappa periodicamente i rischi emergenti.

Le principali categorie di rischio del Gruppo Cerved



I rischi sono definiti in un **catalogo** che fa da riferimento per tutte le Business Unit del Gruppo Cerved e per tutte le strutture interessate nei processi di gestione e di monitoraggio. L'adozione di un linguaggio comune ne facilita la mappatura e la rappresentazione organica, agevolando così l'identificazione di quelli che impattano i processi di Gruppo e dei ruoli delle unità organizzative coinvolte nella loro gestione.

Nel corso del 2021 abbiamo ottimizzato ulteriormente il **modello di Enterprise Risk Management (ERM)** esistente e la relativa metodologia, attraverso questi principali interventi:

- **esecuzione di un "maturity assessment" del processo ERM** con l'obiettivo, tra gli altri, di definire un piano di evoluzione del processo stesso in linea con le best practices della professione e con le nostre guidance strategiche;
- **implementazione di un tool per la valutazione economica dei rischi**, con scale di impatti quantitativi differenziate a seconda della tipologia di rischio e una funzione di analisi degli scenari attraverso simulazioni statistiche.

Inoltre, nel corso del 2021 è proseguito il **processo di Vendor Risk Management**, che prevede specifiche attività di identificazione dei rischi e di verifica su alcuni fornitori e tipologie di forniture. Questo processo è stato integrato per Cerved Group S.p.A. con un focus sulle due diligence anticorruzione in seguito all'implementazione del Sistema di Gestione Anticorruzione ISO 37001.

Il Consiglio di Amministrazione ha, infine, definito la natura e il livello di rischio compatibili 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 Cerved.

Principali rischi ESG	Azioni di mitigazione
<p>Episodi di corruzione Rischi relativi a Società e/o amministratore, rappresentante o dipendente del Gruppo Cerved, coinvolti in un procedimento per reati commessi in violazione di normative anticorruzione che comportano sanzioni e ricadute negative in termini reputazionali.</p>	<ul style="list-style-type: none"> › Implementazione di un sistema di gestione anticorruzione certificato secondo lo standard ISO 37001:2016. › Tra i principali presidi previsti: <ul style="list-style-type: none"> • adozione di una Politica Anticorruzione; • individuazione di una Funzione Anticorruzione con compiti specifici; • formazione e verifiche periodiche.
<p>Human Capital Risk Rischi relativi all'engagement delle risorse di valore.</p>	<ul style="list-style-type: none"> › Predisposizione di programmi di engagement per i dipendenti: <ul style="list-style-type: none"> • misure di benefit, • work-life balance, • flessibilità dell'orario di lavoro, • smart working, • exit interview.
<p>Rischio di mantenimento delle competenze Rischi relativi alla pianificazione dei piani di successione aziendale e ad iniziative per sviluppo competenze.</p>	<ul style="list-style-type: none"> › Intensificazione di attività di formazione (con la piattaforma Cerved Digital Academy) e delle occasioni di apprendimento. › Messa a disposizione di strumenti di outplacement in collaborazione con società esterne.
<p>Rischio di mancato rispetto della normativa in materia di salute e sicurezza Rischi in riferimento alla conformità normativa degli impianti (autorizzazioni, certificazioni, ecc.); per il personale interno (formazione, DPI, attestati, ecc.) e delle Società terze per le attività affidate in appalto (DURC, DUVRI, ecc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> › Gestione dei rischi attraverso misure organizzative conformi al D.lgs. 81/2008 e successive modifiche. › Stesura di un Documento di valutazione dei Rischi per ogni Società del Gruppo Cerved. › Attività periodica di verifica e monitoraggio da parte degli Organismi di Vigilanza. › Riunioni con gli addetti delle squadre di primo soccorso e antincendio. › Pubblicazione sulla intranet aziendale degli elenchi dei componenti delle squadre di soccorso, dei piani di emergenza ed evacuazione. › Monitoraggio delle attività di formazione.
<p>Rischio di violazione della sicurezza informatica Rischi in riferimento ad eventuali attacchi e/o incidenti alla sicurezza informatica con l'obiettivo di intercettare informazioni riservate o contenenti dati compromettono la privacy dei dipendenti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> › 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: <ul style="list-style-type: none"> • aspetti organizzativi; • verifica, aggiornamento e monitoraggio delle policy e procedure operative adottate; • inserimento di nuove tecnologie di cybersecurity; • stipula di una polizza assicurativa a copertura del cyber risk; • monitoraggio di specifici indicatori di rischio e del rischio sicurezza delle informazioni sulle terze parti; • attività di vulnerability assessment e penetration test; • sensibilizzazione degli utenti con sessioni formative / informative con avvio di un canale informativo dedicato (Cerved Security Lab) e una piattaforma dedicata alla formazione cyber per tutti gli utenti.
<p>Rischi di approvvigionamento Rischi in riferimento alla catena di fornitura del Gruppo Cerved prevalentemente italiana.</p>	<ul style="list-style-type: none"> › Monitoraggio continuo delle operazioni dei fornitori nel rispetto dei diritti dei lavoratori, con riferimento alla libertà di associazione o alla contrattazione collettiva, prevenendo il rischio di violazione di diritti umani.
<p>Rischi relazionali Rischi in riferimento alla mancata considerazione delle aspettative delle istituzioni e alla non inclusione delle stesse nella definizione della strategia di sostenibilità.</p>	<ul style="list-style-type: none"> › Mitigazione del rischio attraverso: <ul style="list-style-type: none"> • attività di dialogo strutturate e costanti con le istituzioni; • realizzazione di partnership che creano valore per tutti gli stakeholder.
<p>Rischi ambientali Rischi in riferimento a monitoraggio e misurazione inefficace e incompleta dei consumi di energia, delle relative emissioni di gas serra e di tematiche relative al cambiamento climatico con impatto sulla gestione dell'accessibilità alle sedi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> › 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.



APPROFONDIMENTO SUI RISCHI AMBIENTALI

Nel 2021 è proseguito il **percorso di allineamento alle raccomandazioni TCFD** (Task Force on Climate-related Financial Disclosures), per rafforzare l'analisi relativa agli impatti dei cambiamenti climatici.

► Governance

Il **modello di governance adottato è in linea con le best practices in ambito ESG** e garantisce il coinvolgimento del top management nella definizione degli indirizzi strategici di sostenibilità, anche con riferimento alle tematiche legate al clima. Rimandiamo al paragrafo "Il modello di governance" per approfondimenti specifici.

► Strategy

Il Piano di Sostenibilità Triennale (2019 - 2021) e i target ESG prevedono la definizione di **un piano di riduzione dei consumi relativi alle sedi**, un aumento **dell'utilizzo di energia da fonti rinnovabili** nonché l'aumento della percentuale di **veicoli a ridotto impatto ambientale** (es. ibride) nella flotta aziendale. Tali impegni sono stati declinati in obiettivi e azioni misurabili nel medio-lungo termine per ogni area.

Nel 2021, nell'ambito del percorso di allineamento al framework TCFD, abbiamo avviato un **progetto per la valutazione degli scenari e dei possibili rischi/opportunità legati al cambiamento climatico**, coinvolgendo tutte le funzioni aziendali interessate.

L'obiettivo dell'analisi è stato valutare come i rischi e le opportunità legati al clima influenzino tutte le nostre aree di business e, al contempo, verificare la resilienza di fronte agli stessi.

► Risk analysis framework

I **cambiamenti climatici e la transizione energetica** avranno effetti sulle attività del Gruppo Cerved secondo varie dinamiche.

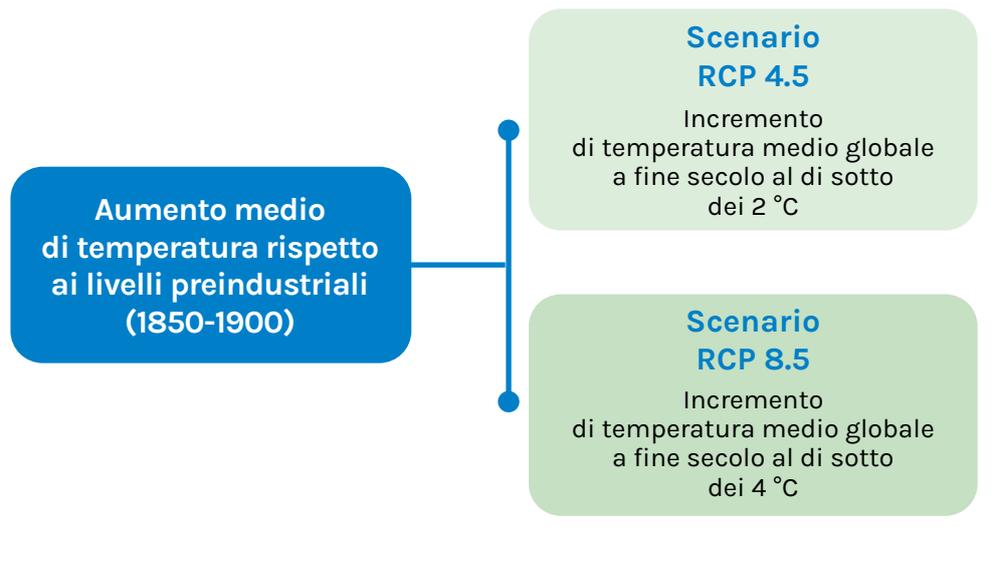
Per **identificare in maniera strutturata i rischi e le opportunità principali**, oltre agli impatti sul business a esse associati, è stato adottato un **framework** che:

- rappresenta in maniera esplicita le principali **relazioni tra variabili di scenario e tipologie di rischio e opportunità**, indicando le modalità di gestione strategiche e operative;
- identifica **due principali macrocategorie di rischi/opportunità**: quelle derivanti dall'evoluzione delle **variabili fisiche** e quelle derivanti dall'evoluzione degli **scenari di transizione**.

I rischi fisici vengono suddivisi a loro volta tra **acuti** e **cronici**: i primi sono legati al verificarsi di condizioni meteorologiche di estrema intensità, i secondi sono legati a cambiamenti gradualmente strutturali nelle condizioni climatiche.

Sono stati inoltre considerati diversi scenari tra le proiezioni climatiche sviluppate dall'**IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change)** su scala globale.

Scenari IPCC selezionati



Valutazione del rischio fisico

Gli scenari individuati prima sono stati applicati agli **score di rischio fisico**¹⁴ delle **sedì del Gruppo Cerved** e poi è stata effettuata un'analisi dell'evoluzione degli **score** in relazione ai diversi scenari considerati (RCP 4.5 e RCPS 8.5).

Gli eventi estremi ci espongono alla **potenziale indisponibilità**, più o meno prolungata, delle sedi e/o di asset/infrastrutture in outsourcing, a costi di ripristino, a disagi per i clienti, ecc.

Il mutamento cronico delle condizioni climatiche ci espone, invece, ad altri rischi / opportunità: ad esempio, variazioni strutturali di temperatura potrebbero incidere sui **consumi di energia elettrica**.

Scenario climatico di transizione

Lo scenario climatico più verosimile, rispetto alle policy in essere, è quello RCP 4.5, coerente con le politiche approvate o annunciate e che verosimilmente non saranno disattese.

La valutazione dell'impatto di tale scenario ha come punto di riferimento il valore di **"Industry Transition Risk"** sviluppato dal Gruppo Cerved. La nostra valutazione di rischio transizione settoriale è nella classe **"trascurabile"**¹⁵ ovvero operiamo in un **"settore in cui gli investimenti in sostenibilità non rappresentano variabili strategiche e hanno impatto trascurabile"**.

Al contempo, esistono rischi e opportunità principalmente legati al **mutamento del contesto regolatorio e normativo**, all'**efficientamento energetico degli edifici** e alla **gestione della mobilità**.

Il framework sviluppato è stato utilizzato anche per individuare i rapporti che collegano gli scenari fisici e di transizione con i potenziali effetti sul business del Gruppo Cerved. Tali effetti sono stati valutati su **tre orizzonti temporali**:

➤ **breve-medio periodo (1-3 anni)** - allineato allo Strategic Outlook 2021-2023 presentato ai mercati nel 2021;

¹⁴ Cerved Geo Intelligence – Score Rischi Fisici

¹⁵ Scala su cinque livelli, in ordine crescente: green, trascurabile, medio, alto, molto alto.



- › **medio periodo (fino al 2029)** - nel quale è possibile apprezzare gli effetti della transizione energetica;
- › **lungo periodo (2030-2050)** - nel quale si dovrebbero iniziare a manifestare cambiamenti cronici strutturali.

Per la valutazione degli impatti economici, in linea con quanto indicato dal TCFD, sono stati utilizzati i seguenti parametri:

- › **revenues:** la transizione e i rischi fisici potrebbero influire sulla domanda di prodotti e servizi;
- › **expenditures:** la risposta di un'organizzazione a rischi e opportunità legati al clima potrebbe impattare sulla sua struttura dei costi.

Fenomeni fisici acuti e cronici

Rischio / Opportunità	Fenomeni di scenario	Descrizione	Orizzonte Temporale	Impatto Finanziario	Quantificazione ¹⁶		
					Bassa	Media	Alta
Rischio	Fisico Acuto	Eventi imprevedibili relativi al cambiamento climatico ed estranei al nostro controllo (es. violenti eventi atmosferici, disastri naturali). Conseguenze: › indisponibilità delle sedi per lunghi periodi › costi di ripristino › danneggiamento flotta auto	Medio - lungo	Potenziale aumento dei costi per: › manutenzione preventiva per garantire l'operatività della sede di proprietà › energia elettrica/gas per riscaldamento e/o raffrescamento › ripristino e potenziali riduzioni dei ricavi per mancata erogazione del servizio › maggiore manutenzione preventiva o riparazione per i danneggiamenti subiti dalle auto in seguito ad eventi climatici acuti/cronici	✓		
Rischio	Fisico Cronico	Aumento della frequenza di fenomeni meteorologici (es. ondate di calore, temperature medie più elevate, precipitazioni intense, eventi nevosi eccezionali, raffiche di vento anomale). Conseguenze: › compromissione disponibilità delle sedi › maggiore usura e necessità di manutenzione della flotta auto		✓			

Modalità di gestione del rischio

Le sedi e le sale CED sono gli asset fisici principali del Gruppo Cerved: le sedi sono sottoposte a periodiche attività di risk assessment fisico.

La strategia di gestione delle sedi predilige la locazione con un'alta attenzione verso la corretta manutenzione delle stesse.

Per l'unica sede di proprietà abbiamo adottato misure di mitigazione ad hoc eseguendo interventi specifici come copertura contro i fulmini, impianto di scioglimento delle nevi sul tetto e rafforzamento contro le raffiche di vento.

Abbiamo attivato una polizza fabbricati per la copertura del rischio locativo e dei danni diretti sull'immobile con la previsione del pronto intervento per il ripristino nel caso di evento fisico acuto presso una delle sedi.

Al fine di garantire la continuità operativa abbiamo assegnato PC portatili a tutti i dipendenti ed è stata conseguita la Certificazione ISO 22301.

Nelle sedi in cui sono ubicate le sale CED sono presenti: sistemi UPS (Uninterruptible Power Supply), generatori elettrici alternativi soggetti a manutenzione periodica, un sistema di riscaldamento, condizionamento e refrigerazione (HACR) certificato, soggetto a periodica manutenzione e ridondante.

È in corso la migrazione dell'infrastruttura informatica verso soluzioni cloud con provider di rilievo e che forniscono garanzie di affidabilità elevate.

¹⁶ La quantificazione è stata effettuata secondo tre fasce riferite ai costi e/o ricavi: bassa: < 1 milione di euro; media: tra 1 e 2 milioni di euro; alta: 2 milioni di euro.

Fenomeni di transizione

Rischio / Opportunità	Fenomeni di scenario	Descrizione	Orizzonte Temporale	Impatto Finanziario	Quantificazione		
					Bassa	Media	Alta
Rischio	Transizione - Policy and Legal Risks	<p>Leggi e regolamenti che introducono limiti emissivi più stringenti, attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> › utilizzo dell'energia ottenuta da fonti a minore emissione › acquisto di automobili con minori emissioni › adozione obbligatoria di soluzioni di efficienza energetica per gli edifici 	Medio - lungo	Maggior costo per il passaggio ad automobili a minore impatto ambientale	✓		

Modalità di gestione del rischio

Abbiamo avviato la progressiva implementazione di un sistema di monitoraggio dei consumi energetici e delle emissioni attivo su tutte le sedi attraverso la definizione di figure responsabili nonché il controllo dei consumi delle sale CED e delle infrastrutture energivore.

Abbiamo definito un target di aumento della percentuale di acquisti diretti di energia elettrica da fonti rinnovabili con obiettivo al 2023 di raggiungere il 100% di copertura del perimetro.

Abbiamo dato il via al rinnovo della flotta auto attraverso acquisti a ridotto impatto ambientale con obiettivo al 2023 di acquisire solo automobili con un livello di emissioni minore di 130 grCO₂/km.

Reputation Risk

Rischio / Opportunità	Fenomeni di scenario	Descrizione	Orizzonte Temporale	Impatto Finanziario	Quantificazione		
					Bassa	Media	Alta
Rischio	Transizione - Reputation Risk	Effetti reputazionali derivanti dal verificarsi degli eventi oggetto di analisi al presente paragrafo (Fisici e Transizione)	Breve - medio	<p>Riduzione dei ricavi dovuta alla perdita di clienti per:</p> <ul style="list-style-type: none"> › interruzione prolungata dei servizi dovuta a fenomeni fisici acuti/cronici › assenza di servizi in ambito ESG › valutazioni ESG non affidabili › errori nella lavorazione di pratiche di accesso a finanziamenti ESG linked 		✓	

Modalità di gestione del rischio

Abbiamo integrato la gestione dei rischi correlati ai cambiamenti climatici nel nostro sistema di risk management.

Gli eventi con potenziale impatto reputazionale sono oggetto di valutazione periodica anche in termini economici (sia come effetto primario sia come effetto indiretto).

Inoltre, le funzioni competenti definiscono i piani di comunicazione favorendo stabili ed efficaci relazioni con analisti, investitori istituzionali e stakeholder.



Fenomeni di transizione

Rischio / Opportunità	Fenomeni di scenario	Descrizione	Orizzonte Temporale	Impatto Finanziario	Quantificazione		
					Bassa	Media	Alta
Opportunità	Products and Services / Markets	<ol style="list-style-type: none"> Creazione di nuovi mercati e prodotti di finanza sostenibile agevolando l'accesso alle risorse finanziarie tramite riduzioni di costo e oneri di finanziamento legati al possesso di rating e/o valutazioni ESG. Sviluppo di modelli di stima del rischio di transizione climatica e degli score di rischio fisico. 	Breve	<ol style="list-style-type: none"> Aumento dei ricavi per la vendita di tool e soluzioni di ESG performance measure (Score, Rating, ...) nell'ambito dell'accesso a misure pubbliche e/o finanziamenti privati collegati anche a criteri ESG. Maggiore richiesta di modelli di stima dovuta all'introduzione di normative, soprattutto in ambito bancario, legate all'inserimento di considerazioni su climate risk nell'ambito delle analisi di rischio sul capitale. 			✓
Opportunità	Resource Efficiency	Introduzione di incentivi nell'ambito del progetto europeo di rinnovamento degli edifici, pubblici e privati, che consentono di ridurre i consumi energetici tramite una maggiore efficienza energetica.	Medio	Aumento dei ricavi legati alla maggiore richiesta di prodotti in ambito "real estate appraisals". ¹⁷	-	-	-

¹⁷ L'aumento potrebbe essere legato a un'evoluzione dell'offering e delle capabilities interne oltre che ai provvedimenti normativi che, al momento, non offrono un quadro chiaro per effettuare stime sugli impatti in termini di maggiori ricavi.

3

Un business sostenibile e orientato all'innovazione

- ▶ L'innovazione come motore di qualità
- ▶ La gestione della business continuity
- ▶ La centralità dei clienti
- ▶ La sostenibilità nella gestione dei fornitori



01010101101

01010101010

010101010101010101

L'innovazione come motore di qualità

Per costruire un sistema economico sempre più data-driven è fondamentale coniugare un approccio innovativo continuo con competenze specializzate, abili ad estrarre valore dai dati per generare valore per le imprese.

Il nostro **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, insieme alla user experience più efficace.

Attraverso l'applicazione delle logiche di design thinking, **sviluppiamo soluzioni sempre nuove** integrando tecnologie diverse per trovare le risposte più avanzate, efficienti e sicure.

L'open innovation, con le competizioni, le iniziative per le startup e le relazioni con gli acceleratori, è parte integrante di questo approccio: ci permette di conoscere nuovi talenti digitali e valutare potenziali target di acquisizione per lo sviluppo del business.

L'INNOVAZIONE DATA-DRIVEN

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

Attraverso questo metodo, **i nostri algoritmi sono sempre più predittivi** e **le informazioni ancora più rilevanti e attuali** per i clienti finali.

Inoltre, **abbiamo in produzione 18 dei primi 30 modelli di database più diffusi a livello globale** e utilizziamo dei paradigmi che includono tutti i nuovi framework (come Hadoop) e permettono una veloce elaborazione anche di dati non strutturati. Tutto questo è possibile proprio grazie alla valorizzazione di diverse tecnologie di archiviazione dei dati (c.d. data storage).

Le **metodologie** e le **soluzioni estremamente complesse** sono un altro asset strategico: ci consentono un aggiornamento continuo dei servizi offerti e delle infrastrutture che governano i sistemi. Un esempio è la tecnologia **Neo4j**, cosiddetta "a grafo", che realizza algoritmi a costi contenuti ma con prestazioni superiori. È la tecnologia su cui abbiamo sviluppato **Graph4You**, la piattaforma che ci permette di formulare analisi dei dati in maniera massiva e veloce, includendo non solo la singola azienda o persona ma anche tutte le relazioni esistenti tra una pluralità di soggetti diversi.

18 dei primi
30 modelli
database più
diffusi a livello
globale



Adottando **modelli DevOps**¹⁸, un set di pratiche supportate da strumenti automatici, e di **lean management**, sono stati introdotti nuovi processi di automazione rispetto alla catena di produzione e rilascio del software: **i clienti possono così contare su applicazioni sicure e di qualità, in modo estremamente più rapido.**

Dedichiamo poi un'attenzione particolare all'**ecosistema delle API (Application Programming Interface)** per semplificare il dialogo tra le applicazioni. La forte componente di integrazione e di scambio delle informazioni rende più veloci gli accessi, assicurando la scalabilità, il controllo e la flessibilità delle piattaforme applicative realizzate. Lo stesso principio ci guida nella realizzazione di API basate su microservizi, utilizzati per la costruzione di servizi di delivery ma anche come framework di integrazione e abilitazione di clienti e partner esterni.

Alternative data & propensione agli SDGs

Oggi, le attività di market e sales intelligence fronteggiano una **scarsità di dati ESG, in particolare sulle PMI**, dovuta all'attesa di evoluzioni normative sulle dichiarazioni non finanziarie e all'ulteriore aumento della sensibilità delle aziende in merito alle tematiche della sostenibilità.

Per ovviare a questo problema, SpazioDati ha sviluppato una serie di algoritmi di intelligenza artificiale e di natural language processing che **raccolgono degli alternative data in ambito ESG**. Si tratta di segnali da una serie di fonti open e web perlopiù non strutturate - come notizie, contenuti dei siti web, dati open su finanziamenti e progetti pubblici - ma anche da sorgenti proprietarie come le note integrative di bilancio.

Questa estrazione porta alla luce segnali che descrivono la **sensibilità e l'impegno di un ampio perimetro di aziende sui temi sostenibili** e rende possibile comprendere verso quali SDGs stanno orientando la loro strategia.

La propensione delle aziende è infine sintetizzata in uno **score facilmente integrabile** nella valutazione e selezione di clienti, partner e fornitori nella convinzione che ogni processo in futuro non possa prescindere da questa prospettiva di analisi.

PLATFORM VISION IT: LA VISIONE TECNOLOGICA CERVED PER I SERVIZI DEL FUTURO

In un contesto in continuo mutamento, è facile ipotizzare che **la tecnologia sarà sempre più cruciale e pervasiva per lo sviluppo di nuovi prodotti e servizi** con un utilizzo dei dati sempre più massivo e innovativo.

Per rispondere velocemente agli stimoli provenienti dal mercato e affrontare con efficacia le sfide tecnologiche, da diversi anni siamo impegnati ad **adeguare e rinnovare la nostra Platform Vision IT** con l'obiettivo di aumentare la capacità di elaborare dati, costruire soluzioni innovative, garantire alti livelli di qualità dei servizi e accrescere la produttività. Platform Vision IT rappresenta un'evoluzione tecnologica basata sul **paradigma dell'innovazione continua, della sperimentazione veloce** che, pur contemplando la possibilità di fallire, ha l'obiettivo di individuare le strade del successo con rapidità. Un approccio ispirato dalle **metodologie agile e lean** che sono parte del nostro DNA.

¹⁸ Metodologia di sviluppo del software utilizzata in informatica che punta alla comunicazione, collaborazione e integrazione tra sviluppatori e addetti alle operations della information technology.

Platform Vision IT: 3 layer fondamentali

INFRASTRUTTURA

L'adozione recente di un **approccio cloud oriented** è un passaggio obbligato per garantire velocità di realizzazione, controllo dei costi, evoluzione tecnologica e sicurezza. Il nostro è multi-cloud: tra il 2021 e il 2023 abbiamo previsto la migrazione definitiva di tutti i dati e le app core del business aziendale verso infrastrutture di questo tipo.

DATI

Sono l'asset strategico per eccellenza, il pilastro fondamentale per creare software di pertinenza e la base per lo sviluppo. Tutte le soluzioni offerte si basano sui dati. Il nostro obiettivo è evolvere i processi attuali di estrazione di valore dai dati e continuare a innovare attraverso **tecniche di intelligenza artificiale**.

PRODUCT PLATFORM

L'offerta si distingue anche grazie alle «app» pronte all'uso che non necessitano di attività di integrazione sui sistemi (IT Independent) e che abilitano la generazione di valore per i nostri clienti. Nelle app, i dati vengono trasformati in valore grazie all'utilizzo di tecnologie avanzate per la gestione, l'elaborazione e la visualizzazione dei dati e **soluzioni di frontiera** con le ultime tecniche di machine learning, advanced analytics e di motori semantici.

LE COMPETENZE PER L'INNOVAZIONE

L'innovazione richiede know-how sempre più condiviso affinché venga messo a disposizione delle varie aree aziendali.

I **data scientist** sono informatici, matematici o ingegneri specializzati nell'innovazione e che, attraverso la conoscenza di algoritmi e tecnologie abilitanti e sfruttando il patrimonio di dati a disposizione, traggono valore dai big data e lo trasformano in valore per l'azienda. Il continuo dialogo tra data scientist e business rappresenta uno dei principali volani di crescita per il mondo innovation. È un ruolo centrale all'interno dello sviluppo del prodotto a diversi livelli perché collaborano da un lato con i data engineer che progettano e gestiscono l'infrastruttura e, dall'altro, con i data owner che governano i diversi flussi dati.

I **data engineer** sono ingegneri del software, specializzati su algoritmi e architetture dedicate alla movimentazione, manipolazione e gestione dei dati. Hanno il compito di progettare, realizzare e mantenere interfacce e meccanismi per l'accesso ai dati aziendali. Ne garantiscono fruibilità, archiviazione e integrità. Al data engineer sono richieste competenze di business intelligence, machine learning, tecnologie big data e linguaggi di programmazione particolarmente adatti alla manipolazione dei dati come Python, Java o Scala. Questo gli consente di andare oltre le competenze tipiche dell'ingegnere del software abilitando anche la pianificazione, progettazione e implementazione di software avanzati. Creatività, flessibilità e un approccio fortemente innovativo sono caratteristiche altrettanto essenziali.

Il **data engineer in Cerved è una figura di collegamento indispensabile** tra i consumatori dei dati (data analyst, data scientist e data owner) e i produttori dei dati. Sebbene queste figure siano altamente specializzate e con forti skill tecniche, è importante che tra loro ci sia una comunicazione efficace.

A novembre 2021 è stato presentato al Codemotion di Milano un esempio di come **la collaborazione fra data scientist e data engineer** abbia permesso di realizzare sul cloud una data pipeline di tipo streaming per l'arricchimento semantico di testi non strutturati.



Agile Surfers For A Better Way

L'Agile è un insieme di principi e valori sulla cui base sono stati costruiti dei framework come Scrum o Kanban.

Il manifesto Agile recita: *“Stiamo scoprendo modi migliori di creare software, sviluppandolo e aiutando gli altri a fare lo stesso. Grazie a questa attività siamo arrivati a considerare importanti: gli individui e le interazioni più che i processi e gli strumenti, il software funzionante più che la documentazione esaustiva, la collaborazione col cliente più che la negoziazione dei contratti, rispondere al cambiamento più che seguire un piano.”*

Anche all'interno del Gruppo Cerved è nata e cresciuta una **comunità di pratiche in ambito Agile** che punta a sviluppare la conoscenza e l'applicazione di questi principi. Attraverso Workplace, veicoliamo articoli e approfondimenti e organizziamo eventi ad hoc per coinvolgere sempre di più i colleghi. In particolare, nel 2021, è stato organizzato l'evento su Innovation & smart working, con una tavola rotonda completamente al femminile, e l'evento su Management 3.0.

LO SVILUPPO DEI PRODOTTI

I nostri prodotti e servizi recepiscono innovazioni di dati e tecnologie, per costruire nuove soluzioni che rispondono a use case specifici e che mirano a proteggere il cliente dal rischio.

Il **processo di sviluppo prodotti è in continua evoluzione**: ad esempio, nel 2021 l'adozione di un tool specifico di project management ha contribuito a codificare il processo necessario alla realizzazione delle iniziative strategiche della Business Unit Risk Intelligence.

I progetti declinati all'interno della BU Risk Intelligence sono caratterizzati dalle seguenti fasi:

Analisi del contesto	Analisi di mercato, della concorrenza e della normativa e valutazione di idee e opportunità
Vision & Concept	Esplorazione dell'idea attraverso realizzazione di workshop, ricerche e approfondimenti con il target, realizzazione di business case, decisione di investimento, ricerca di eventuali partner e definizione del concept
Inception	Identificazione del team di lavoro, kick-off, definizione della roadmap di sviluppo con evidenza delle tempistiche e delle attività prioritarie
Realizzazione	Definizione delle specifiche di prodotto, visual design, sviluppo e testing del servizio, fixing delle condizioni di vendita, del modulo d'ordine e del modello di pricing
Go To Market	Brand identity, value proposition e storytelling del servizio, piano di lancio e selling kit, creazione dei codici di prodotto, adeguamento del CRM e gestione dei ricavi
Monitoraggio e Fine Tuning	Controllo del funzionamento, di KPI, monitoraggio del feedback della rete commerciale e dei clienti, evolutive

A ciascuna fase corrispondono degli input e degli output codificati che consentono di condividere le informazioni rilevanti tra tutti gli stakeholder.

Il processo segue un percorso articolato che, partendo dalle esigenze dei clienti finali, **garantisce la migliore usabilità ed efficacia del prodotto**. L'approccio si focalizza sempre sull'interpretare al meglio i bisogni dei clienti e si concretizza in diverse interazioni sia con loro che con alcuni stakeholder interni in più fasi.

Al contempo, il percorso comune alle diverse Business Unit mira a garantire un'ampia soddisfazione dei clienti.

L'ascolto delle loro necessità è un'attività cruciale per il processo di innovazione. Le attività che ci concedono di ricevere un feedback e di misurare la loro soddisfazione sono diverse.

Ad esempio, tramite survey somministrate all'interno delle piattaforme core è stato possibile rilevare il livello di soddisfazione (Net Promoter Score) e intercettare i nuovi bisogni, soprattutto quelli sorti in un anno, il 2021, caratterizzato da forti cambiamenti.

Il nostro processo è focalizzato a **massimizzare la soddisfazione del cliente** anche attraverso la realizzazione di prototipi e mockup testati direttamente con i clienti finali (usability test); il team UX garantisce la miglior usabilità ed efficacia delle soluzioni realizzate.

La nostra **roadmap annuale** è definita dalla fotografia complessiva di tutte le iniziative di sviluppo, che garantisce anche una visibilità completa rispetto al time to market delle diverse iniziative.

L'analisi relativa all'utilizzo delle piattaforme consente di **identificare nuove features** che vanno ad alimentare la pipeline delle evolutive di piattaforma, gestite con un processo dedicato.



La gestione della business continuity

Garantire la nostra continuità operativa nel tempo è una priorità.

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

Con questo fine, abbiamo predisposto un **piano di business continuity** conforme alla norma ISO 22301 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.

Al contempo, ci impegniamo in modo costante al **mantenimento e al testing periodico del sistema di disaster recovery** che duplica la farm di produzione dei dati, garantendone l'allineamento e assicurando così la continuità operativa.

È attivo anche il **Comitato della Sicurezza**, con un ruolo di coordinamento e monitoraggio delle iniziative nell'ambito di riferimento. Grazie alla collaborazione con il Comitato, implementiamo attività di verifica, aggiornamento e monitoraggio della policy e delle procedure operative adottate (come quelle di disaster recovery e di incident e problem management). Completano il quadro nuove tecnologie in ambito cybersecurity e polizze assicurative a copertura del cyber risk.

Dal punto di vista dei rischi, monitoriamo 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.

Per governare le complessità collegate al nostro business e assicurare un miglioramento continuo dei risultati, ci siamo dotati di **Sistemi di Gestione Aziendale** certificati non solo secondo lo **standard ISO 22301:2019 - Business Continuity Management** ma anche secondo gli **standard ISO 9001:2015 - Gestione della qualità** e **ISO 27001:2017 - Sicurezza delle informazioni**.

La certificazione ISO 22301 - Business Continuity Management

Nel percorso volto al rafforzamento del nostro sistema di gestione della continuità operativa, nel 2021 abbiamo completato una progettualità specifica per accrescere ulteriormente le capacità di rispondere a situazioni di emergenza e garantire l'essenziale svolgimento di processi considerati essenziali/critici per il business aziendale.

Il percorso si è concluso con il **raggiungimento della certificazione secondo lo standard internazionale ISO 22301:2019 - "Sicurezza e resilienza - Sistemi di gestione per la continuità operativa"**.

A tal fine abbiamo predisposto la Policy di Continuità Operativa, il Piano di Continuità Operativa e il Piano di Disaster Recovery.

Tutti i dipendenti sono stati sensibilizzati attraverso un contenuto di formazione ad hoc.

✓
Certificazione
ISO 22301

Identità

Governance

Innovazione

Persone

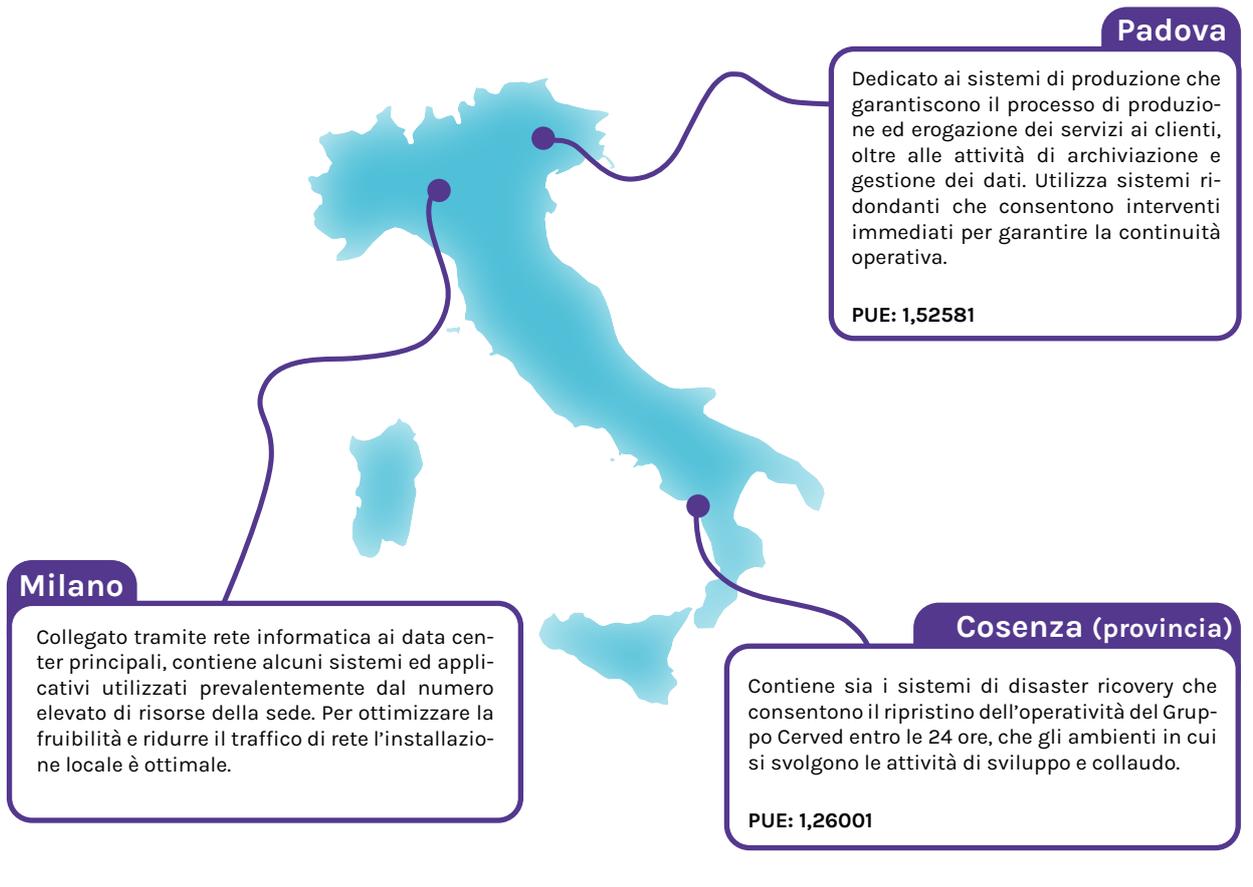
Collettività



LA SICUREZZA E L’AFFIDABILITÀ DEI DATI

Per noi, la **sicurezza dei dati è una priorità** che viene garantita attraverso programmi per la protezione delle informazioni e la presenza di personale specializzato e formato. 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 nostri data center



La **disponibilità** e la **continuità di erogazione dei servizi informatici** sono monitorate e misurate in modo costante per ciascuna piattaforma di erogazione. In particolare, vengono misurati sia i service level (livello del servizio) contrattualizzati, attraverso sonde che simulano l’operatività dei clienti, che 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
LogIn Silos Credit Desk (piattaforma erogazione servizi Banche)	99,99 %
LogIn piattaforma Cerved Credit Suite (piattaforma erogazione servizi Corporate)	99,93 %

Il sistema procedurale interno 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 Cerved ha definito anche le linee d'azione da adottare, le responsabilità e le strutture aziendali preposte al trattamento dei dati e le misure minime di sicurezza.

Nell'ambito dell'attività di Business Information, raccogliamo e trattiamo informazioni nel rispetto delle normative che regolano il settore. In conformità con il Codice Privacy e il Codice di Deontologia, assicuriamo **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**, è stato 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.

Infine, 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, salvaguardiamo l'obiettività delle analisi condotte, la qualità dei dati analizzati e l'attendibilità dei risultati.

La centralità dei clienti

Al centro della nostra visione innovativa c'è il cliente, che ha bisogno di soluzioni e applicazioni customizzate per rispondere a necessità ed esigenze sempre più sfidanti.

Per gestire un rapporto corretto e trasparente con i nostri clienti, è stata definita una **Policy di Marketing Responsabile** che caratterizza principi, impegni, azioni, modalità di gestione e monitoraggio secondo i quali i dipendenti e le persone che collaborano con noi 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.

**Ti aiutiamo a costruire il tuo
vantaggio competitivo e
a far crescere il tuo business.
Giorno dopo giorno.**



I contratti stipulati, così come 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.

Nel 2021 **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).

I NOSTRI PROGETTI PER LE PMI

Abbiamo condotto **diversi progetti sulla community PMI** riguardanti le leve della produttività, l'utilizzo delle soluzioni di digital marketing e l'utilizzo degli strumenti di sales intelligence con focus sull'utilizzo del CRM.

In ottica di trend, monitoriamo inoltre alcuni KPI per **valutare gli impatti della crisi sanitaria sulla crescita delle aziende**.

La piattaforma di Digital Marketing per le PMI

In Italia, **oltre 70.000 PMI investono nel Digital Marketing** come supporto all'evoluzione del business. Per questo, è stata **disegnata e sviluppata una piattaforma dedicata alle PMI con un'offerta di servizi di digital marketing** completa, trasversale e multicanale.

La piattaforma supporta le PMI nella crescita di consapevolezza del proprio **posizionamento digitale** e permette un confronto con i principali competitor digitali. Lo scopo è quello di definire gli obiettivi di marketing attraverso un metodo intuitivo per l'elaborazione di un **digital marketing plan**.

Il portale consente anche di avere un aggiornamento real time sull'andamento del piano strategico e di monitorare i KPI principali dei servizi, in un'ottica di miglioramento continuo.

Per migliorare il livello di servizi erogati, la qualità e l'efficienza nella gestione delle attività di business, abbiamo definito **un processo di ascolto dei clienti** basato su occasioni di incontro e di confronto, anche virtuali. Il nostro obiettivo è **comprendere in profondità le aspettative** e le esigenze per incrementare la qualità dei prodotti e per definire un livello di servizio eccellente.

Progetto Customer Success Management

Nel 2021 abbiamo avviato un progetto che ha come obiettivo **l'introduzione sistematica in azienda della metodologia del Customer Success Management (CSM)**, attraverso la quale si abilita la realizzazione di ricavi ricorrenti e in crescita, indirizzando l'organizzazione alla generazione di successo per il cliente.

In particolare, il cliente ha successo perché usa al meglio le soluzioni tecnologiche e i dati e, al contempo, il successo del cliente aiuta a generare stabili e crescenti relazioni commerciali.

Il CSM è una metodologia trasformativa basata sull'orchestrazione delle attività, sulla definizione chiara di responsabilità/obiettivi e decisioni data-driven che vede **nella soddisfazione e nel successo del cliente il motore del successo dell'azienda**.

Il progetto si è focalizzato su due servizi "pilota": Cerved Credit Suite e la piattaforma Atoka. Per entrambe abbiamo strutturato un percorso virtuoso di gestione del successo del cliente in tutte le fasi del suo "journey" e infine abbiamo definito la metodologia che potrà essere applicata anche alle altre soluzioni.



LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

L'opinione del cliente e il suo grado di soddisfazione sono un **termometro efficace del rapporto cliente/impresa nel lungo periodo** e per questo anche nel 2021, in continuità con le precedenti rilevazioni (2018, 2020), abbiamo avviato **un'indagine di customer satisfaction analysis**.

L'indagine è stata realizzata tra ottobre e novembre e ha interessato il segmento dei clienti Corporate (declinato nelle 3 Business Unit di Credit Management, Marketing Intelligence e Risk Intelligence) e il segmento Financial Institution, raggiungendo **oltre 570 utenti fruitori**. La rilevazione è stata condotta da un primario istituto di ricerca esterno al fine di garantire massima imparzialità dell'analisi.

Clienti molto soddisfatti / soddisfatti dei servizi e prodotti ricevuti



I risultati sono eccellenti anche in rapporto al benchmark di riferimento (78% di soddisfazione media verso il proprio fornitore di servizi finanziari e assicurativi¹⁹).

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

- ▶ **Risk Intelligence** ottiene il livello di soddisfazione complessivo più elevato; le valutazioni date sui servizi e prodotti offerti sono ottime, con un particolare aumento dei giudizi sulla gamma e sull'erogazione dei servizi rispetto al 2020;
- ▶ **Marketing Intelligence** registra un aumento della quota di clienti «molto soddisfatti» e quindi una soddisfazione più piena rispetto al 2020; particolarmente soddisfacenti l'interazione con il consulente tecnico e la fruibilità dei contenuti;
- ▶ **Credit Management**, a fronte del notevole miglioramento evidenziato in tutte le valutazioni nel 2020, conferma quest'anno un ottimo passo in avanti rispetto al dato del 2018, pur posizionandosi ad un livello lievemente più basso del 2020.

Financial Institution ottiene gli indicatori di soddisfazione migliori su tutti gli aspetti e con un'elevata propensione a raccomandare Cerved. Le valutazioni sui prodotti e servizi offerti e sul referente tecnico sono molto positive.

Per i nuovi clienti acquisiti, si conferma **importantissimo il passaparola di conoscenti e la scelta di Cerved in quanto nome affermato e affidabile**.

Inoltre, nel 2021, 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.

¹⁹ Dato aggiornato ad ottobre 2021.

LA GESTIONE DEI RECLAMI

La prevenzione e la gestione di criticità sono una priorità, soprattutto 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.

Abbiamo, quindi, identificato aree di miglioramento e attivato le necessarie azioni correttive per **mantenere alto lo standard qualitativo erogato attraverso la gestione dei reclami**. Il processo di ricezione e di gestione delle segnalazioni scritte prevede²⁰ 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 attivi **call center con numero verde** che prevedono la presenza di addetti dedicati e specializzati. In questo senso, **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 **sono elementi rilevanti**. Inoltre, sulle principali piattaforme è attiva la **chat online** che garantisce supporto live e permette la raccolta di segnalazioni.

Il trend dei reclami formalizzati e ricevuti è monitorato attraverso registri digitalizzati, e poi condiviso mensilmente con il management e con le funzioni di controllo. 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;
- **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, mirato 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.

Nel 2021 le Società del Gruppo hanno **provveduto ad aggiornare il corpus procedurale interno relativo alla gestione dei reclami**, sia verso il loro operato, sia in riferimento a reclami gestiti per conto di terzi in relazioni ad adempimenti contrattuali.

Gli aggiornamenti hanno raggiunto lo scopo di ottenere una completa, corretta e tempestiva gestione del processo stesso e dei reclami ricevuti.

LA TUTELA DELLA PRIVACY

Per garantire la tutela della privacy dei clienti e di tutti i soggetti che entrano in relazione con il business, è stato **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), è stato

²⁰ Per le aree di Credit Management e Business Information.



definito il sistema di governance dei dati personali, valutando i rischi rilevanti in materia e l'efficacia delle misure adottate per la loro prevenzione.

Le soluzioni innovative a presidio del rispetto della disciplina relativa alla tutela dei dati personali vengono valutate con un approccio proattivo, in modo costante; le procedure adottate a livello di Gruppo o di singole strutture aziendali sono oggetto di monitoraggio continuo e vengono periodicamente aggiornate. Inoltre, a tutto il personale è impartita una formazione trasversale cui si affiancano sessioni formative dedicate in base alle specifiche esigenze di funzione disponibili attraverso la piattaforma di e-learning aziendale. Quest'attività è riconosciuta anche dalle principali istituzioni, con cui c'è un dialogo aperto e costante.

La **Policy generale in materia di trattamento di dati personali** di Gruppo include indicazioni su:

- ▶ **modello organizzativo**, con attribuzione di ruoli e responsabilità, formalizzazione di nomine, definizione di processi, procedure e controlli tracciabili;
- ▶ **svolgimento di iniziative formative e informative** in materia di protezione dei dati personali per i dipendenti e i soggetti che ricoprono ruoli specifici;
- ▶ **disponibilità di strumenti operativi di supporto**, quali: "Vademecum in relazione ai compiti del responsabile del trattamento dei dati personali", "Linee guida sulle persone autorizzate al trattamento dei dati personali", "Policy sull'utilizzo degli strumenti IT" e "Procedura per la gestione dei data breach".

Si segnala inoltre che, a maggiore tutela degli interessati, le Società del Gruppo Cerved 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 con riserva dal Garante per la protezione dei dati personali il 12 giugno 2019 e, nella sua versione definitiva, con provvedimento del 29 aprile 2021.

Nessuna delle Società del Gruppo Cerved ha registrato casi di violazione della privacy dei clienti sotto forma di trattamenti illeciti o reclami da parte delle autorità preposte.

La sostenibilità nella gestione dei fornitori

La nostra rete di fornitori è molto articolata: con loro abbiamo definito relazioni chiare e strutturate nel tempo.

I nostri fornitori offrono supporto al business attraverso consulenze, servizi professionali, disponibilità di banche dati e di servizi ICT.

Accanto a loro, ci sono i fornitori che svolgono servizi per il personale (ristorazione, business travel, misure di welfare e fleet management) e quelli di supporto alle infrastrutture fisiche attraverso lease & rentals, facility management (servizi di pulizia, manutenzione e vigilanza) e utility.

La filiera di approvvigionamento è collocata per l'89% nei territori in cui operiamo direttamente o attraverso le controllate.

La **selezione dei fornitori** è regolata da una procedura dedicata agli approvvigionamenti che prevede la consultazione del **Cerved Group Score per valutarne l'affidabilità creditizia**.

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 sono tenuti a svolgere le proprie attività nel rispetto dei diritti dei lavoratori**.

La **scelta dei fornitori**, per Cerved infatti, avviene attenendosi alle procedure aziendali e secondo considerazioni commerciali - come qualità, affidabilità, professionalità, servizio e reputazione - e **sulla base del loro impegno 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.

I fornitori accettano altresì di operare in conformità con quanto previsto dal Modello 231 in materia di anticorruzione e dal Codice Etico nonché nel pieno rispetto delle principali policy ESG.



Nel corso del 2021, abbiamo attivato anche un **progetto di valutazione dei fornitori dal punto di vista ESG**. In particolare, attraverso un processo graduale, è stata prevista l'estensione del numero dei fornitori che saranno sottoposti ad uno screening secondo criteri ESG.

I fornitori coinvolti sono stati individuati in base a soglie relative all'acquistato totale annuo a cui si è aggiunta una valutazione rispetto all'eventuale criticità dal punto di vista ambientale.

La valutazione si è basata su temi di **governance** (strategia di sostenibilità, etica e gestione aziendale), **sociali** (condizioni di lavoro, diritti umani e relazioni con le comunità locali) e **ambientali**.

Nel 2021, sono stati sottoposti a valutazione ESG tutti i fornitori il cui ricevuto nell'anno precedente era superiore a 300 mila euro. **Il tasso di risposta è stato pari al 100%** e la prima fotografia non presenta particolari criticità.

A questi, si è aggiunto un **progetto pilota rivolto a fornitori più piccoli** con l'obiettivo di testare la modalità di screening che sarà poi utilizzata nei prossimi anni.

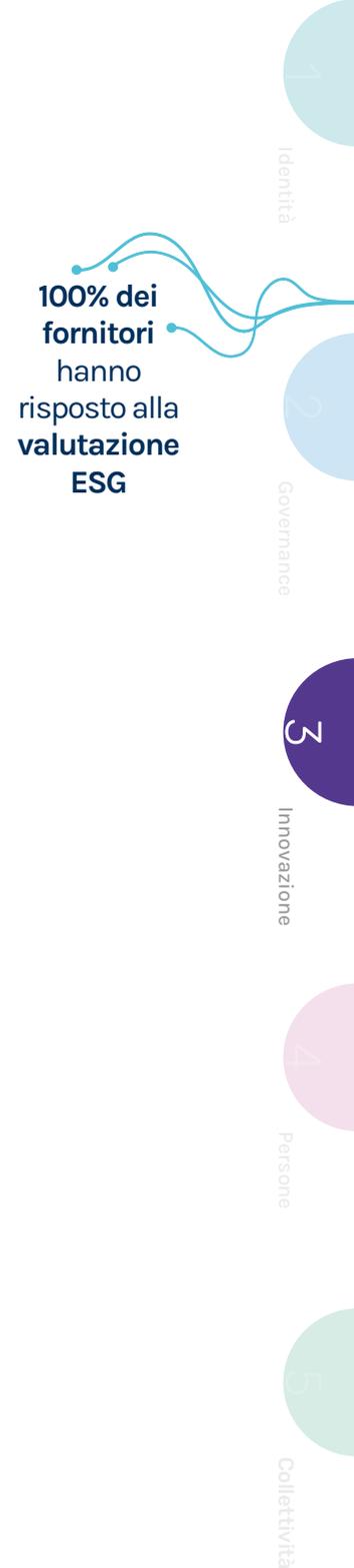
Questo processo diventerà sistematico dal prossimo anno e prevede di **raggiungere il 100% dei fornitori attivi e dei nuovi fornitori entro il 2023**, con un ricevuto superiore ai 100 mila euro all'anno e/o operanti in settori merceologici potenzialmente strategici, molto sensibili a tematiche di sostenibilità ambientale.

Considerando le specifiche categorie merceologiche acquistate e la localizzazione geografica dei fornitori, **non sono stati rilevati eventi e/o evidenziati 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.

Le Società della Business Unit Credit Management hanno 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.

Nel 2021 abbiamo pubblicato la procedura che governa il **Third Party Risk Assessment** è stata pubblicata ed è stata effettuata la valutazione di rischio dei fornitori sulla base della relativa classificazione del livello di rischio (alto, medio, basso). Ai fornitori di rischio alto e ad alcuni di rischio medio (selezionati sulla base del tipo di servizio erogato) è stato richiesto di compilare il questionario di self assessment. A seguito della review interna del questionario sono stati svolti eventuali approfondimenti legati all'efficacia operativa dei controlli e - dove necessario - definito un piano di rimedio specifico.

Nel corso del 2022 ci si focalizzerà sulla completa adozione del processo di gestione delle terze parti e sugli assessment rivolti ai professionisti con Partita IVA.



100% dei fornitori hanno risposto alla valutazione ESG

Identità
Governance
Innovazione
Persone
Collettività

4

Il talento e le competenze delle nostre persone

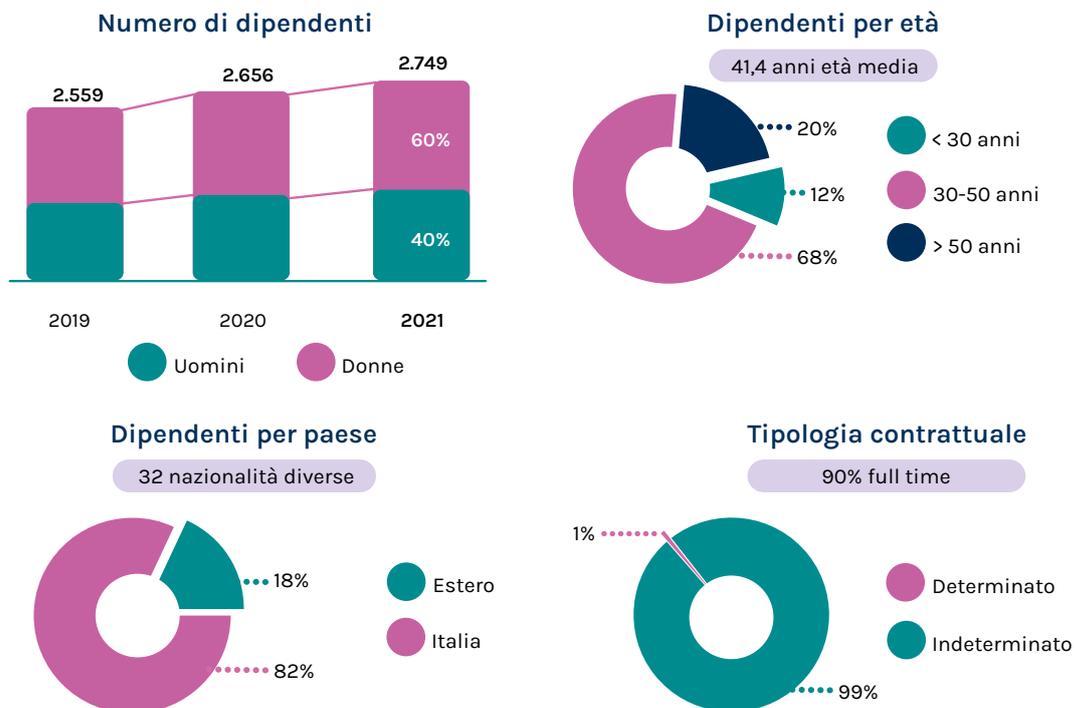
- ▶ Le nostre persone
- ▶ La selezione, l'attrazione e la retention dei talenti
- ▶ La formazione per la crescita delle competenze
- ▶ La diversità e l'inclusione
- ▶ La tutela della salute e della sicurezza
- ▶ L'engagement dei dipendenti e la centralità del loro benessere



Le nostre persone

Le persone sono una delle principali risorse aziendali e le loro competenze specialistiche un driver fondamentale per la crescita e il consolidamento del business.

Crediamo che le persone che lavorano con noi rappresentino l'asset più importante per il nostro successo: per questo abbiamo messo al centro la crescita delle **competenze**, lo sviluppo di **percorsi professionali soddisfacenti**, il loro **benessere** e l'**engagement**.



L'implementazione di Workday

In linea con la nostra **People Strategy** - contraddistinta dai tre pilastri "Più skillati, più produttivi e più felici" - nel corso del 2021 abbiamo lanciato l'utilizzo di **Workday**, la **piattaforma per gestire i principali processi legati all'employee life cycle** (recruiting, onboarding, talent, performance management e succession planning) per tutte le Società del Gruppo Cerved.

Grazie a Workday, il percorso delle persone in azienda è caratterizzato da ancora più **opportunità di sviluppo professionale, di upskilling e reskilling**, e dalla garanzia di una employee experience che mette sempre più al centro la persona e favorisce la retention dei talenti. In questo senso, la mappatura e la definizione dei nuovi job profile e i grades per tutto il Gruppo Cerved è stata una fase propeudeutica fondamentale per il lancio della piattaforma.



LE POLITICHE DI REMUNERAZIONE

La nostra politica di remunerazione si pone in coerenza con le raccomandazioni del Codice di Corporate Governance.



In ottica di una sempre maggior attenzione verso i temi di diversity & inclusion, si sottolinea che la retribuzione viene stabilita esclusivamente sulla base di **criteri relativi alla competenza professionale e al ruolo ricoperto** evitando differenze retributive connesse a ogni eventuale forma di discriminazione.

La remunerazione per impiegati, quadri e dirigenti del Gruppo Cerved è composta da:

- **una componente fissa.** Ispirata ad un approccio meritocratico, viene valutata ogni anno ed eventualmente adeguata in base a principi di competitività verso l'esterno, di equità interna e di performance individuale;
- **una componente variabile di breve termine.** Oltre ai premi di varia natura (*una tantum* e premi vendite), per i quadri e i dirigenti non commerciali la retribuzione variabile si compone del performance bonus in cui il valore target è individuale, assegnato o in fase di assunzione, o per un cambio di ruolo o determinato dai Direttori di Area durante i processi di salary review.

Per gli impiegati è previsto un **premio di rendimento**, previo accordo condiviso con le rappresentanze sindacali. Il premio è parametrato rispetto ad un sistema incentivante per obiettivi aziendali che, in via straordinaria, può assumere carattere di **welfare premiale**.

Inoltre, il pacchetto retributivo prevede la partecipazione a **piani di welfare aziendale**:

- per gli **impiegati** consiste in un piano welfare di carattere premiale straordinario per il 2021. Il piano prevede l'attribuzione di un credito welfare pari a 500 euro per ciascun beneficiario (calcolato pro quota per personale in part time o assunto nel corso dell'anno 2020);
- per i **quadri** e i **dirigenti** consiste in un piano welfare di carattere premiale di durata biennale. Il piano prevede l'attribuzione di un credito welfare pari al 3% della retribuzione annua lorda.

Il credito può essere 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.

LA REMUNERAZIONE DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO E DEL TOP MANAGEMENT

In linea con il Codice di Corporate Governance, la **politica di remunerazione degli Amministratori Esecutivi e del Top Management** si fonda sui seguenti criteri:

- › la **componente fissa e la componente variabile** della remunerazione sono bilanciate in funzione degli obiettivi strategici e della politica di gestione dei rischi della Società del Gruppo Cerved e la parte variabile rappresenta una parte significativa della remunerazione complessiva;
- › gli **obiettivi di performance**, cui è collegata l'erogazione delle componenti variabili, sono predeterminati e misurabili. Sono coerenti con gli obiettivi strategici della Società del Gruppo Cerved e sono finalizzati a **promuoverne il successo sostenibile** comprendendo, ove rilevanti, anche parametri non finanziari;
- › le **componenti variabili** sono soggette a limiti massimi;
- › la **sostenibilità** dell'attività d'impresa rientra nella definizione delle strategie e della politica di remunerazione;
- › la definizione di clausole contrattuali (**clausole di claw back**), in relazione all'erogazione della componente variabile. Queste consentono di chiedere la restituzione, in tutto o in parte, nei confronti dei soggetti per i quali siano stati accertati comportamenti fraudolenti, dolosi o di colpa grave a danno della Società stessa o nel caso si accerti che il grado di raggiungimento degli obiettivi di performance sia stato determinato sulla base di calcoli palesemente errati o falsati;
- › la presenza di regole chiare e predeterminate per l'eventuale **erogazione di indennità per la cessazione del rapporto di amministrazione**, che definiscono il limite massimo della somma erogabile collegandola a un determinato numero di anni di remunerazione e prevedendo la non erogazione in caso di risultati obiettivamente inadeguati.

Nel 2021, a seguito del lancio dell'Offerta Pubblica di Acquisto, sono intervenute le clausole di attribuzione accelerata previste dal regolamento approvato dall'Assemblea dei soci nel 2019. Pertanto, ad oggi non sono previsti strumenti di incentivazione di lungo periodo.

Il **Piano di incentivazione di breve termine** viene pesato sui seguenti fattori:

Target Bonus di partenza (€)	X	Cerved Performance Index (%)	X	Raggiungimento obiettivi individuali (%)	=	Totale Bonus (€)
Obiettivi dell'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 (escluso I.A.)				Moltiplicatore del Target		
Supporto attività di Quotata / Ricavi del canale / Ebitda Business Unit				30%		
Supporto al Business / Group Operating Cash Flow / 1° Margine del Canale				20%		
Governance / Cross selling / Fatturato medio				15%		
Progetti speciali				15% - 30%		
Dashboard di sostenibilità				15%		



Nel 2021 sono stati definiti in modo condiviso **target ESG quantitativi**: con questi, **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.

I 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 Cerved. All'interno della scheda obiettivi è 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.

Obiettivi di performance del Piano di incentivazione di lungo termine (PSP 2022-2024)	
Indicatore di performance	Peso
Crescita dell'Utile Ante Imposte Adjusted per azione ("PBTA")	70%
Total Shareholder Return ("TSR") Cerved vs indice FTSE MidCap Italia	15%
Total Shareholder Return ("TSR") Cerved vs indice FTSE Italia Industria	15%

Il **Piano di incentivazione di lungo termine** (PSP 2022- 2024) era caratterizzato da tre cicli di assegnazione con un vesting triennale per ciascun ciclo, al verificarsi di alcune condizioni.

Il PSP 2022-2024 è stato chiuso in anticipo nel 2021 per gli effetti dell'OPA e del cambio di controllo societario, in coerenza con quanto previsto nel regolamento del piano approvato dagli Azionisti nel 2019.

Infine, 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.

LA REMUNERAZIONE DEGLI AGENTI ENASARCO

La nostra forza vendita è costituita da **agenti Enasarco e dipendenti**, ai quali vengono garantiti modelli di remunerazione diversi, in base alle normative vigenti.

Per gli agenti Enasarco, il modello di remunerazione è basato su **provvigioni calcolate in percentuale variabile** in base al valore del contratto e stabilito in funzione delle caratteristiche dello 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, con un sistema di incentivazione** strutturato anch'esso 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 GESTIONE DELLE RELAZIONI INDUSTRIALI

Siamo impegnati a salvaguardare **il diritto dei nostri dipendenti alla libertà di associazione sindacale e contrattazione collettiva** nel pieno rispetto delle norme stabilite dalla legislazione nazionale vigente e dai principi richiamati nella Policy sui Diritti Umani.



94% dei dipendenti con accordi collettivi di contrattazione

I dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione sono 2.576, pari al 94% della popolazione aziendale. Le sedi in Grecia e in Svizzera non prevedono accordi di contrattazione collettiva.

Il **dialogo con le organizzazioni sindacali** è favorito nell'ambito delle previsioni di legge, dei CCNL (Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro) applicati e della contrattazione aziendale (CIA), sia nell'ottica di **informazione e consultazione** delle rappresentanze sindacali per la più attenta tenuta dei rapporti (non solo per la gestione ordinaria ma anche per situazioni particolari o per rilevanti cambiamenti organizzativi), sia per la regolazione concreta di alcune materie.

Nel 2021 l'impegno nel dialogo sociale e gli obiettivi perseguiti si sono concentrati su:

- › **ferie e permessi**, attraverso un confronto per definire le chiusure collettive per ferie e migliorare la programmazione ed effettiva fruizione durante l'anno;
- › **definizione condivisa di un nuovo modello, sperimentale, di svolgimento flessibile della prestazione lavorativa**, fondato su fiducia, responsabilizzazione delle persone e orientamento agli obiettivi. Il modello prevede, per soddisfare esigenze di work-life balance, **un'alternanza dell'attività lavorativa da remoto e in ufficio**, attraverso lo smart working. A ciò si accompagnano, per l'ottimizzazione della produttività, misurata in base ai risultati raggiunti, una **flessibilità oraria** anche in presenza e una **riduzione dell'orario lavorativo a 38 ore settimanali**, compensata da una riduzione parziale dei permessi individuali e da una integrazione dell'azienda, a parità di retribuzione;
- › **definizione di interventi migliorativi di alcuni trattamenti del Contratto Integrativo Aziendale**, sia con riferimento a istituti normativi, quali l'ampliamento dei permessi per visite mediche/odontoiatriche e l'istituzione di permessi per terapie salva-vita, sia con riferimento ad aspetti economici di impatto generale, quali la rivalutazione dell'importo del ticket restaurant;
- › **logistica** delle sedi del Gruppo Cerved sul territorio;
- › condivisione del **Piano formativo Fondimpresa** per le attività formative a beneficio dei dipendenti in linea con i fabbisogni organizzativi e produttivi aziendali;
- › condivisione di un processo di **progressivo rafforzamento dell'integrazione nel Gruppo di tutte le Società** (in particolare, quelle di recente acquisizione), anche attraverso l'estensione uniforme della disciplina contrattuale collettiva, nazionale e aziendale, applicabile ai dipendenti;
- › **gestione dell'emergenza Covid-19**, attraverso un confronto costruttivo, finalizzato ad assicurare una migliore gestione anche attraverso la costante operatività e collaborazione dei comitati interni.



Temi di dialogo con i sindacati	
Obiettivo generale	Tempistiche incontri sindacali
Negoziazione chiusure collettive e presidi	Entro il primo trimestre
Incontri periodici di informazione e consultazione con le rappresentanze sindacali nazionali e aziendali	N. 3 incontri/mese circa in modalità videoconferenza
Condivisione Piano di formazione interaziendale Fondimpresa	Annuale
Incontri informativi con le rappresentanze aziendali su tematiche specifiche di sede/funzione (es. logistica sedi)	Tempestivi, su richiesta o nei termini stabiliti dal CIA
Gestione procedure sindacali nelle operazioni societarie	Da attivare secondo tempistiche di legge/CCNL e, per le operazioni di trasferimento d'azienda, almeno 25 gg prima della data di efficacia
Negoziazione su armonizzazione disciplina contrattuale nazionale e aziendale	All'occorrenza
Gestione emergenza Covid-19 per garantire la sicurezza dei lavoratori, attraverso: <ul style="list-style-type: none"> › gestione smart working di emergenza › istituzione di Comitati interni per ogni Società del Gruppo Cerved al fine di verificare il Piano aziendale di sicurezza anti-contagio 	Mensile

Per 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 (se presenti) in quanto al momento non è previsto un supporto del sindacato esterno. La gestione avviene con incontri dedicati, in relazione alle esigenze specifiche.

Il nostro impegno è quello di **non abusare di forme contrattuali flessibili né della reiterata stipulazione di contratti a tempo determinato** e ci impegniamo a strutturare il lavoro delle 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 (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 mettiamo 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 (operazioni di cessione, fusione, scissione, ecc.) o di un suo ramo in cui sono complessivamente occupati più di quindici lavoratori, ai sensi del medesimo articolo, sono applicate le procedure di legge. Nello specifico, è applicata la legge 428/90 e s.m.i. che prevede che cedente e cessionario 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.

Identità

Governance

Innovazione

Persone

Collettività

La selezione, l'attrazione e la retention dei talenti

L'acquisizione dei talenti è un processo strategico volto all'attrazione, assunzione, retention e valorizzazione delle competenze all'interno dell'organizzazione.

Le **attività di ricerca e selezione del personale** hanno l'obiettivo di identificare le persone da inserire nell'organico aziendale e prendono in considerazione non solo le **competenze** professionali ma anche l'**allineamento con i principi aziendali**. Sul sito corporate è possibile consultare le posizioni aperte e candidarsi inviando il curriculum vitae.

Prestiamo grande attenzione all'**inserimento di persone laureande o neolaureate**, spesso selezionate tramite sessioni di assessment che prevedono anche dinamiche di gruppo volte a testare capacità relazionali e di ragionamento.

In questi anni, per la selezione è stata predisposta **una candidate experience di valore**, attiva dal momento del primo contatto fino alla restituzione di un feedback strutturato e costruttivo.

È, inoltre, previsto un **processo di onboarding** volto a supportare le persone che iniziano a lavorare con noi nella conoscenza delle attività e nel networking, al fine di facilitare il loro inserimento. Il **Welcome Event**, rivolto ai nuovi dipendenti il primo giorno di lavoro, prevede una panoramica sull'azienda, una descrizione dettagliata del processo di inserimento e delle questioni amministrative, la presentazione dei benefit e dei servizi offerti. Negli ultimi due anni, il processo è stato gestito prevalentemente in modalità virtuale.

Ad ogni neoassunto viene assegnato un **buddy** ovvero un collega – preferibilmente proveniente da un'altra struttura/divisione – che lo supporterà nelle prime fasi di inserimento. I buddy sono reclutati tramite una call for volunteer sulla piattaforma Workplace dove è stata creata anche la Buddy & Buddee Community, una comunità virtuale di cui fanno parte tutti i neoassunti e i loro buddy.

Attraverso **Brain**, il **sistema di job posting interno**, la ricerca di candidati ideali avviene anche in azienda: i dipendenti possono proporre la propria candidatura per le posizioni aperte. Questo sistema è volto alla valorizzazione e allo sviluppo del talento e nel corso del 2021 ha agevolato la gestione di **37 casi di mobilità interna**, di cui circa la metà erano passaggi tra Business Unit diverse. L'acquisizione di nuove realtà e l'aumento della presenza in altri Paesi ha inoltre favorito le **opportunità di exchange** e la partecipazione a **progetti internazionali**.

LE PARTNERSHIP ACCADEMICHE

La **relazione con le università** per noi è strategica e facilita il contatto e l'attrazione di **laureandi e neolaureati di talento**, creando un ponte tra mondo universitario e mondo del lavoro.



27 stage
attivati
nel 2021



Nel corso del 2021 sono stati organizzati diversi eventi, anche di employer branding, con le università spaziando da partecipazione a **Career Day**, **simulazione di colloqui** e **workshop** con gli studenti per dar loro le linee guida su come affrontare una selezione. Inoltre, abbiamo organizzato un **Incompany Training e diversi hackaton**, ovvero esperienze pratiche che danno agli studenti la possibilità di cimentarsi su veri e propri business case aziendali con il supporto dei mentor Cerved.

Grazie alla partnership con università selezionate sulla base di profili strategici per il business e alla grande flessibilità data dal lavoro da remoto, abbiamo raggiunto in modo più capillare e tempestivo anche studenti di atenei di altre regioni d'Italia. Con l'**Università della Calabria**, ad esempio, abbiamo dato inizio ad una partnership per il Master in Data Science e organizzato un workshop formativo per fornire agli studenti consigli utili su come prepararsi a un colloquio di selezione.

Forte è il rapporto con l'**Università Commerciale Luigi Bocconi**, con la quale abbiamo attivato una partnership da diversi anni.

Inoltre, in partnership con l'**Università LUISS**, Cerved Rating Agency ha affiancato gli studenti in un progetto di valutazione del merito creditizio su un business case da risolvere in team. Una preziosa opportunità di condivisione per toccare con mano il lavoro quotidiano di un analista del credito.

Grazie alla collaborazione con associazioni, collegi universitari e startup innovative che accelerano l'entrata dei giovani nel mondo del lavoro, **sponsorizziamo borse di studio** per studenti meritevoli.

FAVORIRE LA RETENTION

Nel corso del 2021 il tasso di turnover dei dipendenti in uscita è del 12%. Attraverso programmi strutturati, si punta a **far crescere e valorizzare le professionalità più critiche per il Gruppo Cerved**, aumentando la retention.

Il programma per i **Credit Manager di domani** prevede, ad esempio, un piano formativo in aula e on the job fornito da mentori interni che accompagnano le persone più junior nella costruzione di competenze tecniche e comportamentali e, grazie ad opportunità di job rotation o project work, consentono di acquisire una conoscenza trasversale dell'organizzazione.

Abbiamo inoltre dedicato una particolare attenzione al **welfare** e ai **benefit** che completano l'offerta retributiva, all'introduzione strutturata dello **smart working** per un bilanciamento migliore tra vita professionale e personale e ai diversi **momenti di engagement** strutturati per la valutazione delle performance che alimentano il percorso individuale in Cerved.

Rispetto a quest'ultimo punto, la revisione annuale consente di pianificare, definire e gestire i **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.



12%
tasso
di turnover
in uscita

Identità

Governance

Innovazione

Persone

Collettività



**Orientiamo ogni tua scelta di
business mettendo in campo
conoscenza ed esperienza.**



Il progetto di succession planning

È uno dei progetti core del 2021 in ottica di identificazione e retention dei leader di domani: una **mappatura estesa che ha permesso di individuare i successori e le next generation** su circa cento posizioni. Il progetto, in continuità con la mappatura sulla prima linea dell'Amministratore Delegato del 2019, ha permesso una riflessione approfondita e condivisa su chi, nel medio o lungo termine, potrà avere le caratteristiche per crescere e occupare posizioni più complesse.

L'approccio è stato quello di chiedere alle persone che oggi occupano posizioni oggetto di succession planning alcune proposte differenziate per readiness delle candidate e dei candidati; le proposte sono poi state validate dal Business Unit Leader e condivise internamente ai livelli più alti in ottica di supporto alla job rotation e alla crescita trasversale delle persone.

Il processo ha avviato una serie di benefici indiretti tra cui **l'accrescimento della cultura dello sviluppo** e della **valorizzazione della crescita interna** delle persone di talento, a tutti i livelli organizzativi.

Per coloro che decidono di lasciare il Gruppo Cerved, è previsto un **processo di exit interview** con la compilazione di un form online e 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 formazione per la crescita delle competenze

Valorizzare il talento delle persone che lavorano per noi significa capire le loro capacità, sviluppare le competenze e arricchire il loro percorso professionale e umano.

Il processo di sviluppo e crescita del talento è basato su un insieme di procedure, strumenti e metodologie ed è strutturato in tre fasi.

1. Engagement e pianificazione manageriale

Promuoviamo lo **sviluppo di competenze professionali innovative** in linea con le tendenze evolutive del mercato e le diverse necessità aziendali: tutti i dipendenti hanno la possibilità di elaborare un **piano di sviluppo individuale**, uno strumento con cui ognuno è chiamato a impegnarsi per concretizzare azioni di crescita specifiche, identificate attraverso colloqui di confronto con il proprio manager e con il team di Risorse Umane e alimentate attraverso feedback a supporto.



Accanto a questo, ci sono diversi **strumenti di sviluppo gestiti internamente**: dal self assessment sul modello di competenze, al feedback 360 fino alle survey di reverse feedback.

Tra gli strumenti più utilizzati nel 2021 ci sono sicuramente quelli legati all'**intelligenza emotiva** anche grazie a un processo di certificazione interna che oggi consente di gestire la somministrazione e la restituzione di svariati strumenti di sviluppo volti a far crescere la consapevolezza e il miglioramento della performance.

Infine, già da due anni, abbiamo implementato **percorsi di sviluppo dedicati al middle management** in partnership con una società esterna. Questo tipo di percorso prevede la somministrazione di una serie di strumenti per valutare il dominio rispetto a specifiche competenze del modello di leadership Cerved, i driver motivazionali e le learning agility. Ai partecipanti è offerta anche la possibilità di un confronto con un assessor esterno.

Le persone considerate pronte sulla base di target specifici (peso della posizione, tracking di performance e attitude) sono incluse in un processo più approfondito volto a valutare il grado di maturità rispetto ad un'eventuale promozione.

I **risultati del development center** vengono discussi all'interno di un comitato presieduto dall'Amministratore Delegato al quale partecipano tutti i primi riporti. I candidati da promuovere alla dirigenza vengono identificati sulla base del consenso generale.

2. Formazione

La formazione rappresenta 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 fissato a 18 ore pro capite per il 2021.

Nel 2021 sono state erogate **oltre 60 mila ore di formazione**, pari a 22 ore medie per persona, **coinvolgendo il 100% dei dipendenti**.

I percorsi formativi si sono focalizzati principalmente sulla **formazione tecnica** per consolidare le skill di ruolo, con una particolare attenzione allo sviluppo della componente tecnologica e digitale. Sono, inoltre, state sviluppate nuove iniziative sui temi della **sicurezza informatica**, della **compliance normativa** e della **prevenzione del benessere** delle persone.

Per offrire maggiori opportunità di upskilling, dal 2021 ogni dipendente può **accedere alla Cerved Digital Academy**.



+ 60mila
ore
di formazione
erogate

Identità

Governance

Innovazione

Persone

Collettività



I principali percorsi di learning & development

Formazione Manageriale	Formazione sull'efficacia personale	Academy di formazione interna
<p>Il percorso Performance Leadership, rivolto a chi ha responsabilità manageriale.</p> <p>L'obiettivo è sensibilizzare su temi quali leadership autorevole, time management, delega e feedback.</p> <p>Si basa su momenti virtuali e attività di follow up.</p>	<p>Dedicata allo sviluppo skill personali e allenamento intelligenza emotiva.</p> <p>Nel 2021 ha previsto percorsi di comunicazione efficace e altri due percorsi personalizzati: Data storytelling per i Data Scientist, Customer service & sales culture per le aree a contatto con i clienti.</p>	<p>Dedicata allo sviluppo dei professionisti Cerved. Due percorsi in particolare:</p> <p><u>Credit Manager Graduate Program</u>, accelerazione di carriera per persone neolaureate/laureande. L'obiettivo è accompagnarle nel percorso per diventare i Credit Manager di domani. L'edizione 2021 ha coinvolto 11 talenti, con un team di formatori interno.</p> <p><u>Sales Academy</u>, dedicato alla struttura di vendita con l'obiettivo di rafforzare le capacità tecniche e manageriali dei professionisti dell'area commerciale.</p>

Formazione Compliance	Formazione Professionalizzante	Attività di Team Building
<p>Incrementa consapevolezza e conoscenza delle normative che impattano l'organizzazione, con focus su sicurezza, sicurezza informatica ed evoluzioni in ambito privacy.</p> <p>Prevede corsi digitali personalizzati per i dipendenti su Business Continuity Management, Modello Organizzativo 231, Codice Etico, anticorruzione e sistema di gestione rischi.</p> <p>Nel 2021 ha previsto un refresh formativo - in riferimento al GDPR - e webinar per i delegati privacy e i privacy contact.</p>	<p>Costruita sulle esigenze delle Business Unit e incentrata su sviluppo di competenze specifiche di ruolo.</p> <p>Prevede percorsi di certificazione in ambito real estate per approfondire le competenze dei team coinvolti.</p> <p>Nel 2021 si è focalizzata in ambito digitale e tecnologico, con percorsi di sviluppo delle competenze sulle tecnologie più innovative e sicure, anche in riferimento agli standard ISO 27001.</p>	<p>Mirata a migliorare la collaborazione e a stimolare una cultura di fiducia reciproca per la diffusione di valori condivisi quali trasparenza, partecipazione, ascolto e capacità di gestire l'errore in modo costruttivo.</p> <p>Prevede workshop esperienziali e seminari facilitati con metodologia Lego Serious Play o approcci simili.</p>

Cybersecurity Awareness

Con l'obiettivo di creare consapevolezza sulla **sicurezza informatica**, sviluppare comportamenti virtuosi e strategie per prevenire i rischi e proteggersi da potenziali attacchi informatici, nel 2021 abbiamo lanciato un **programma formativo triennale sulla cybersecurity**.

Il percorso è **dedicato ai dipendenti e collaboratori del Gruppo Cerved** e avviene tramite una piattaforma e-learning: ogni mese viene rilasciato un nuovo modello che presenta video pillole per l'apprendimento di contenuti cruciali e documenti di approfondimento.

Il coinvolgimento è stato rafforzato anche attraverso la **gamification**. Quest'attività ha visto la creazione di diversi team di persone che ogni mese, completando i moduli e rispondendo ai test di apprendimento in modo corretto, contribuiscono al successo della propria squadra guadagnando punti utili per il posizionamento in classifica. Phishing, malware, privacy, policy di security, data protection i principali temi affrontati e che continueranno ad essere approfonditi nei prossimi anni.



Anche per il 2021 abbiamo realizzato **percorsi formativi sulla base delle specifiche richieste dei team**, attraverso un processo che prevede:

Analisi dei fabbisogni formativi: individuazione tramite intervista, individuale e collettiva, dei bisogni espressi o latenti inerenti le attività e le relazioni dell'organizzazione;

Progettazione del piano formativo: delineazione di finalità, obiettivi e possibili opzioni all'interno di diversi percorsi, tenendo in considerazione anche il contesto;

Pianificazione degli interventi formativi: definizione di contenuti specifici dell'apprendimento, metodologie e strumenti didattici;

Attuazione degli interventi formativi;

Valutazione dei risultati ottenuti rispetto agli obiettivi prefissati.

Continuano alcune iniziative di self learning tra cui:

- › **Share&Learn:** una community che è spazio di condivisione e apprendimento, veicolata tramite il gruppo Workplace dedicato. Qui, le persone possono candidarsi in qualità di subject matter expert per gestire live interattivi su argomenti di interesse comune, utili per apprendere nuove nozioni e informazioni;
- › **Cerved Digital Academy:** un catalogo multidisciplinare digitale con più di 400 corsi di formazione che diventa strumento concreto a disposizione di ogni dipendente, per rafforzare il percorso formativo individuale.

Inoltre, ad inizio 2022, è stato lanciato il modulo **Workday Learning** che diventerà l'hub principale per il training e integrerà in un unico tool tutta la formazione - digitale e in aula. L'iniziativa permetterà di valorizzare la conoscenza aziendale attraverso la creazione di lezioni da parte di tutti i dipendenti.

3. Feedback e performance evaluation

Mettere al centro le persone e il loro sviluppo significa anche ripensare alcuni processi affinché diventino più agili, snelli e utili. È in quest'ottica che nel 2021 abbiamo ridisegnato il **Performance Management** con l'obiettivo di renderlo più dinamico, orientato al futuro e fortemente centrato sui concetti di sviluppo, feedback continuo e valorizzazione del talento. Questo momento di valutazione non è concepito come prerogativa di pochi, ma è rivolto a tutti i dipendenti.

Attualmente prevede la possibilità di:

- › assegnare e gestire gli **obiettivi in corso d'anno**;
- › attivare il **continuous feedback** per valorizzare il contributo dei colleghi e aiutarci reciprocamente a crescere e migliorare;
- › mappare il **rischio di perdita e l'impatto di perdita** delle singole persone in ottica di business continuity;
- › progettare le **discovery session annuali**, momenti in cui è possibile confrontarsi con altri stakeholder rispetto al contributo dei singoli, accogliere i feedback da parte di una platea allargata e attivare un confronto aperto e trasparente rispetto alla crescita delle persone.

Tutti i processi sono gestiti su Workday. Questa metodologia permette di tracciare gli scambi, che diventano così elementi qualitativi a supporto di manager e collaboratore per abilitare il confronto e aiutare entrambi a focalizzarsi su aspetti utili per la crescita e il raggiungimento dei risultati.



86% dei dipendenti ha ricevuto una valutazione periodica

Con l'obiettivo di **accompagnare l'adozione del processo anche da un punto di vista culturale e di mindset**, nel corso dell'anno abbiamo organizzato diversi webinar, condiviso materiali informativi e organizzato due feedback lab, workshop utili per ragionare insieme sulle modalità di condivisione e ricezione di un feedback.

In un'ottica di crescita del Gruppo Cerved a partire dai singoli, il sistema di performance evaluation 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**.

Al processo di valutazione è strettamente connesso il **percorso di avanzamento di carriera**. Per questo, sulla base dei risultati raggiunti, dell'esperienza acquisita e della maturità nell'assumere un ruolo con maggiore complessità, alle persone del Gruppo Cerved possono essere offerti:

- un nuovo ruolo organizzativo;
- il passaggio a un nuovo grade e/o livello contrattuale;
- l'assegnazione di un nuovo corporate title;
- il riconoscimento di premi o aumenti di salario.

La diversità e l'inclusione

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.

Mettiamo al centro il **rispetto**, l'**inclusione** e la **valorizzazione delle persone**, valori portanti del nostro modo di fare impresa e che sono richiamati nel Codice Etico, nella Policy sui Diritti Umani, nella Policy Diversity & Inclusion e nella Procedura di Ricerca e Inserimento del Personale.

Siamo impegnati ad **offrire le stesse opportunità a tutti** – 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.

A inizio del 2021, è stato lanciato il **Diversity & Inclusion Committee** per creare un ambiente inclusivo e diffondere in maniera capillare i valori sanciti dalla Policy Diversity & Inclusion. Il Comitato è trasversale ed è composto da sei dipendenti rappresentativi della popolazione aziendale e da quattro executive sponsor. È supportato inoltre dal gruppo **"D&I Voices"**, 20 dipendenti con cui sono disegnate e

condivise tutte le iniziative. La mission del Comitato è quella di diffondere e incoraggiare una cultura inclusiva tramite il lancio e il monitoraggio di iniziative di awareness affinché ognuno possa sentirsi libero di sviluppare il proprio talento.

Le principali iniziative svolte:

➤ **Gruppo Workplace “Diversity Matters”**

È un gruppo aperto sulla piattaforma di social collaboration aziendale, a cui possono aderire in modo spontaneo tutti i dipendenti e collaboratori. La finalità è quella di diffondere, tramite la partecipazione di ognuno, contenuti che valorizzano qualsiasi tipo di diversità per creare una contaminazione positiva capace di generare consapevolezza, abbattere i pregiudizi e costruire una cultura sempre più inclusiva. A dicembre 2021 il gruppo contava oltre 500 adesioni con un trend in espansione.

➤ **Empowerment Femminile**

Definizione di percorsi ad hoc all'interno di una più ampia riflessione su meritocrazia e bilanciamento di genere nei ruoli di leadership e in linea con il target quantitativo dedicato all'aumento della percentuale di quadri e dirigenti donne.

➤ **Webinar per diffondere una cultura delle pari opportunità**

Incontri rivolti sia all'interno dell'organizzazione su tematiche quali “Leadership al femminile e maternità” e “Le donne ai vertici aziendali. La situazione in Italia e in Cerved”, sia ad una platea più ampia della business community di riferimento, come l'intervento di Cerved all'evento “Women in Credit” organizzato da Credit Village.

Forte è l'impegno al raggiungimento di un **progressivo bilanciamento retributivo tra i generi**, che ha avuto inizio con l'inserimento di un target quantitativo legato al gender equality negli incentivi di breve termine dell'Amministratore Delegato e del Top Management.

Il **target prevede l'aumento del numero di donne che rivestono posizioni manageriali**, partendo dalla definizione di specifiche policy di assunzione, promozione e piani di successione.

Queste policy sono basate sul principio di pari opportunità di genere tra i candidati e favoriscono lo sviluppo e la crescita professionale femminile al fine di equilibrare la composizione di genere nelle posizioni manageriali.

In linea con il Codice Etico e la Policy Diritti Umani, ci impegniamo a favorire l'**inclusione lavorativa delle persone con disabilità** e nel 2021 registriamo un incremento dell'12% delle assunzioni delle categorie protette.

Attivato il
**Diversity &
Inclusion
Committee**

17%
donne dirigenti
41%
donne quadro

+12%
assunzioni
categorie
protette

**Ampliamo le tue capacità
di visione, dando concretezza
a ogni tua decisione.**





Il progetto di Women Empowerment

A partire da settembre 2021, in linea con le attenzioni del Gruppo Cerved e con gli impegni sanciti attraverso i target ESG, abbiamo sviluppato un'edizione pilota del percorso di Empowerment Femminile destinato a 20 colleghe che ricoprono posizioni da manager, team leader o individual contributor con ruoli a elevata complessità.

Gli obiettivi sono quelli di sviluppare mindset e competenze chiave, tra cui **business acumen, coraggio e networking**; costruire una pipeline di valore per posizioni apicali e aumentare la consapevolezza per abbattere gli stereotipi culturali.

Il programma prevede una serie di iniziative di skill building ed esposizione organizzativa, che includono:

- un c.d. "360" incentrato sulle competenze di intelligenza emotiva;
- un percorso di mentoring con affiancamento a colleghe e colleghi più senior;
- momenti teorici e di project work dedicati alla capacità di costruire un piano industriale;
- una partnership con l'associazione **Professional Women's Network**, per promuovere il network e lo scambio di idee con professioniste di altre aziende.

La tutela della salute e della sicurezza

Per noi, promuovere la salute e la sicurezza negli ambienti di lavoro significa predisporre tutte le misure adeguate e le azioni necessarie affinché tutti possano mettere in atto comportamenti sicuri.

Gli aspetti legati alla salute e alla sicurezza delle persone sono gestiti attraverso l'applicazione di misure organizzative conformi al **D.lgs. 81/2008** (Testo Unico sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro). Per ogni Società del Gruppo Cerved è prevista la stesura di un Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), in linea con le normative e con l'assetto aziendale; relazioni sull'andamento delle attività vengono presentate periodicamente agli Organismi di Vigilanza che si occupano di verificarne i contenuti e valutarne la gestione. Almeno una volta l'anno, inoltre, vengono organizzate riunioni con gli addetti delle squadre di primo soccorso e antincendio così da ripercorrere aspetti critici e sviluppare eventuali piani correttivi.

Sull'intranet aziendale è presente un'area ad hoc dove vengono pubblicati gli elenchi dei componenti delle squadre di emergenza, i piani di emergenza ed evacuazione, il Piano di Sicurezza Anti Contagio e i relativi allegati aggiornati. 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.

Ci impegniamo in modo costante per la **predisposizione di un ambiente di lavoro salubre** e per il **mantenimento sotto le soglie di legge delle condizioni di stress correlato**, in modo da non intaccare l'integrità mentale e fisica dei dipendenti.

Già nel 2019, il Gruppo Cerved ha avviato la valutazione del rischio da stress lavoro correlato che è diventato poi ancora più rilevante durante la gestione della pandemia da Covid-19. In particolare, sono state avviate analisi specifiche che hanno

+ 13 mila
ore
di formazione
su salute e
sicurezza



consentito di acquisire elementi su cui definire, se necessario, iniziative di riduzione del rischio e di promozione del benessere della persona (formazione, misure di carattere organizzativo, ecc.).

Nel corso del 2021 è stata avviata una **survey aziendale sullo stress lavoro correlato**, impostata secondo criteri INAIL e finalizzata alla redazione di un documento di valutazione del rischio specifico per ciascuna Società del Gruppo. Le dimensioni di rischio emerse hanno permesso di predisporre un piano di azioni di miglioramento per il 2022.

Per rafforzare maggiormente l'attenzione alla salute e sicurezza delle persone, nel 2021 abbiamo avviato **il processo per l'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.

Nel 2021 abbiamo portato avanti le iniziative di informazione e formazione per i dipendenti, tra cui:

- **formazione responsabili di sede:** incontri bisettimanali organizzati con tutti i responsabili di sede, per aggiornarli sulle disposizioni adottate dall'azienda in materia di salute e sicurezza e per garantire un confronto aperto e costante su eventuali criticità;
- **reclutamento e formazione squadre di emergenza:** 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, l'avanzamento della formazione 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 i dipendenti (**Linea Diretta HR**).

Inoltre, nel 2021 si è tenuto il **primo Cerved Safety Day**, appuntamento rivolto a tutti i dipendenti in cui si è parlato, grazie alla presenza di un ospite esterno, di gestione delle emozioni, di motivazione e degli strumenti pratici e concreti per gestire eventuali momenti di crisi.

LA GESTIONE DEGLI IMPATTI DEL COVID-19

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

In particolare:

- l'attivazione di un **comitato di crisi** e dei comitati c.d. Covid per indirizzare le principali decisioni a livello aziendale (in linea con quanto previsto dalle autorità competenti) e monitorare costantemente l'evolversi della situazione;
- l'adozione di un **piano di sicurezza anti-contagio**;
- la 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 e attivazione dell'App Immuni sugli smartphone aziendali);

- › la predisposizione di **survey** e **focus group** per rafforzare l'ascolto e il senso di vicinanza;
- › la definizione di **misure integrative preventive** per limitare la diffusione del virus, adottando il protocollo di screening definito dal medico competente;
- › la **mappatura**, con il supporto del medico competente, dei **soggetti "fragili"** e la definizione della modalità di gestione del dipendente (presenza in ufficio con l'adozione di mascherina FFP2, lavoro in modalità di smart working, altro);
- › l'attivazione dello **smart manager**, la creazione di una comunità virtuale su Workplace destinata ai people manager per avviare un confronto e condividere best practices al fine di implementare nuovi modi di operare che massimizzino la produttività, la performance, l'engagement e il benessere delle persone;
- › la creazione del **gruppo Workplace Covid-19 #staysafe** per condividere gli aggiornamenti relativi all'organizzazione aziendale e alla documentazione adottata.

Nel corso del 2021, infatti, la situazione sanitaria ha attraversato fasi che hanno permesso, in alcuni periodi dell'anno, la riapertura di quasi tutte le sedi (ferme restando eventuali chiusure dovute a rialzi dei contagi) con l'introduzione di presidi ulteriori, come ad esempio la **verifica del green pass** in linea con quanto previsto dalla legge.

Lo **smart working** ha continuato ad essere presente come forma prevalente di modalità lavorativa, garantendo sempre la qualità e la continuità dei servizi erogati.

Nel corso di tutto il 2021 il **Comitato Interno di Sorveglianza Covid-19 e i comitati Covid** hanno operato monitorando puntualmente la situazione sanitaria, l'applicazione e adeguatezza del protocollo anti-contagio attivato - anche mediante confronto con il medico competente e l'RSPP - e l'evoluzione dei provvedimenti adottati a livello governativo.

I presidi e i protocolli posti in essere nel 2020, in primis l'adozione e la concreta operatività del Protocollo Anti-Contagio, si sono mostrati efficaci anche nel 2021.

La funzione Internal Audit di Gruppo ha continuato a predisporre una reportistica dedicata ("Report Monitoraggio Emergenza Sanitaria" su base trimestrale), con uno speciale focus anche sulle Società situate all'estero.

L'engagement dei dipendenti e la centralità del loro benessere

Grazie alle attività di engagement, i dipendenti hanno una comprensione più profonda del purpose aziendale e contribuiscono attivamente alla sua concretizzazione.

Per noi è cruciale investire per generare un **clima aziendale positivo** basato sull'ascolto, sulla fiducia e sul senso di appartenenza.

Un elemento distintivo di engagement nel 2021 è stato rappresentato dall'implementazione della survey **Great Place to Work**, lanciata sui dipendenti di tutti i Paesi in cui operiamo.

La certificazione Great Place to Work

Con un **tasso di partecipazione dell'86%**, i risultati hanno evidenziato un Trust Index nell'azienda del 70% e alla domanda **“Tutto considerato, considero Cerved un ottimo luogo di lavoro” il 73% delle persone ha risposto in modo positivo.**

Un risultato eccellente che ci ha portato a essere **certificati come Great Place to Work** in Italia, rafforzando il senso di orgoglio e di appartenenza collettivo.

Dopo una comunicazione dei risultati ai dipendenti su Workplace, abbiamo organizzato più di 90 **incontri capillari**, sia a livello di strutture organizzative che di team. Lo scopo è stato quello di condividere quanto emerso dai dati e definire un piano di azioni concreto e co-costruito con i dipendenti per ingaggiarli e, allo stesso tempo, responsabilizzarli nell'identificazione di soluzioni maggiormente rispondenti alle loro esigenze.

Condividere le informazioni è di certo una leva importante per fare in modo che le persone si sentano ingaggiate e parte attiva di ciò che accade in azienda: per questo **Workplace** resta uno strumento fondamentale.

Nel 2021 è proseguito l'appuntamento live **“Linea Diretta HR”**, un format di 45 minuti con il coinvolgimento del Chief People Officer e la partecipazione di ospiti specifici, a seconda dei temi trattati, per condividere le principali novità con i dipendenti, mantenendo un dialogo aperto, informale e costruttivo.

Un esempio concreto dell'approccio alla trasparenza è anche legato alla **condizione tempestiva dei cambiamenti organizzativi**: entro la prima settimana del mese, infatti, viene diffusa una comunicazione per informare tutti i colleghi di eventuali riorganizzazioni e di importanti cambi di ruolo per garantire che tutti abbiano una visione sempre aggiornata.

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

Nel corso del 2021 abbiamo inoltre partecipato all'iniziativa **Smart Alliance promossa dal Consorzio ELIS**. L'obiettivo era quello di aiutare professionisti e studenti a trovare un nuovo modo di lavorare e imparare attraverso un **modello innovativo basato sulla qualità delle relazioni** nei luoghi di lavoro. All'interno di questo framework, in collaborazione con un team di ricercatori dell'Università Statale di Milano, è stata definita una fase di ricerca-azione che punta ad analizzare e monitorare tre indicatori oggetto di studio: benessere, creatività e produttività individuale.

Il progetto, della durata di circa 6 mesi (ottobre 2021/marzo 2022), coinvolge 33 aziende ed è attivo in cinque città (Milano, Roma, Napoli, Catania e Trapani), attraverso 7 Palestre Relazionali, frequentate da circa 300 pionieri. La sperimentazione coinvolge inoltre circa 600 professionisti come campione di controllo. Per Cerved sono stati coinvolti 7 pionieri e 14 professionisti.

A fine sperimentazione e a fronte di feedback positivi, nel 2022, ci piacerebbe applicare alcuni principi guida del progetto istituzionalizzando la figura del **Community Manager**, ovvero una persona in grado di abilitare network e relazioni nei luoghi di lavoro con l'obiettivo di aumentare l'efficacia organizzativa all'interno del mutato contesto.

Trust Index
70%

Identità

Governance

Innovazione

4
Persone

5
Collettività



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

New Way Of Working

Il 2021 ha visto il **consolidamento del progetto New Way Of Working (NWOW)** avviato nel 2020 con l'obiettivo di definire e regolamentare un nuovo modello di lavoro che faccia leva sulle potenzialità offerte dallo smart working come elemento abilitatore di un'organizzazione sostenibile.

Il 3 dicembre 2021 è stato infatti siglato l'**accordo sindacale denominato “Smart working & Flessibilità, Modifica Accordo Integrativo Gruppo Cerved”** che resterà in vigore per tutto il 2022 e che potrà essere rinnovato negli anni successivi.

Grazie ad un lavoro congiunto con i BU Leader e con i Manager, sulla base dei ruoli e delle attività svolte dalle persone, abbiamo identificato tre grandi cluster (nomadi, flessibili, stanziali) e per ciascun cluster è stata stabilita una stima di giorni al mese da trascorrere da remoto e in ufficio.

Lo smart working, unito a una flessibilità oraria anche in presenza e a una riduzione a 38 ore lavorative settimanali, permette una **maggiore ottimizzazione della produttività** misurata in base al raggiungimento dei risultati, conciliando meglio i tempi di lavoro con quelli della vita privata.

L'obiettivo, in linea con la nostra HR strategy, è quello di avere persone sempre **più produttive, più skillate e più felici**, garantendo un rapporto di lavoro sempre più connesso a una cultura di fiducia e di responsabilizzazione.

LE POLITICHE DI WELFARE

Per noi è importante avere **cura del benessere organizzativo e delle persone** e, da diversi anni, promuoviamo soluzioni per migliorare l'equilibrio tra vita privata e lavorativa.

Nel 2021, per il terzo anno consecutivo, abbiamo proposto un **programma di welfare aziendale** con l'obiettivo di estendere la platea dei destinatari e migliorare l'esperienza dell'utente attraverso l'introduzione di una piattaforma innovativa con un'ampia offerta di servizi (rimborsi per spese di istruzione, di trasporto e assistenziali, buoni, pacchetti per il tempo libero, prenotazione di viaggi, etc.).

Il welfare aziendale è stato sviluppato su due piani differenti, uno destinato agli impiegati e uno per quadri e dirigenti.

Tutte le informazioni sul processo welfare sono state condivise con gli utenti tramite mail e 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 in 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 servizi a prezzi competitivi.

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

Il Gruppo Cerved 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, ai dipendenti vengono offerti diversi **benefit volti a favorire la conciliazione vita - lavoro di chi svolge un ruolo da care giver** (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 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 casi personali di riconosciuta gravità).

Ai dipendenti è riconosciuta la possibilità di attivare la modalità agile della prestazione lavorativa attraverso lo **smart working**: inizialmente previsto una volta a settimana, con l'insorgere della situazione di emergenza sanitaria Covid-19, ne è stato applicato un uso estensivo, ulteriormente migliorato con la sigla del già citato accordo sindacale a dicembre 2021.

Ai dipendenti sono corrisposti i **ticket restaurant** sia che la prestazione lavorativa venga svolta in presenza che in regime di smart working; solo per la sede aziendale di San Donato Milanese è attiva la mensa aziendale in alternativa al ticket restaurant.

Sono inoltre disponibili 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.



+ 3,6 milioni
di ore
di smart
working
+ 2.700
persone
abilite

Identità

Governance

Innovazione

Persone

Collettività

5

Il nostro impegno verso la comunità e l'ambiente

- ▶ La generazione di valore per la collettività
- ▶ La vicinanza alle comunità territoriali
- ▶ La mitigazione degli impatti ambientali

01010101



0101010101000101

01010101010101010

La generazione di valore per la collettività

Vogliamo giocare un ruolo sostanziale per il Sistema Paese: per questo ci dedichiamo a promuovere iniziative che amplifichino il nostro impatto sul territorio.

Il nostro primo impegno verso gli stakeholder è quello di **svolgere al meglio il nostro ruolo**, mettendo 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 grandi quantità di analisi e report fondamentali per valutare impatti e ricadute sul sistema economico delle dinamiche socioeconomiche, e supportare le imprese nella definizione della migliore strategia possibile, al fine di superare le difficoltà e cogliere le opportunità che i mercati presentano.

Accanto a questo, abbiamo tenuto fede al nostro **impegno nei confronti della comunità** continuando a dedicare grande attenzione verso i più fragili e verso la riduzione dei nostri impatti ambientali.

L'impegno verso le istituzioni, la comunità e l'ambiente

Generazione di valore condiviso

Facciamo leva sul patrimonio informativo e, attraverso l'Ufficio Studi, mettiamo analisi e ricerche a disposizione degli esperti e dell'opinione pubblica. I nostri studi permettono di investigare lo stato di salute e le prospettive del tessuto imprenditoriale italiano con molteplici focus di natura settoriale e territoriale.

Prossimità ai territori

Conosciamo bene il territorio in cui operiamo e lo supportiamo con iniziative concrete. "Cara Cerved ti scrivo" nasce a sostegno dell'infanzia in condizione di disagio con l'intento di contribuire a realizzare i sogni di bambini e ragazzi in difficoltà.

Attenzione all'ambiente

Siamo impegnati nel ridurre ogni giorno i nostri impatti ambientali. In questo modo contribuiamo a combattere il cambiamento climatico e a diffondere comportamenti positivi e proattivi verso tutti i nostri stakeholder. Per dare maggiore consistenza alla strategia ambientale, abbiamo definito due target quantitativi specifici al 2023.



Rinnovare la flotta auto attraverso acquisti a ridotto impatto ambientale



Aumentare la percentuale di acquisti diretti di energia elettrica da fonti rinnovabili

La vicinanza alle comunità territoriali

Conosciamo il territorio in cui operiamo e, giorno dopo giorno, lo supportiamo con iniziative concrete volte ad aiutare le realtà locali, rispondendo alle loro necessità e fragilità.

L'impegno nel sociale è guidato dalla volontà di **ridurre le disuguaglianze** e di **contribuire al progresso della collettività**.

Consapevoli del nostro ruolo nella comunità, abbiamo scelto di concentrarci nell'attivazione di iniziative orientate al **sostegno dell'infanzia e dell'adolescenza** tramite il supporto a progetti di inclusione e di solidarietà sociale in grado di avere un impatto positivo.

L'iniziativa "**Cara Cerved ti scrivo**" è stata lanciata nel 2019 e sollecita tutti i dipendenti a proporre **progetti di solidarietà meritevoli rivolti a bambini e ragazzi che vivono in condizioni di disagio**, promossi da associazioni senza scopo di lucro attive nelle regioni in cui operiamo. L'obiettivo è contribuire, attraverso un sostegno concreto, alla riduzione delle condizioni di disagio e di povertà economica, sociale ed educativa.

Il progetto è **coordinato da un comitato aziendale trasversale**, composto da esponenti di tutte le funzioni, che si incontra mensilmente per esaminare le proposte pervenute e individuare i progetti da supportare.

"Cara Cerved ti scrivo" si ispira al **principio di trasparenza** che si riflette sia nella valutazione che nella rendicontazione delle iniziative sostenute. La funzione Internal Audit monitora la correttezza dei processi di individuazione dei progetti, coordinandosi anche con la funzione Finance per gli aspetti amministrativi.

Nel 2021, abbiamo inoltre redatto la **Procedura Donazioni**. L'obiettivo è definire le linee guida comportamentali a cui il Comitato deve attenersi nella gestione delle donazioni erogate a favore di organizzazioni no-profit a seguito di una segnalazione da parte dei colleghi o dei membri del Comitato, in linea con i principi espressi nel Codice Etico, nel Modello 231, nella Policy di Supporto alla Comunità e nella Policy Anticorruzione.

Nel 2021, abbiamo supportato 11 progetti di solidarietà su tutto il territorio nazionale.

11 progetti
di solidarietà
supportati

5

Collettività

Progetti supportati nel 2021



- 1 Associazione Il Girasole, progetto "Per crescere un bambino ci vuole un intero villaggio"
- 2 Associazione Genitori Costruire Integrazione, Progetto "Michele"
- 3 Supporto per il figlio di Luana D'Orazio, morta sul posto di lavoro
- 4 Scuola Paritaria dell'Infanzia "Santa Francesca Saverio Cabrini", progetto "Musical...Riuniamoci"
- 5 Calciosociale ssdrl, progetto "Calciosociale"
- 6 G.R.D. Bologna Associazione Genitori Ragazzi Down, progetto "Cuccioli"



- 7 Scavo Domenico Molinari Vita Francesca, Sostegno delle cure di Paolo Scavo
- 8 Associazione L'Abilità Onlus, progetto "Libro Spazio Gioco"
- 9 "IL SEME" Cooperativa Sociale ONLUS, progetto "Non chiamatelo solo gioco"
- 10 Circolo ASD Ernesto Giannoccaro, progetto "Torneo di Tennis in Carrozzina"
- 11 Dottor Sorriso Onlus, "Progetto Nicola"

In occasione delle festività natalizie, il Comitato "Cara Cerved ti scrivo", con il supporto di tutti i dipendenti Cerved, ha deciso di sostenere la **Fondazione Dottor Sorriso** che ha l'obiettivo di portare allegria, spensieratezza e un pizzico di magia tra i bambini e gli adolescenti ricoverati in ospedale. I dottori del sorriso sono una **equipe di clown-terapeuti** formati che diffondono tra le corsie degli ospedali la terapia del sorriso, aiutando i piccoli pazienti a trasformare la paura in coraggio: è scientificamente provato che un bambino psicologicamente più forte guarisce in tempi più rapidi.

Il Manifesto di Cara Cerved ti scrivo

Nel 2021, è stato aggiornato il **Manifesto di "Cara Cerved ti scrivo"** con riferimento sia all'elenco dei membri del comitato che al link di accesso alla piattaforma dell'iniziativa.

Il Manifesto richiama i **principali obiettivi** di "Cara Cerved ti scrivo" ed elenca i membri del Comitato che hanno responsabilità relative alla verifica dei progetti candidati, alla garanzia di trasparenza dei progetti selezionati, alla comunicazione interna verso tutte le persone Cerved e alla rendicontazione periodica dei progetti realizzati di cui deve essere data evidenza alle persone Cerved e alla comunità. Inoltre, sottolinea il fatto che ciascun dipendente e collaboratore può candidare un'iniziativa all'anno compilando il **form online "caracervedtiscrivo"**. L'elenco dei progetti discussi in Comitato è pubblicato su Workplace, al fine di aggiornare tutti i dipendenti sulle iniziative valutate, evidenziando quelle selezionate.



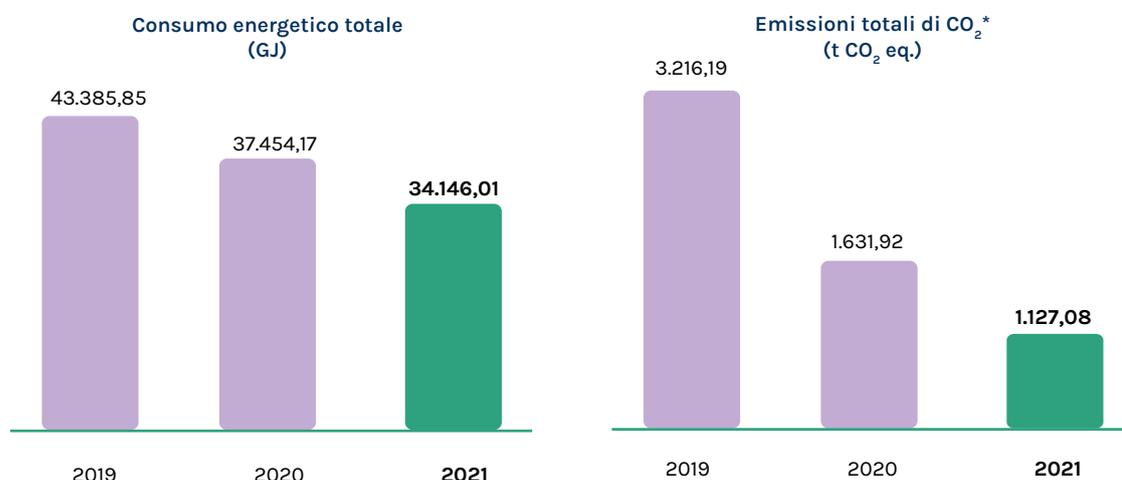
La mitigazione degli impatti ambientali

Abbiamo individuato alcune aree di miglioramento dell'impatto ambientale nelle nostre attività, dedicando tempo e attenzione a delineare azioni puntuali di intervento.

Grazie alla nostra **Policy Ambientale di Gruppo**, abbiamo definito una strategia aziendale che - attraverso un sistema centralizzato di gestione ambientale - ci permette di:

- › raggiungere un **maggiore risparmio energetico** e una **riduzione delle emissioni** in atmosfera, attraverso l'ottimizzazione dei consumi di energia, l'approvvigionamento crescente 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'incentivazione dell'uso del trasporto collettivo e dei mezzi di pubblici e l'adozione dello smart working;
- › **efficientare l'uso delle risorse**, con l'utilizzo di materiali riciclabili, il contenimento del consumo di carta, la riduzione dell'uso della plastica e una corretta gestione dei rifiuti;
- › **promuovere una cultura del rispetto dell'ambiente** tra tutti i nostri stakeholder sia grazie all'organizzazione di programmi e iniziative destinati ai dipendenti che a una più attenta valutazione dei rischi e delle modalità di gestione ambientale adottate dalle controparti (business partner, fornitori, altre aziende);
- › **garantire il supporto ai fornitori** per migliorare le loro performance ambientali.

Sui temi ambientali, **manteniamo aperto il confronto con gli stakeholder**, soprattutto nell'ambito del processo annuale di aggiornamento della matrice di materialità, raccogliendo input utili al governo dei temi e alla rendicontazione delle nostre performance in coerenza.



*Calcolato sommando le emissioni dirette di GHG (Scope 1) e le emissioni indirette (Scope 2) - Market Based

Identità

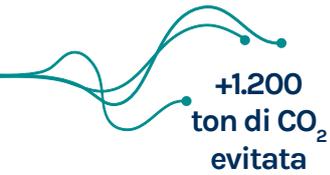
Governance

Innovazione

Persone

5
Collettività





Nel 2021, abbiamo ridotto le emissioni di CO₂ grazie ad un'attenzione sempre maggiore **nell'approvvigionamento da fonti rinnovabili** e all'avvio di un processo graduale di rinnovamento della flotta auto con modelli meno impattanti. Con l'acquisto di energia elettrica da fonti rinnovabili **abbiamo evitato 1.231,53 ton di CO₂**.

In linea con l'approccio strategico presentato, nel 2020, abbiamo 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 meno consumo di energia.

Inoltre, monitoriamo e valutiamo i **rischi ambientali** per prevedere azioni di mitigazione specifiche.

Osservatorio sul rischio fisico delle imprese

Anche la Banca Centrale Europea ha identificato i **rischi climatici tra i principali fattori da monitorare**: i danni fisici causati dai cambiamenti climatici possono, infatti, avere un impatto significativo sull'economia reale e sul settore finanziario.

Combinando informazioni pubbliche con i dati di Cerved, abbiamo costruito degli score che sintetizzano **l'esposizione al rischio fisico di tutte le aziende italiane**. L'osservatorio fornisce una **mappatura molto granulare** del rischio fisico e dei rischi ambientali associati al climate change analizzando le interazioni con il rischio di credito delle imprese.

Incrociando i dati sulle due dimensioni del rischio, è possibile osservare come, in aggiunta alle circa 121 mila aziende rischiose sotto il profilo del credito, nel nostro sistema produttivo operino **oltre 75 mila imprese che risultano esposte ai rischi fisici associati al cambiamento climatico**.

L'E-Innovation Committee

L'**E-Innovation Committee** è un think-tank che coinvolge più di 25 attori dei settori dell'industria, della finanza e dell'energia per l'**individuazione di direttrici di innovazione tecnologica, finanziaria e regolatoria finalizzate alla decarbonizzazione dei sistemi energetici**.

Il Committee indaga i temi chiave che riguardano il futuro dell'energia studiando la sostenibilità degli investimenti nelle tecnologie innovative e contestualizzando le opzioni tecnologiche nei diversi settori produttivi. Approfondisce anche l'evoluzione delle politiche per la ripresa economica e la decarbonizzazione, l'accesso ai nuovi schemi di finanziamento europei e la regolazione in materia. Adotta un approccio analitico basato sull'interazione fra il contributo scientifico degli organizzatori, l'esperienza degli attori di mercato coinvolti e il dialogo propositivo con le Istituzioni. Grazie alla costruzione di scenari energetici e al confronto costante con i decision maker, **l'E-Innovation Committee accompagna le aziende partner lungo il percorso sfidante della transizione energetica (e dei suoi rischi) e del cambiamento climatico**.



I CONSUMI ENERGETICI DEGLI IMMOBILI

La gestione dei consumi energetici è basata su due driver fondamentali: il raggiungimento di un **maggior risparmio energetico** e **l'acquisto di energia elettrica prevalentemente da fonti rinnovabili**. Questo approccio si concretizza in una riduzione complessiva delle emissioni in atmosfera.

Nel corso del 2021 sono state implementate **alcune iniziative specifiche**, tra cui:

- › il **relamping** dell'intero impianto di illuminazione esterno con apparati a basso consumo energetico per la sede di Mangone;
- › il deposito del progetto esecutivo per **l'installazione di pannelli per la produzione di energia fotovoltaica** presso la sede di Mangone (in fase di autorizzazione) con una capacità stimata annuale di oltre 500 MWh che dovrebbe compensare più del 75% dei consumi della sede;
- › il **ripristino della funzionalità dell'impianto fotovoltaico** di Villorba;
- › l'installazione di pellicole oscuranti sulla facciata sud della sede di San Donato Milanese che permette il contenimento dei consumi energetici tramite **l'applicazione di un particolare materiale atto ad incrementare l'isolamento termico** dell'edificio;
- › l'installazione su tutte le sedi di **dispositivi rompigitto** di ultima generazione per garantire un maggiore contenimento dei consumi di acqua;
- › l'installazione di **torrette per la ricarica delle autovetture elettriche** presso la sede di San Donato Milanese.

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

L'USO CONSAPEVOLE DELLE RISORSE E LA GESTIONE DEI RIFIUTI

I rifiuti prodotti riguardano soprattutto i **materiali di consumo relativi alle attività degli uffici**. In tutte le sedi viene 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.

Il servizio di smaltimento raccolta dei toner attivo nelle sedi è affidato 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.

L'impegno verso una gestione accurata delle risorse in tutto il loro ciclo di vita si è inoltre concretizzato in un importante gesto di solidarietà che coniuga l'attenzione verso l'ambiente con quella verso la comunità. A fine 2021, abbiamo completato il programma di sostituzione di PC iniziato nel 2020 che prevedeva **il ritiro e il riutilizzo dei vecchi apparati con il supporto di operatori specializzati di mercato**, secondo un approccio ispirato ai principi dell'economia circolare.



98%
degli acquisti diretti
di energia elettrica da
fonti rinnovabili

Identità

Governance

Innovazione

Persone

5
Collettività



LA GESTIONE DELLA FLOTTA AUTO E DEGLI SPOSTAMENTI DEL PERSONALE

Al fine di ridurre le emissioni di CO₂, incentiviamo gli **spostamenti per lavoro attraverso i mezzi pubblici** e, soprattutto, l'utilizzo del trasporto ferroviario nelle tratte servite. A questo si aggiunge un **piano di smart working** volto a ridurre il tempo e l'impatto ambientale del tragitto casa-lavoro.

Abbiamo indirizzato tutti gli acquisti di veicoli nel 2021 verso automobili a basse emissioni di CO₂, in linea con l'impegno definito dai target ESG 2021-2023. In particolare, i nuovi acquisti - che hanno sostituito alcune vetture della nostra flotta - hanno una **media di 97,41 gr CO₂/km** (con parametro di misurazione WLTP).

Per i dipendenti con percorrenze chilometriche inferiori ai 25.000 km/annui verranno proposte auto full hybrid, mild hybrid e plug-in.

Nel 2021, le vetture aziendali hanno consumato in media **il 5% in meno al 2019**: pur tornando ad una situazione di mobilità simile a quella pre-pandemica la grande attenzione verso la riduzione delle emissioni ha avuto un riflesso anche nella gestione della mobilità aziendale.

I piani di spostamento casa-lavoro

Nel 2021 sono stati redatti i piani di spostamento casa-lavoro per le sedi di San Donato Milanese, Torino, Bologna, Roma, Bari e Mangone.

L'analisi ha permesso di individuare la localizzazione delle sedi e **verificare l'accessibilità al trasporto pubblico locale (TPL)** sia nei primi 500 metri a piedi che nel raggio di 1 km circa. Il risultato è stato soddisfacente per tutte le sedi, a eccezione della sede di Bari e Mangone dove l'offerta del TPL è piuttosto limitata e l'utilizzo della vettura privata resta l'unica alternativa valida. È, inoltre, emerso che la scelta aziendale di **incentivare lo smart working** per tutto il 2021 a causa della pandemia, ha portato circa il 90% dei dipendenti a lavorare presso la propria abitazione con un enorme vantaggio in termini di **riduzione delle emissioni di CO₂** e di **decongestione del traffico** a ridosso delle sedi.

Per il 2022 struttureremo anche una **survey per implementare l'analisi** con i dati sulla residenza dei dipendenti e incrociare, poi, il dato con l'offerta del TPL.



**Passaggio
a nuove
auto con
< 98 gr CO₂/km**

Dati e indicatori

1. Determinazione e distribuzione del Valore Generato

(valori in migliaia di euro)	2019	2020	2021
Valore economico direttamente generato	561.473	496.781	515.123
Remunerazione dei fornitori	148.923	142.666	150.311
Remunerazione del personale	152.852	153.707	179.165
Remunerazione dei finanziatori	16.921	32.884	18.041
Remunerazione degli azionisti	3.601	3.778	2.553
Remunerazione della Pubblica Amministrazione*	28.161	25.358	-33.673
Remunerazione della Comunità	376	487	471
Valore economico distribuito	350.834	358.880	316.868
Valore trattenuto dall'Azienda	211.750	137.901	198.255

** Nel 2021, la Società ha deciso di avvalersi della facoltà concessa ai soggetti che adottano i principi contabili internazionali, unitamente alla facoltà per i soggetti OIC-adopter, di riallineare le divergenze tra valori fiscali e contabili relativamente a determinati beni materiali e immateriali, nell'ambito delle "Misure urgenti per il sostegno e il rilancio dell'economia" promulgate dal Governo a supporto dell'attività imprenditoriale depressa dallo stato emergenziale sanitario in essere ormai dallo scorso marzo 2020.

2. Società del Gruppo sottoposte a valutazione sul rischio di corruzione

	u.m.	2019*	2020**	2021
Numero totale delle Società del Gruppo analizzate per rischi legati alla corruzione ***	n.	15	25	22
Numero totale delle Società del Gruppo	n.	23	25	24
Percentuale delle Società del Gruppo analizzate per rischi legati alla corruzione	%	65	100	92

* 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).

3. Processi del Gruppo sottoposti a valutazione sul rischio di corruzione

	u.m.	2019	2020	2021
Numero totale di processi analizzati per rischi legati alla corruzione	n.	n.d.	n.d.	20
Numero totale di processi	n.	n.d.	n.d.	20
Percentuale dei processi analizzati per rischi legati alla corruzione	%	n.d.	n.d.	100

4. Dipendenti che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione

	u.m.	2019			2020			2021		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	n.	263	264	527	4	3	7	701	1.034	1.735
Dirigenti	n.	78	4	82	0	1	1	40	13	53
Quadri	n.	58	40	98	0	0	0	175	125	300
Impiegati	n.	127	220	347	4	2	6	486	896	1.382
Estero	n.	11	32	43	0	0	0	17	24	41
Dirigenti	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quadri	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Impiegati*	n.	11	32	43	0	0	0	17	24	41
Totale	n.	274	296	570	4	3	7	718	1.058	1.776
Dirigenti	n.	78	4	82	0	1	1	40	13	53
Quadri	n.	58	40	98	0	0	0	175	125	300
Impiegati	n.	138	252	390	4	2	6	503	920	1.423

* Tutti i dipendenti appartenenti alle B.U. estere ricadono all'interno della categoria occupazionale di "impiegato"

5. Membri del CdA che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione

	u.m.	2020			2021		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	n.	4	6	10	1	3	4
Estero	n.	0	0	0	0	0	0
Totale	n.	4	6	10	1	3	4

6. Formazione su tematiche collegate all'anticorruzione

	u.m.	2019*			2020			2021		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	ore	132	132	264	0	4	4	176	258	434
Dirigenti	ore	39	2	41	0	4	4	10	3	13
Quadri	ore	29	20	49	0	0	0	44	31	75
Impiegati	ore	64	110	174	0	0	0	122	224	346
Estero	ore	6	16	22	16	8	24	4	6	10
Dirigenti	ore	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quadri	ore	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Impiegati	ore	6	16	22	16	8	24	4	6	10
Totale	ore	137	148	285	16	12	28	180	264	444
Dirigenti	ore	39	2	41	0	4	4	10	3	13
Quadri	ore	29	20	49	0	0	0	44	31	75
Impiegati	ore	69	126	195	16	8	24	126	230	356

*Per il 2019 le ore di formazione in materia di anticorruzione sono state stimate assumendo che nella formazione Compliance Awareness mediamente vengono 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.

7. Reclami ricevuti riguardanti le violazioni della privacy dei clienti

	u.m.	Risk Intelligence			Marketing intelligence			Credit Management		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Numero totale:	n.	0	0	0	0	0	0	6	0	0
- di cui denunce ricevute da parti esterne e confermate dall'organizzazione	n.	0	0	0	0	0	0	5	0	0
- di cui denunce da enti regolatori	n.	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Tempo medio di gestione del reclamo	gg lavorativi	0	0	0	0	0	0	25	0	0
Numero totale di fughe, furti o perdite di dati dei clienti	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0

8. Dipendenti suddivisi per Paese

	u.m.	2019			2020			2021		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	n.	884	1.176	2.060	929	1.216	2.145	992	1.261	2.253
Estero	n.	108	391	499	123	388	511	111	385	496
Totale	n.	992	1.567	2.559	1.052	1.604	2.656	1.103	1.646	2.749

9. Dipendenti suddivisi per gruppo di età, genere e Paese

(Head count)	u.m.	2019			2020			2021		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Gruppo Cerved	n.	992	1.567	2.559	1.052	1.604	2.656	1.103	1.646	2.749
< 30 anni	n.	110	152	262	132	158	290	152	186	338
30 - 50 anni	n.	667	1.118	1.785	684	1.120	1.804	719	1.147	1.866
> 50 anni	n.	215	297	512	236	326	562	232	313	545
Italia	n.	884	1.176	2.060	929	1.216	2.145	992	1.261	2.253
< 30 anni	n.	79	63	142	93	88	181	119	108	227
30 - 50 anni	n.	604	837	1.441	613	824	1.437	656	862	1.518
> 50 anni	n.	201	276	477	223	304	527	217	291	508
Estero	n.	108	391	499	123	388	511	111	385	496
< 30 anni	n.	31	89	120	39	70	109	33	77	110
30 - 50 anni	n.	63	281	344	71	296	367	63	286	349
> 50 anni	n.	14	21	35	13	22	35	15	22	37
Età media	anni	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	41,6	41,3	41,4

10. Dipendenti suddivisi per gruppo di età, genere e funzione

(Head count)	u.m.	2019			2020			2021		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti impiegati in attività core (Business unite)	n.	937	1.448	2.385	992	1.486	2.478	1.051	1.541	2.592
< 30 anni	n.	108	141	249	130	149	279	150	176	326
30 - 50 anni	n.	638	1.046	1.684	650	1.048	1.698	687	1.088	1.775
> 50 anni	n.	191	261	452	212	289	501	214	77	491
Dipendenti impiegati in attività di supporto (Staff)	n.	55	119	174	60	118	178	52	105	157
< 30 anni	n.	2	11	13	2	9	11	2	10	12
30 - 50 anni	n.	29	72	101	34	72	106	32	59	91
> 50 anni	n.	24	36	60	24	37	61	18	36	54
Totale	n.	992	1.567	2.559	1.052	1.604	2.656	1.103	1.646	2.749

11. Dipendenti suddivisi per gruppo di età, genere e livello

	u.m.	2019			2020			2021		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	n.	84	13	97	95	15	110	93	19	112
< 30 anni	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30 - 50 anni	n.	51	6	57	56	7	63	60	11	71
> 50 anni	n.	33	7	40	39	8	47	33	8	41
Quadri	n.	242	158	400	258	174	432	268	184	452
< 30 anni	n.	3	3	6	3	2	5	2	4	6
30 - 50 anni	n.	164	101	265	170	111	281	186	123	309
> 50 anni	n.	75	54	129	85	61	146	80	57	137
Restante personale dipendente	n.	666	1.396	2.062	699	1.415	2.114	742	1.443	2.185
< 30 anni	n.	107	149	256	129	156	285	150	176	326
30 - 50 anni	n.	452	1.011	1.463	459	1.002	1.461	473	1.018	1.491
> 50 anni	n.	107	236	343	111	257	368	119	249	368
Totale	n.	992	1.567	2.559	1.052	1.604	2.656	1.103	1.646	2.749

12. Promozioni e passaggi di livello

(Head count)	u.m.	2019			2020			2021		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Numero di quadri promossi a dirigente	n.	5	0	5	6	1	7	7	3	10
età inferiore ai 30 anni	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
tra i 30 e i 50 anni	n.	3	0	3	4	1	5	7	2	9
età superiore ai 50 anni	n.	2	0	2	2	0	2	0	1	1
Numero di impiegati promossi a livello di quadro	n.	23	17	40	19	12	31	16	12	28
età inferiore ai 30 anni	n.	3	1	4	2	0	2	3	1	4
tra i 30 e i 50 anni	n.	17	14	31	15	12	27	13	10	23
età superiore ai 50 anni	n.	3	2	5	2	0	2	0	1	1
Totale promozioni nell'anno	n.	28	17	45	25	13	38	23	15	38

13. Dipendenti suddivisi per tipologia contrattuale, genere e area geografica

	u.m.	2019			2020			2021		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo indeterminato	n.	951	1.538	2.489	1.005	1.571	2.576	1.087	1.624	2.711
- di cui Italia	n.			1.998			2.075			2.234
- di cui estero	n.			491			501			477
Tempo determinato	n.	41	29	70	47	33	80	16	22	38
- di cui Italia	n.			62			70			19
- di cui estero	n.			8			10			19
Totale dipendenti	n.	992	1.567	2.559	1.052	1.604	2.656	1.103	1.646	2.749
Tempo indeterminato	%	96	98	97	96	98	97	99	99	99
Tempo determinato	%	4	2	3	4	2	3	1	1	1

14. Dipendenti suddivisi per tipologia di contratto (full-time e part-time) e genere

	u.m.	2019			2020			2021		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full time	n.	972	1.320	2.292	1.031	1.359	2.390	1.080	1.399	2.479
Part time	n.	20	247	267	21	245	266	23	247	270
Totale dipendenti	n.	992	1.567	2.559	1.052	1.604	2.656	1.103	1.646	2.749

15. Forza lavoro esterna per categoria professionale

	u.m.	2019			2020			2021		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Collaboratori esterni	n.	684	545	1.229	727	570	1.297	564	492	1.056
Lavoratori autonomi	n.	6	1	7	0	0	0	0	0	0
Interinali	n.	1	3	4	1	0	1	0	0	0
Stagisti	n.	18	21	39	7	6	13	13	14	27
Altro (Amministratori esecutivi)	n.	9	0	9	18	0	18	8	0	8
Altro	n.	0	0	0	1	0	1	0	0	0
Totale	n.	718	570	1.288	754	576	1.330	585	506	1.091
Rapporto tra forza lavoro direttamente impiegata ed indirettamente impiegata	%	72	36	50	72	36	50	53	31	40

16. Dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione

	u.m.	2019	2020	2021
Totale dipendenti	n.	2.559	2.656	2.749
Numero di dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	n.	2.413	2.491	2.576
Percentuale di dipendenti coperti*	%	94	94	94

* Si fa presente che le sedi di CPS Grecia, Romania e ProWeb Svizzera non prevedono accordi di contrattazione collettiva.

17. Dipendenti del Gruppo per categoria professionale e genere appartenenti a categorie protette*

	u.m.	2019			2020			2021		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Quadri	n.	1	4	5	2	3	5	1	2	3
% sul totale dei Quadri	%	0,4	2,5	1,3	0,8	1,7	1,2	0,4	1,1	0,7
Impiegati	n.	30	55	85	34	58	92	39	67	106
% sul totale degli impiegati	%	4,5	3,9	4,1	4,9	4,1	4,4	5,3	4,6	4,9
Totale	n.	31	59	90	36	61	97	40	69	109
% sul totale dei dipendenti	%	3,1	3,8	3,5	3,4	3,8	3,7	3,6	4,2	4,0

* 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. Nuove assunzioni del personale dal mercato per età, genere e Paese e relativi tassi*

2019	u.m.	< 30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	% sul totale dei dipendenti
Gruppo Cerved						
Uomini	n.	52	78	6	136	14%
Donne	n.	85	118	5	208	13%
Totale	n.	137	196	11	344	13%

Italia

Uomini	n.	29	65	5	99	11%
Donne	n.	28	54	2	84	7%
Totale	n.	57	119	7	183	9%

Estero

Uomini	n.	23	13	1	37	34%
Donne	n.	57	64	3	124	32%
Totale	n.	80	77	4	161	32%

2020	u.m.	< 30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	% sul totale dei dipendenti
------	------	-----------	------------	----------	--------	-----------------------------

Gruppo Cerved

Uomini	n.	49	62	3	114	11%
Donne	n.	57	82	9	148	9%
Totale	n.	106	144	12	262	10%

Italia

Uomini	n.	30	46	2	78	8%
Donne	n.	39	52	7	98	8%
Totale	n.	69	98	9	176	8%

Estero

Uomini	n.	19	16	1	36	29%
Donne	n.	18	30	2	50	13%
Totale	n.	37	46	3	86	17%

2021	u.m.	< 30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	% sul totale dei dipendenti
------	------	-----------	------------	----------	--------	-----------------------------

Gruppo Cerved

Uomini	n.	76	56	5	137	12%
Donne	n.	60	65	5	130	8%
Totale	n.	136	121	10	267	10%

Italia

Uomini	n.	62	47	5	114	11%
Donne	n.	38	36	3	77	6%
Totale	n.	100	83	8	191	8%

Estero

Uomini	n.	14	9	0	23	21%
Donne	n.	22	29	2	53	14%
Totale	n.	36	38	2	76	15%

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

19. Nuove assunzioni del personale per età, genere e Paese e relativi tassi del Gruppo (incluse acquisizioni) *

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

2021	u.m.	< 30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	% sul totale dei dipendenti
Uomini	n.	82	99	11	192	17%
Donne	n.	70	86	10	166	10%
Totale	n.	152	185	21	358	13%

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



20. Cessioni del personale per età, genere e Paese e relativi tassi*

2019	u.m.	< 30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	% sul totale dei dipendenti
Gruppo Cerved						
Uomini	n.	31	63	18	112	11%
Donne	n.	59	88	17	164	10%
Totale	n.	90	151	35	276	11%
Italia						
Uomini	n.	14	52	18	84	10%
Donne	n.	12	41	12	65	6%
Totale	n.	26	93	30	149	7%
Eestero						
Uomini	n.	17	11	-	28	26%
Donne	n.	47	47	5	99	25%
Totale	n.	64	58	5	127	25%

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

2021	u.m.	< 30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	% sul totale dei dipendenti
Gruppo Cerved						
Uomini	n.	53	66	16	135	12%
Donne	n.	51	54	25	130	8%
Totale	n.	104	120	41	265	10%
Italia						
Uomini	n.	37	52	16	105	11%
Donne	n.	23	24	22	69	5%
Totale	n.	60	76	38	174	8%
Eestero						
Uomini	n.	16	14	0	30	27%
Donne	n.	28	30	3	61	16%
Totale	n.	44	44	3	91	18%

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

21. Cessioni del personale per età, genere e Paese e relativi tassi del Gruppo (incluse cessioni aziendali) *

2020	u.m.	< 30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	% sul totale dei dipendenti
Uomini	n.	24	65	10	99	9%
Donne	n.	44	108	21	173	11%
Totale	n.	68	173	31	272	10%
2021	u.m.	< 30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	% sul totale dei dipendenti
Uomini	n.	53	66	16	135	12%
Donne	n.	51	54	25	130	8%
Totale	n.	104	120	41	265	10%

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

22. Nuovi assunti per titolo di studio

2021	u.m.	< 30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale
Licenza elementare e/o media	n.	0	0	0	0
	%	0	0	0	0
Diploma professionale	n.	0	0	0	0
	%	0	0	0	0
Diploma di maturità	n.	7	14	3	24
	%	5	12	14	9
Laurea triennale	n.	7	9	1	17
	%	5	8	5	6
Laurea specialistica / Laurea specialistica a ciclo unico	n.	46	49	11	106
	%	36	42	52	40
Post-Laurea	n.	11	19	1	31
	%	9	16	5	12
Dato non disponibile	n.	58	26	5	89
	%	45	22	24	33
Totale	n.	129	117	21	267

23. Infortuni sul lavoro dei dipendenti

	u.m.	2019			2020			2021		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Infortuni										
Sul lavoro	n.	0	1	1	0	1	1	0	1	1
Italia	n.	0	1	1	0	1	1	0	1	1
Esteri	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
In itinere	n.	11	10	21	0	3	3	2	3	5
Italia	n.	10	9	19	0	3	3	2	3	5
Esteri	n.	1	1	2	0	0	0	0	0	0
Infortuni mortali										
Sul lavoro	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Italia	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Esteri	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
In itinere	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Italia	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Esteri	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Infortuni sul lavoro con gravi conseguenze										
Sul lavoro	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Italia	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Esteri	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
In itinere	n.	1	1	2	0	0	0	0	0	0
Italia	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Esteri	n.	1	1	2	0	0	0	0	0	0

24. Infortuni sul lavoro dei collaboratori esterni*

	u.m.	2019			2020			2021		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Infortuni										
Sul lavoro	n.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0	0	0
In itinere	n.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0	0	0
Infortuni mortali										
Sul lavoro	n.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0	0	0
In itinere	n.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0	0	0
Infortuni sul lavoro con gravi conseguenze										
Sul lavoro	n.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0	0	0
In itinere	n.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0	0	0

* Il dato viene rendicontato per la prima volta nel 2021.

25. Ore lavorate

	u.m.	2019			2020			2021		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	h	1.429.480	1.715.713	3.145.193	1.563.402	1.841.148	3.404.551	1.686.637	1.923.412	3.610.049
Estero	h	181.900	565.398	747.298	212.174	639.981	852.155	179.410	472.019	651.429
Gruppo	h	1.611.380	2.281.111	3.892.491	1.775.576	2.481.129	4.256.705	1.866.047	2.395.431	4.261.478

26. Tassi infortunistici *

	u.m.	2019			2020			2021		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Indice di frequenza infortuni sul lavoro	n.	0,00	0,44	0,26	0,00	0,40	0,23	0,00	0,42	0,23
Indice di frequenza infortuni sul lavoro - Italia	n.	0,00	0,58	0,32	0,00	0,54	0,29	0,00	0,52	0,28
Indice di frequenza infortuni sul lavoro - Estero	n.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Indice di frequenza infortuni mortali sul lavoro	n.	0,00								
Indice di frequenza infortuni sul lavoro - Italia	n.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Indice di frequenza infortuni sul lavoro - Estero	n.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Indice di frequenza infortuni sul lavoro con gravi conseguenze	n.	0,00								
Indice di frequenza infortuni sul lavoro - Italia	n.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Indice di frequenza infortuni sul lavoro - Estero	n.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

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

27. Malattie professionali dei dipendenti

	u.m.	2019			2020			2021		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Decessi totali										
di cui sul lavoro	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
di cui in itinere	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Decessi derivanti da malattie professionali										
di cui sul lavoro	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
di cui in itinere	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Malattie professionali										
Totale	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0

28. Malattie professionali dei collaboratori esterni*

	u.m.	2019			2020			2021		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Decessi totali										
di cui sul lavoro	n.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0	0	0
di cui in itinere	n.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0	0	0
Decessi derivanti da malattie professionali										
di cui sul lavoro	n.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0	0	0
di cui in itinere	n.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0	0	0
Malattie professionali										
Totale	n.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0	0	0

* Il dato viene rendicontato per la prima volta nel 2021.

29. Giorni di assenza *

	u.m.	2019			2020			2021		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Totale	gg	5.060	15.882	20.942	3.677	10.819	14.496	4.664	12.956	17.620
Malattia	gg	2.875	10.950	13.825	2.432	8.362	10.794	3.308	9.956	13.264
Infortunio	gg	257	251	508	0	14	14	53	91	144
Stress	gg	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Altro	gg	1.928	4.681	6.609	1.245	2.443	3.688	1.303	2.909	4.212
Italia	gg	4.542	11.158	15.700	3.409	7.235	10.644	4.304	8.820	13.124
Malattia	gg	2.359	6.514	8.873	2.164	4.778	6.942	2.966	6.324	9.290
Infortunio	gg	255	251	506	0	14	14	53	91	144
Stress	gg	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Altro	gg	1.928	4.393	6.321	1.245	2.443	3.688	1.285	2.405	3.690
Eestero	gg	518	4.724	5.242	268	3.584	3.852	360	4.136	4.496
Malattia	gg	516	4.436	4.952	268	3.584	3.852	342	3.632	3.974
Infortunio	gg	2	0	2	0	0	0	0	0	0
Stress	gg	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Altro	gg	0	288	288	0	0	0	18	504	522

* Si riferiscono ai giorni lavorativi e non di calendario.

30. Tassi infortunistici

	u.m.	2019			2020			2021		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Indice di gravità infortuni sul lavoro*	n.	0,13	0,09	0,11	0,00	0,00	0,00	0,02	0,03	0,03
Indice di gravità infortuni sul lavoro - Italia	n.	0,15	0,12	0,13	0,00	0,01	0,00	0,03	0,04	0,03
Indice di gravità infortuni sul lavoro - Estero	n.	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Tasso di malattia professionale**	n.	0,00								
Tasso di malattia professionale - Italia	n.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Tasso di malattia professionale - Estero	n.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Tasso di assenza***	%	2	4	3	1	3	2	0	1	1
Tasso di assenza - Italia	%	2	4	3	1	2	2	2	3	2
Tasso di assenza - Estero	%	2	5	4	1	4	3	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) * 100.

31. Ore di formazione erogate suddivise per genere e livello

	u.m.	2019			2020			2021		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	ore	1.264	214	1.478	2.827	860	3.687	1.761	245	2.006
n. ore ad personam	ore	15,05	16,46	15,24	29,76	57,33	33,52	19,00	13,00	18,00
Quadri	ore	4.822	2.302	7.124	4.774	3.932	8.706	6.203	4.633	10.836
n. ore ad personam	ore	19,93	14,57	17,81	18,50	22,73	20,20	23,00	25,00	24,00
Impiegati	ore	11.235	22.806	34.042	10.269	21.131	31.400	18.539	29.236	47.775
n. ore ad personam	ore	16,87	16,34	16,51	14,69	14,92	14,85	25,00	20,00	22,00
Totale ore di formazione erogate	ore	17.321	25.322	42.643	17.870	25.923	43.793	26.503	34.114	60.617
n. ore ad personam	ore	17,46	16,16	16,66	16,99	16,16	16,49	24,00	21,00	22,00

32. Ore di formazione su salute e sicurezza

	u.m.	2020			2021		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	ore	2.632	4.219	6.851	4.482	4.678	9.159
Estero	ore	465	2.655	3.120	612	3.470	4.082
Gruppo	ore	3.097	6.874	9.971	5.094	8.148	13.241

33. Dipendenti per genere, categoria di dipendenti e anno che hanno ricevuto una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale durante il periodo di rendicontazione

	u.m.	2019			2020			2021		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	n.	68	12	80	68	13	81	92	19	111
% dirigenti	%	81	92	82	72	87	74	99	100	99
Quadri direttivi	n.	127	92	219	133	111	244	267	183	450
% quadri direttivi	%	52	58	55	52	64	57	100	99	100
Restate personale dipendente	n.	100	82	182	126	96	222	701	1.113	1.814
% restante personale dipendente	%	15	6	9	18	7	10	94	77	83
Totale	n.	295	186	481	327	220	547	1.060	1.315	2.375
% sul Totale	%	30	12	19	31	14	21	96	80	86

34. Salario medio base dei dipendenti per categoria professionale*

	u.m.	2019			2020			2021		
		Uomini	Donne	Donne/Uomini	Uomini	Donne	Donne/Uomini	Uomini	Donne	Donne/Uomini
Italia	€	49.288	34.754	71%	49.773	35.119	71%	47.826	34.417	72%
Dirigenti	€	121.643	106.864	88%	122.742	105.708	86%	117.684	105.821	90%
Quadri	€	60.201	55.546	92%	60.580	55.698	92%	57.097	52.648	92%
Impiegati	€	33.793	30.607	91%	34.197	30.924	90%	33.592	29.974	89%
Estero (Romania, Grecia, Svizzera)	€	23.884	12.103	51%	27.809	14.503	52%	34.127	15.071	44%
Impiegati	€	23.884	12.103	51%	27.809	14.503	52%	34.127	15.071	44%
Gruppo	€	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	46.447	29.892	64%

*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.

35. Remunerazione totale media dei dipendenti per categoria professionale*

	u.m.	2019			2020			2021		
		Uomini	Donne	Donne/Uomini	Uomini	Donne	Donne/Uomini	Uomini	Donne	Donne/Uomini
Italia	€	57.703	37.620	65%	56.730	37.315	66%	53.988	37.351	69%
Dirigenti	€	157.567	135.253	86%	156.014	134.315	86%	140.546	125.476	89%
Quadri	€	73.319	64.993	89%	73.046	63.676	87%	67.466	60.485	90%
Impiegati	€	36.076	32.125	89%	35.577	32.149	90%	35.507	31.758	89%
Estero (Romania, Grecia, Svizzera)	€	21.279	12.090	57%	28.846	15.940	55%	34.255	15.382	45%
Impiegati	€	21.279	12.090	57%	28.846	15.940	55%	34.255	15.382	45%
Gruppo	€	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	52.002	32.213	62%

*La remunerazione totale comprende sia la retribuzione fissa che quella variabile. 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.

36. Remunerazione totale media dei dipendenti per grade*

	u.m.	2020				2021			
		Uomo	Donna	Divario in valore assoluto	Pay Gap ratio	Uomo	Donna	Divario in valore assoluto	Pay Gap ratio
Executive	€	200.042	200.000	42	0,0%	208.818	200.000	8.818	4,2%
Director	€	120.087	118.791	1.296	1,1%	124.530	113.839	10.691	8,6%
Manager	€	73.430	63.128	10.302	14,0%	68.454	63.396	5.058	7,4%
Impiegati	€	38.517	32.882	5.635	14,6%	36.795	27.561	9.234	25,1%

* La remunerazione totale considerata comprende solo la retribuzione fissa.

Pay Gap ratio= (Remunerazione totale uomo - Remunerazione totale donna) / Remunerazione totale uomo.

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

	u.m.	2019	2020	2021
Retribuzione AD	€	500.000	500.000	500.000
Retribuzione media dipendenti Italia	€	40.984	41.467	44.677
Rapporto tra la remunerazione dell'AD e la retribuzione media dei dipendenti Italia	€	12,2	12,1	11,2
Retribuzione media dipendenti Gruppo	€	35.850	36.887	40.153
Rapporto tra la remunerazione dell'AD e la retribuzione media dei dipendenti Gruppo	€	13,9	13,6	12,5

38. 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 ¹	X		X	X ¹	X	X ¹
Copertura per disabilità e invalidità	X	X ²	X	X ²	X	X ²	X	X ²
Congedo parentale	X	X ¹⁻²	X	X ²	X	X ¹⁻²	X	X ¹⁻²
Sistema previdenziale	X	X ²	X	X ²	X	X ²	X	X ²
Azioni								
Smart working	X	X ¹⁻²	X	X ²	X	X ¹⁻²	X	X ¹⁻²
Riduzione dell'orario di lavoro	X		X		X		X	
Congedi a lungo termine	X	X ¹			X	X ¹	X	
Bonus Welfare	X ³		X ³		X ³		X ³	

(1) Si applica solo ai dipendenti di Cerved Credit Management.

(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.

39. Fornitori per area geografica*

Italia	u.m.	2019	2020	2021
Fornitori residenti in Italia	n.	3.057	2.427	2.554
Fornitori totali	n.	3.565	2.752	2.911
Percentuale di fornitori locali	%	88	88	88
Grecia				
Fornitori residenti in Grecia	n.	464	557	537
Fornitori totali	n.	472	570	557
Percentuale di fornitori locali	%	98	98	96
Romania				
Fornitori residenti in Romania	n.	74	58	60
Fornitori totali	n.	78	61	62
Percentuale di fornitori locali	%	95	95	97
Totale Gruppo				
Totale fornitori residenti	n.	3.595	3.042	3.151
Totale fornitori	n.	4.015	3.383	3.530
Percentuale di fornitori locali	%	90	90	89

* 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.

40. Acquisti per area geografica

Italia	u.m.	2019	2020	2021
Da fornitori residenti in Italia	n.	n.d.	n.d.	138,5
Da fornitori totali	n.	n.d.	n.d.	156,4
Percentuale di acquisti locali	%	n.d.	n.d.	89
Grecia				
Da fornitori residenti in Grecia	n.	n.d.	n.d.	5,4
Da fornitori totali	n.	n.d.	n.d.	5,8
Percentuale di acquisti locali	%	n.d.	n.d.	93
Romania				
Da fornitori residenti in Romania	n.	n.d.	n.d.	1,2
Da fornitori totali	n.	n.d.	n.d.	1,2
Percentuale di acquisti locali	%	n.d.	n.d.	100
Totale Gruppo				
Totale acquisti da fornitori residenti	n.	n.d.	n.d.	145,1
Totale acquisti	n.	n.d.	n.d.	163,4
Percentuale di acquisti da fornitori locali	%	n.d.	n.d.	89

41. Consumi diretti e indiretti di energia*

	u.m.	2019**	2020***	2021****
Energia elettrica acquistata	GJ	18.920,34	16.483,57	17.020,56
- di cui da fonti non rinnovabili	GJ	10.998,60	3.320,00	2.945,91
- di cui da fonti rinnovabili da acquisti diretti	GJ	7.931,74	8.918,60	9.811,40
- di cui da fonti rinnovabili da acquisti indiretti	GJ	-	4.244,96	4.263,25
Gas naturale	GJ	10.252,66	9.506,57	3.818,21
Gasolio	GJ	514,98	382,98	273,38
Diesel per parco auto	GJ	13.456,71	10.852,50	12.205,55
Benzina per parco auto	GJ	241,16	228,55	828,31
Consumo energetico totale	GJ	43.385,85	37.454,17	34.146,01

* Non sono disponibili i dati relativi ai consumi termici della sede di San Donato Milanese.

**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.

****Fonte dei fattori di emissione: UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting - Conversion Factors 2021 - Fuels, Tabella parametri standard nazionali aggiornamento 2021.

42. Intensità energetica

	u.m.	2019	2020	2021
Consumo energetico totale	GJ	43.385,85	37.454,17	34.146,01
Dipendenti e forza lavoro esterna	HC	3.847	3.986	3.840
- di cui dipendenti del Gruppo	HC	2.559	2.656	2.749
- di cui forza lavoro esterna	HC	1.288	1.330	1.091
Intensità energetica per addetto	GJ per unità	11,28	9,40	8,89
Ricavi di esercizio	mIn €	519,27	484,98	508,10
Intensità energetica per ricavi	GJ/mIn €	83,55	77,23	67,20

43. Emissioni dirette di GHG (Scope 1)

	u.m.	2019	2020	2021
Gas naturale	tCO ₂ eq.	736,78	544,67	219,69
Gasolio	tCO ₂ eq.	41,99	25,59	18,93
Emissioni fuggitive da gas refrigeranti	tCO ₂ eq.	n.d.	n.d.	0,00
Diesel per parco auto	tCO ₂ eq.	915,08	584,00	501,81
Benzina per parco auto	tCO ₂ eq.	5,92	7,41	6,87
Hybrid parco auto	tCO ₂ eq.	9,79	20,99	28,29
Totale	tCO₂ eq.	1.709,56	1.182,66	775,59

44. Emissioni indirette di GHG (Scope 2) - Location based*

	u.m.	2019	2020	2021
Energia elettrica acquistata				
Italia	tCO ₂ eq.	1.703,84	1.302,55	1.298,75
Romania	tCO ₂ eq.	31,82	48,97	41,71
Grecia	tCO ₂ eq.	182,32	243,53	186,35
Svizzera	tCO ₂ eq.	13,82	0,70	0,66
Totale	tCO₂ eq.	1.931,80	1.595,75	1.527,47

*Fonte dei fattori utilizzati per il calcolo delle emissioni: Terna, confronti internazionali 2016.

45. Emissioni indirette di GHG (Scope 2) - Market based*

	u.m.	2019	2020	2021
Energia elettrica acquistata				
Italia	tCO ₂ eq.	1.232,51	102,54	97,85
Romania	tCO ₂ eq.	49,59	52,46	39,50
Grecia	tCO ₂ eq.	223,29	293,88	213,52
Svizzera	tCO ₂ eq.	1,24	0,38	0,62
Totale	tCO₂ eq.	1.506,63	449,25	351,49

*Fonte dei fattori utilizzati per il calcolo delle emissioni: European Residual Mixes 2018.

46. Emissioni indirette di GHG (Scope 3) *

	u.m.	2019	2020	2021
Employee commuting	tCO ₂ eq.	n.d.	n.d.	1.376,00
Business travel**	tCO ₂ eq.	n.d.	n.d.	22,99
Totale	tCO₂ eq.	n.d.	n.d.	1.398,99

* Il dato viene rendicontato per la prima volta nel 2021. Fonte: UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting.

** Le distanze percorse considerate sono quelle aeree tra luogo di partenza e luogo di arrivo.

47. Intensità carbonica

	u.m.	2019	2020	2021
Emissioni di GHG totali*	tCO ₂ eq.	3.216,19	1.631,92	1.127,08
Dipendenti e forza lavoro esterna	HC	3.847	3.986	3.840
- di cui dipendenti del Gruppo	HC	2.559	2.656	2.749
- di cui forza lavoro esterna	HC	1.288	1.330	1.091
Intensità carbonica	tCO₂ per unità	0,84	0,41	0,29
Ricavi di esercizio	mIn €	519,27	484,98	508,10
Intensità carbonica per ricavi	tCO₂ per mIn €	6,19	3,36	2,22

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

48. Peso totale dei rifiuti

	u.m.	2019	2020	2021
Rifiuti pericolosi	t	0	0	0
Rifiuti non pericolosi	t	5,80	10,06	13,19
Totale	t	5,80	10,06	13,19

49. Rifiuti non destinati a smaltimento

Rifiuti non pericolosi non destinati a smaltimento	u.m.	2019	2020	2021
Rifiuti non pericolosi non destinati a smaltimento				
Riutilizzo	t	0,00	0,00	0,00
- di cui in loco	t	0,00	0,00	0,00
- di cui presso un sito esterno	t	0,00	0,00	0,00
Riciclo	t	5,80	10,06	0,00
- di cui in loco	t	0,00	0,00	0,00
- di cui presso un sito esterno	t	5,80	10,06	0,00
Altre operazioni di recupero	t	0,00	0,00	13,19
- di cui in loco	t	0,00	0,00	0,00
- di cui presso un sito esterno	t	0,00	0,00	13,19
Totale	t	5,80	10,06	13,19
Totale rifiuti non destinati a smaltimento	t	5,80	10,06	13,19

50. Consumo di acqua*

	u.m.	2019	2020	2021
Consumo totale di acqua	l	2.206,00	1.000,00	1.047,00
- di cui consumo di acqua in aree a stress idrico	l	0,00	0,00	0,00

* I dati si riferiscono esclusivamente all'unica sede di proprietà del Gruppo Cerved.

51. Acquisti certificati*

Percentuale di computer certificati e/o conformi a norme internazionali	u.m.	2020	2021
Energy star versioni 6.0, 7.0 e 8.0	%	82%	98%
EPEAT (Silver e Gold)	%	82%	98%
TCO 5.0	%	58%	70%
Non certificati	%	18%	2%
Percentuale di server certificati e/o conformi a norme internazionali	u.m.	2020	2021
Energy star versioni 3.0	%	29%	29%
EPEAT	%	16%	16%
ECMA 370 / The Eco Declaration	%	47%	47%
EU Declaration of Conformity	%	3%	3%
Non certificati	%	35%	35%

* Alcuni computer e alcuni server acquistati sono in possesso di più certificazioni.

PIANO DI SOSTENIBILITÀ TRIENNALE (2019 – 2021)

AZIONE	 Completata	 Avviata		
Identity e approccio alla sostenibilità			STATUS	SDGs
Allocazione responsabilità area Sostenibilità ad un comitato endoconsiliare (Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità)				
Identificazione e nomina di un responsabile ESG				
Revisione e pubblicazione Policy di Sostenibilità				
Adesione UN Global Compact (da signatory a participant)				
Introduzione di obiettivi di sostenibilità negli MBO dell'AD				
Ampliamento engagement con investitori e stakeholder sulla sostenibilità				
Allocazione responsabilità gestionali su aspetti di sostenibilità al Comitato di Direzione e ai "Sustainability Ambassadors"				
Aumento trasparenza verso gli stakeholder su impegno, programmi e azioni di sostenibilità				
Introduzione di obiettivi di sostenibilità negli MBO del Top Management				
Governance, risk, etica e compliance			STATUS	SDGs
Aggiornamento Codice Etico				
Adozione di un sistema di whistleblowing				
Adozione politiche su: <ul style="list-style-type: none"> > Privacy > Antiriciclaggio > Diritti umani > Supporto comunità 				
Aggiornamento modello di organizzazione e gestione 231				
Adozione di una Policy Fiscale				
Ottenimento certificazione anticorruzione ISO 37001				
Persone e diritti umani			STATUS	SDGs
Estensione del piano di benefit				
Estensione del programma di smart working				
Misurazione employee satisfaction and engagement				
Sviluppo Cerved Next Campus (azione di employer branding), in partnership con università, e iniziative di borse di studio per studenti meritevoli				
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 talent attraction, con sviluppo di proposition mirate				
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: <ul style="list-style-type: none"> > Aumento posizioni di quadro o dirigente ricoperte da donne > Riduzione Gender Pay Gap > Raggiungimento piena ottemperanza della L. 68/69 > Riduzione unconscious bias > Empowerment femminile 				
Sviluppo piani di crescita individuali e di continuous feedback				



AZIONE


Continuity, innovazione e catena del valore (clienti/ fornitori)	STATUS	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	STATUS	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	STATUS	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 ₂ 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		



Nota metodologica

CRITERI DI REDAZIONE

Il presente documento rappresenta il 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”).

Il Bilancio di Sostenibilità 2021 contiene informazioni relative ai **temi ambientali, sociali e di governance (ESG)** in misura tale da assicurare una chiara comprensione delle attività svolte, dell’andamento, dei risultati e dell’impatto prodotto dal Gruppo.

Il presente documento è stato redatto con l’obiettivo di fornire una rappresentazione chiara e trasparente delle attività, del modello organizzativo, dei principali rischi e degli indicatori di performance ESG del Gruppo che sono stati ritenuti rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo nel corso dell’esercizio di riferimento (1° gennaio 2021 - 31 dicembre 2021).

Il Bilancio è redatto 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 2021, di cui viene data maggiore evidenza nel paragrafo “Le attività di stakeholder engagement e i temi materiali”.

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 2021** e, pertanto, include anche le performance relative alla società Ref-e S.r.l. acquisita nel corso dell'anno. Eventuali ulteriori limitazioni rispetto al perimetro di rendicontazione sono espressamente indicate nel testo.

Nel corso del 2021, il Gruppo non ha subito altre sostanziali variazioni di perimetro.

PROCESSO DI REPORTING

I contenuti del presente Bilancio si riferiscono all'**anno 2021** (dal 1° gennaio al 31 dicembre) 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.

Il Bilancio di Sostenibilità viene pubblicato con cadenza annuale ed è sottoposto 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 4 marzo 2022.

Il Bilancio di Sostenibilità 2021, così come quelli redatti in precedenza, è disponibile sul sito internet del Gruppo nella sezione "Investor Relations & Sostenibilità (ESG)".

Per maggiori informazioni in merito al Bilancio di Sostenibilità 2021 è possibile contattarci, inviando una mail a: sustainability@cerved.com.

Tabella di raccordo tra temi materiali perimetro e GRI Standard

Tema materiali	Perimetro	GRI Standard
Governance e Risk management	Gruppo Cerved	Informativa generale - Governance GRI 419: Compliance socioeconomica (2016)
Etica e anticorruzione	Gruppo Cerved	Informativa generale - Etica e integrità GRI 205: Anticorruzione (2016) GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale (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)
Engagement e benessere dei dipendenti	Gruppo Cerved	GRI 401: Occupazione (2016) GRI 402: Relazioni tra lavoratori e management (2016)
Crescita del capitale umano	Gruppo Cerved	GRI 404: Formazione e istruzione (2016)
Diversità e inclusione	Gruppo Cerved	GRI 405: Diversità e pari opportunità (2016) GRI 406: Non discriminazione (2016)
Salute e sicurezza dei dipendenti	Gruppo Cerved	GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro (2018)
Dati affidabili, indipendenti e accurati per il Sistema Paese	Gruppo Cerved e clienti	GRI 417: Marketing ed etichettatura (2016)
Innovazione, sviluppo e qualità dei prodotti	Gruppo Cerved e clienti	GRI 417: Marketing ed etichettatura (2016)
Business continuity	Gruppo Cerved e clienti	N/A
Centralità del cliente	Gruppo Cerved e clienti	GRI 417: Marketing ed etichettatura (2016)
Catena del valore responsabile	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)
Vicinanza alle 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)
Cambiamento climatico	Gruppo Cerved e collettività	GRI 302: Energia (2016) GRI 305: Emissioni (2016) GRI 306: Rifiuti (2020) GRI 307: Compliance Ambientale (2016)

GRI Content Index

GRI STANDARDS	DISCLOSURE	DESCRIZIONE	PAGINA	OMISSION
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE				
	102-1	Nome dell'organizzazione	Copertina	
	102-2	Attività, principali marchi, prodotti e/o servizi	14 - 18	
	102-3	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione	Seconda di copertina	
	102-4	Numero di paesi in cui l'organizzazione opera	14 - 18	
	102-5	Assetto proprietario e forma legale	21; 30; 44	
	102-6	Mercati serviti e principali prodotti e servizi offerti	14 - 18	
	102-7	Dimensione dell'organizzazione	14 - 18	
	102-8	Dipendenti per tipologia di contratto e genere	123	
	102-9	Descrizione della catena di fornitura	82 - 83	
	102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	136 - 137	
	102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	58 - 65	
	102-12	Sottoscrizione di codici di condotta, principi o iniziative, sviluppati esternamente all'organizzazione	16; 20; 53	
	102-13	Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali	20	
	102-14	Dichiarazione dell'Amministratore Delegato/Presidente	8 - 10	
	102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	37 - 41	
ETICA E INTEGRITÀ				
TEMA MATERIALE: ETICA E ANTICORRUZIONE				
	102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento interne all'azienda	49 - 52	
	102-17	Descrizione dei meccanismi per la comunicazione di comportamenti non etici o non legittimi	57 - 58	
GOVERNANCE				
TEMA MATERIALE: GOVERNANCE E RISK MANAGEMENT				
	102-18	Struttura di governance aziendale	44 - 47	
	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)	44 - 47	
POLITICHE RETRIBUTIVE				
	102-35	Politiche retributive per il massimo organo di governo e i senior manager e criteri legati a target economici ambientali e sociali	87 - 89	
STAKEHOLDER ENGAGEMENT				
	102-40	Elenco di gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	28	
	102-41	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	123	
	102-42	Processo di identificazione e selezione degli stakeholder da coinvolgere	28 - 29; 136 - 137	
	102-43	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder	28 - 29	
	102-44	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse	31 - 32	

SPECIFICHE DI RENDICONTAZIONE

102-45	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato e indicazione delle società non comprese nel report	136 - 137
102-46	Processo di definizione dei contenuti del report e del perimetro di ciascun aspetto	136 - 137
102-47	Elenco degli aspetti identificati come materiali nel processo di definizione del contenuto del bilancio	31 - 32
102-48	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei bilanci precedenti e motivazioni di tali modifiche	136 - 137
102-49	Modifiche significative rispetto al precedente periodo di rendicontazione	136 - 137
102-50	Periodo di rendicontazione	136 - 137
102-51	Data di pubblicazione del bilancio più recente	136 - 137
102-52	Periodicità di rendicontazione	136 - 137
102-53	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul bilancio e i suoi contenuti	Copertina; 136 - 137
102-54	Opzione "in accordance" scelta	136 - 137
102-55	GRI content index	136 - 137
102-56	Assurance esterna del report	146

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	14 - 18
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	120
201-4	Finanziamenti ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	57

GRI 203: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI (2016)**TEMA MATERIALE: VICINANZA ALLE COMUNITÀ TERRITORIALI**

103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	113 - 114
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	120

GRI 204: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO (2016)**TEMA MATERIALE: CATENA DEL VALORE RESPONSABILE**

103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	82 - 83
204-1	Percentuale di spesa concentrata su fornitori residenti sul territorio nazionale e in aree economicamente svantaggiate in relazione alle sedi operative più significative	130 - 131

GRI 205: ANTICORRUZIONE (2016)**TEMA MATERIALE: ETICA E ANTICORRUZIONE**

103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	49 - 57
205-1	Percentuale e numero totale delle aree/processi/fornitori sottoposti a valutazione sul rischio di corruzione	120
205-2	Attività di comunicazione e training in merito a politiche e procedure per prevenire e contrastare la corruzione	120
205-3	Eventuali episodi di corruzione riscontrati e attività correttive implementate	57

GRI 206: COMPORTAMENTO ANTICONCORRENZIALE (2016)**TEMA MATERIALE: ETICA E ANTICORRUZIONE**

103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	49 -57; 75 - 81
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

GRI 207: IMPOSTE (2019)

103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	55
207-1	Approccio alla fiscalità	55
207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	55
203-3	Coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	55
207-4	Rendicontazione Paese per Paese	Il dato non viene rendicontato per motivi di confidenzialità

GRI 302: ENERGIA (2016)**TEMA MATERIALE: CAMBIAMENTO CLIMATICO**

103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	115 - 117
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	131
302-3	Intensità energetica	131
302-4	Consumi di energia risparmiati grazie a specifiche attività e iniziative	115 - 117

GRI 303: ACQUA E SCARICHI IDRICI (2018)**TEMA MATERIALE: CAMBIAMENTO CLIMATICO**

103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	115 - 117
303-5	Consumo di acqua	133

GRI 305: EMISSIONI (2016)**TEMA MATERIALE: CAMBIAMENTO CLIMATICO**

103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	115 - 117
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	131
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	132
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	132
305-4	Intensità di emissioni (GHG emissions intensity)	132
305-5	Riduzione delle emissioni di GHG	115 - 117

GRI 306: RIFIUTI (2020)**TEMA MATERIALE: CAMBIAMENTO CLIMATICO**

103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	115 - 117
306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	132 - 133

GRI 307: COMPLIANCE AMBIENTALE (2016)**TEMA MATERIALE: CAMBIAMENTO CLIMATICO**

103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	115 - 117
-------------------------	---	-----------

307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	Nel 2021 non si sono verificati casi di non conformità
GRI 308: VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI (2016)		
TEMA MATERIALE: CATENA DEL VALORE RESPONSABILE		
103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	82 -83
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	82 -83
GRI 401: OCCUPAZIONE (2016)		
TEMA MATERIALE: ENGAGEMENT E BENESSERE DEI DIPENDENTI		
103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	86 - 96
401-1	Numero totale e tasso di assunzioni e turnover del personale.	124 - 125
401-2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time	130
GRI 402: RELAZIONI TRA LAVORATORI E MANAGEMENT (2016)		
TEMA MATERIALE: ENGAGEMENT E BENESSERE DEI DIPENDENTI		
103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	86 - 91
402-1	Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti operativi	91
GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO (2018)		
TEMA MATERIALE: SALUTE E SICUREZZA DEI DIPENDENTI		
103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	104 - 106
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	104 - 106
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	104 - 106
403-3	Servizi di medicina del lavoro	104 - 106
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	104 - 106
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	97; 104 - 106; 129
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	104 - 106
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	104 - 106
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	104 - 106
403-9	Infortuni sul lavoro	126
403-10	Malattie professionali	127
GRI 404: TALENTO E FORMAZIONE (2016)		
TEMA MATERIALE: CRESCITA DEL CAPITALE UMANO		
103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	96 - 100
404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente, per genere e per categoria	128
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	96

404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale, per genere e per categoria di dipendente	129	
GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ (2016)			
TEMA MATERIALE: DIVERSITÀ E INCLUSIONE			
103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	100 - 104	
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	45 - 46; 121 - 122	
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	129 - 130	
GRI 406: NON DISCRIMINAZIONE (2016)			
TEMA MATERIALE: DIVERSITÀ E INCLUSIONE			
103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	52 - 53; 100 - 104	
406-1	Eventuali episodi di discriminazione riscontrati e azioni correttive implementate	52	
GRI 407: LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA (2016)			
TEMA MATERIALE: CATENA DEL VALORE RESPONSABILE			
103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	52; 90 - 91	
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	52	
GRI 408: LAVORO MINORILE (2016)			
TEMA MATERIALE: CATENA DEL VALORE RESPONSABILE			
103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	52	
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.	52	
GRI 409: LAVORO FORZATO (2016)			
TEMA MATERIALE: CATENA DEL VALORE RESPONSABILE			
103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	52	
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.	52	
GRI 412: VALUTAZIONE DEI DIRITTI UMANI (2016)			
103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	52	
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
GRI 414: VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI (2016)			
TEMA MATERIALE: CATENA DEL VALORE RESPONSABILE			
103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	82 - 83	
414-1	Percentuale di nuovi fornitori valutati sulla base di criteri sociali in fase di qualifica	82 - 83	

GRI 415: POLITICA PUBBLICA (2016)**TEMA MATERIALE: RELAZIONI CON LE ISTITUZIONI**

103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	34 - 36
415-1	Valore totale dei contributi politici, per paese e beneficiario	57

GRI 417: MARKETING ED ETICHETTATURA (2016)**TEMA MATERIALE: DATI AFFIDABILI, INDIPENDENTI E ACCURATI PER IL SISTEMA PAESE
INNOVAZIONE, SVILUPPO E QUALITÀ DEI PRODOTTI
CENTRALITÀ DEL CLIENTE**

103-1 103-2 103-3	Descrivere le principali politiche praticate dall'impresa	75 - 79
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 2021 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 2021 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	80 - 81
418-1	Numero di reclami ricevuti per casi di violazione della privacy dei clienti specificando il numero di clienti coinvolti.	121

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	44 - 49
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	Nel 2021 non si sono verificati casi di non conformità a leggi o regolamenti in ambito sociale ed economico



Relazione della società di revisione



**RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE
SUL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ**

CERVED GROUP SPA

ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2021





Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità 2021

Al Consiglio di Amministrazione di Cerved Group SpA

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (*limited assurance engagement*) del Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Cerved Group (di seguito anche “il Gruppo”) relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2021.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori di Cerved Group SpA sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai *Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards* definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* (“GRI Standards”), da essi individuati come standard di rendicontazione, come descritto nella sezione “Nota metodologica” del Bilancio di Sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un bilancio di sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono inoltre responsabili per l’individuazione del contenuto del Bilancio di Sostenibilità nell’ambito degli obiettivi del Gruppo Cerved Group in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l’identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

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.

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° 119641 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 071 2132311 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 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 - **Padova** 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 Fochetti 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 696911 - **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

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto 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 il Bilancio di Sostenibilità 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 sul Bilancio di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, 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 nel Bilancio di Sostenibilità al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dagli standard di rendicontazione utilizzati;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto descritto nella “Nota metodologica”;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio consolidato di Cerved Group SpA;
4. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità. In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Cerved Group SpA e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l’aggregazione, l’elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità. Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità 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.



Altri aspetti

Con riferimento all'esercizio chiuso il 31 dicembre 2020, il Gruppo ha predisposto la Dichiarazione non Finanziaria (DNF), i cui dati sono utilizzati a fini comparativi all'interno del Bilancio di Sostenibilità. Detta DNF è stata sottoposta ad un esame limitato in conformità all'ISAE 3000 da parte nostra, che abbiamo espresso delle conclusioni senza rilievi.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Cerved Group relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Milano, 1 aprile 2022

PricewaterhouseCoopers SpA

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Alessandro Spalla', written in a cursive style.

Alessandro Spalla
(Revisore legale)



► **Progetto grafico e impaginazione:**

Briefing Milano sas (Milano)

► **Stampa:**

New Copy Service srl (Milano)



Cerved Group S.p.A. u.s.

Via dell'Unione Europea, 6A, 6B
San Donato Milanese (MI)

Tel: +39 02 77541

Fax: +39 02 76020458

www.company.cerved.com