

DICHIARAZIONE CONSOLIDATA NON FINANZIARIA D.LGS. 254/2016 AL 31 DICEMBRE 2017

SERVICING | LENDING | SOLUTIONS

doBank
Servicing | Lending | Solutions

DICHIARAZIONE CONSOLIDATA NON FINANZIARIA REDATTA AI SENSI DEGLI ARTICOLI 3 E 4 DEL D.LGS. N. 254 AL 31 DICEMBRE 2017

Sede sociale e Direzione generale: Piazzetta Monte, 1 – 37121 Verona

Capitale sociale € 41.280.000,00 interamente versato

Banca iscritta all'Albo delle Banche - codice ABI: 10639

Capogruppo del Gruppo bancario doBank iscritto all'Albo dei Gruppi bancari - codice 10639

Iscrizione al Registro delle Imprese di Verona, codice fiscale n. 00390840239 e P.IVA n. 02659940239

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

www.dobank.com

Sommario

DICHIARAZIONE CONSOLIDATA NON FINANZIARIA REDATTA AI SENSI DEGLI ARTICOLI 3 E 4 DEL D.LGS. N. 254 AL 31 DICEMBRE 2017.....2

1.	LETTERA DEL CEO AGLI STAKEHOLDERS	5
2.	HIGHLIGHTS.....	7
3.	NOTA INTRODUTTIVA	7
4.	DOBANK E LA SOSTENIBILITA'	8
4.1	doBank: mission, vision e modello operativo	8
4.2	Obiettivi strategici e valore creato	10
4.3	Rischi principali	12
4.4	L'analisi di materialità e gli stakeholders	13
4.5	Valore economico generato, distribuito e trattenuto	17
4.6	Approccio alla sostenibilità	18
5.	MODELLO ORGANIZZATIVO, GOVERNANCE E LOTTA ALLA CORRUZIONE	20
5.1	Modello 231 e Whistleblowing	20
5.2	Codice etico e norme aziendali	22
5.3	Lotta alla corruzione	22
5.4	Antiriciclaggio	23
5.5	Formazione AML e Modello 231	23
6.	PERSONE	24
6.1	Caratteristiche della forza lavoro.....	24
6.2	Formazione e sviluppo del personale.....	27
6.3	Valutazione delle performance dei talenti.....	28
6.4	Rispetto dei diritti umani e tutela della diversità	29
6.5	Incentivi e remunerazione del personale	33
6.6	Benefit e welfare aziendale.....	33
6.7	Salute, sicurezza e benessere dei dipendenti	34
6.8	Comunicazione interna.....	35
7.	CLIENTI E CONDOTTA DELLA RETE ESTERNA NEL RECUPERO CREDITI.....	36
7.1	Rispetto della qualità del servizio prestato alle banche e agli investitori.....	36
7.2	Benefici indotti dagli investimenti in data quality.....	37
7.3	Standard qualitativi e di condotta della rete esterna di recupero crediti	38
7.4	Basso numero dei reclami.....	40
8.	COLLETTIVITA' E TERRITORIO.....	41
8.1	Iniziative di CSR.....	41
8.2	Partecipazione ad associazioni di categoria.....	42
9.	CATENA DI FORNITURA.....	42



10.	AMBIENTE	44
10.1	Materiali di consumo	45
10.2	Consumi di energia ed emissioni.....	46
10.3	Rifiuti.....	49
10.4	Impatti indiretti: innovazione tecnologica, efficientamento operativo e riduzione dei costi	49
10.5	Altre iniziative	50
11.	GRI CONTENT INDEX	52
12.	RELAZIONE DELLA SOCIETA' DI REVISIONE	55



1. LETTERA DEL CEO AGLI STAKEHOLDERS

Con la pubblicazione della prima dichiarazione consolidata non finanziaria, doBank intende fornire un'informazione completa e trasparente su ciò che è stato fatto e si sta facendo, in termini di sostenibilità, come previsto dal decreto legislativo 254/2016.

doBank, con l'impegno del Board, persegue un'integrazione sempre maggiore fra le logiche economico-finanziarie e quelle socio-ambientali.

Il Gruppo doBank è il principale operatore italiano specializzato nei servizi per la gestione dei crediti problematici ed un partner strategico per banche ed investitori nella gestione integrata di ogni fase del ciclo di vita dei crediti, performing e non-performing. L'attività di doBank è volta ad abilitare il percorso di riduzione progressiva dei livelli di crediti deteriorati, curando al contempo l'attenzione ai debitori anche attraverso processi di efficientamento e modernizzazione della gestione dei recuperi.

Il contributo di doBank alla promozione dello sviluppo sostenibile si colloca in continuità con i propri obiettivi strategici: attraverso la propria operatività, doBank contribuisce al ripristino e alla tutela delle condizioni di stabilità finanziaria del sistema bancario italiano e dei singoli debitori, verso i quali si indirizzano le attività di recupero dei crediti.

Il Gruppo doBank opera sull'intero territorio nazionale ed offre servizi che consentono di gestire dalle fasi iniziali il processo di recupero incluso il contatto e la trattativa con i debitori dei propri clienti, al fine di agevolare, per quanto possibile, l'individuazione di soluzioni rapide ed efficienti sotto il profilo dei costi. A tal fine, il Gruppo doBank privilegia il raggiungimento di accordi stragiudiziali per il recupero dei crediti affidati in gestione, potendo comunque affiancare i propri clienti anche nelle eventuali attività giudiziali.

Con il più alto livello di specializzazione, expertise diversificate e complementari acquisite nel corso di diverse collaborazioni con i principali Istituti bancari italiani nel corso di oltre 17 anni di attività, doBank è in grado di anticipare i cambiamenti del mercato e semplificare i processi svolgendo il ruolo di problem solver nei confronti dei clienti Banche, contribuendo così a sviluppare soluzioni per il sistema bancario nazionale.

doBank sostiene, attraverso numerose iniziative socio-ambientali, la collettività e le diverse realtà del territorio in cui opera. Inoltre, doBank supporta lo sport, forte elemento di coesione e aggregazione sociale, che ben rappresenta i valori propri di doBank: impegno, competitività, dinamismo e rispetto.

Nel 2017 il Gruppo ha concluso importanti nuovi accordi di mandato, ha registrato un significativo aumento di incassi e ricavi ha mantenuto stabile il livello complessivo dei costi, anche grazie ai risultati di efficienza legati agli investimenti tecnologici; ciò ha permesso un miglioramento dei margini operativi, con un margine EBITDA al 33%, e una crescita dell'utile a due cifre.

Il 2018 vede il Gruppo impegnato nella prosecuzione dello sviluppo delle attività di Servicing delineate con il piano industriale dello scorso febbraio 2017 - che verrà aggiornato entro la fine del primo semestre del 2018 - focalizzato sui miglioramenti degli incassi, sulla crescita dei crediti in gestione e sullo sviluppo dei prodotti ancillari.



Parimenti, la Banca è oggi impegnata in attività di riorganizzazione e strutturazione del Gruppo, le quali hanno impatti diretti sull'innalzamento del livello dei presidi sui temi della sostenibilità, ed in particolare dell'ambiente, delle persone e delle aree tematiche oggetto del Decreto n. 254/2016.

L'Amministratore Delegato

Andrea Mangoni



2. HIGHLIGHTS

Ambito	Parametro	UdM	2017
Persone	Totale dipendenti	n.	1,231
	Ore medie annue di formazione	h.	15
	Donne/totale dipendenti	%	59%
	Assunzioni 2017	n.	68
Economico/	Margine di Intermediazione	€/000	177,768
Sociale	Asset under management	€/000	76,702,476
	Collections	€/000	1,836,292
	Valore economico generato	€/000	199,517
	Valore economico redistribuito	€/000	169,690
Ambiente	Totale rifiuti destinati allo smaltimento	Kg	21,637

3. NOTA INTRODUTTIVA

Con questa sua prima dichiarazione annuale di carattere non finanziario ("DNF") il Gruppo doBank comunica ai propri stakeholders l'approccio e le politiche praticate sulle tematiche socio ambientali e descrive i risultati conseguiti nello sviluppare le proprie attività in un'ottica di sostenibilità e di creazione di valore nel lungo periodo. Il presente documento è redatto ai sensi del D.Lgs. del 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "il Decreto") e del relativo Regolamento Consob di attuazione adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018.

Come previsto dal Decreto, la DNF presenta gli elementi informativi riguardanti i principali rischi connessi ai temi socio ambientali che derivano dalle attività del Gruppo doBank, il modello organizzativo e gestionale adottato, le politiche praticate dall'impresa per la gestione degli impatti dell'attività imprenditoriale negli ambiti non finanziari e i risultati conseguiti dall'attuazione di tali politiche. Le informazioni riportate sono quelle funzionali ad una comprensione dell'attività del Gruppo doBank, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta sui temi non finanziari indicati nel decreto. A partire dall'esercizio 2017 doBank predispone con cadenza annuale la DNF su base consolidata.

La redazione della DNF recepisce le definizioni e i criteri di rendicontazione emanati dalla Global Reporting Initiative ("GRI"). Come peraltro ammesso dal Decreto, la DNF è predisposta utilizzando una metodologia autonoma di rendicontazione. In particolare, nella redazione, si è fatto riferimento agli standard illustrati nell'elenco 'GRI Content Index', presentato nella sezione 11 del presente documento. La scelta di adottare tale metodologia autonoma di rendicontazione si è basata su valutazioni riguardanti la rilevanza e la materialità delle tematiche da includere in Dichiarazione, tenuto conto anche di aspetti di carattere operativo per lo più legati al grado di disponibilità delle informazioni di questa prima redazione del documento da parte di doBank.

Gli indicatori sono stati selezionati sulla base di una analisi mirata di quanto contenuto nel documento "Consolidated set of GRI sustainability reporting standards 2016" con l'obiettivo di adempiere gli obblighi di informativa non finanziaria previsti dal Decreto e al tempo stesso focalizzare i contenuti sui temi materiali e sulle informazioni disponibili.

La redazione della DNF ha in particolare tenuto conto dei seguenti principi generali di cui ai GRI Standard: rilevanza, inclusività degli stakeholders, contesto di sostenibilità e completezza. Come richiesto dai GRI Standards, la rilevanza delle informazioni è stata definita attraverso



un'analisi di materialità, illustrata alla successiva sezione 11.

Al fine di assicurare l'attendibilità delle informazioni riportate è stata privilegiata l'inclusione di grandezze misurabili. Il ricorso a stime, laddove necessario, è stato segnalato.

Il Gruppo si pone l'obiettivo di ampliare progressivamente il contenuto e gli indicatori della rendicontazione di sostenibilità. doBank è impegnata a estendere ulteriormente le attività di dialogo e coinvolgimento degli stakeholder.

Al fine di evitare un'informativa ridondante rispetto ad altri documenti pubblici già redatti e contenenti le medesime informazioni, nella redazione del documento si è fatto ricorso al principio dell'incorporazione attraverso riferimenti. La tabella GRI Content Index riportata alla sezione 11 di questo documento precisa quali contenuti qualitativi e indici quantitativi sono riportati nel presente documento e quali invece si intendono incorporati in esso attraverso il riferimento al documento pubblico in cui sono presentati.

Il processo di predisposizione della DNF ha visto il coinvolgimento dei responsabili di diverse funzioni aziendali al fine di individuare i contenuti, le politiche praticate, i progetti realizzati e i relativi indicatori di performance.

Ai sensi del Decreto, il revisore legale EY S.p.A. ha verificato l'avvenuta predisposizione della DNF da parte degli amministratori di doBank. Ai sensi dell'art. 3, comma 10, del medesimo Decreto, la DNF è stata oggetto di specifica attestazione di conformità a quanto richiesto dal Decreto da parte di RIA Grant Thornton S.p.A., riportata in allegato al presente documento.

Il Gruppo doBank nasce dalla combinazione dei due servicers indipendenti più grandi in Italia, UniCredit Credit Management Bank S.p.A. (nel seguito del documento anche "UCCMB" ed oggi doBank S.p.A.) e Italfondiaro (nel seguito del documento anche "ITF"); tale circostanza ha determinato che le informazioni quantitative comparative per gli esercizi precedenti il 2017 non risultino di immediata disponibilità per l'intero attuale perimetro di Gruppo. In sede di prima predisposizione, doBank si è di conseguenza avvalsa dalla possibilità concessa dal Decreto di non presentare i dati quantitativi per gli esercizi precedenti.

Ove non diversamente specificato, le informazioni si intendono riferite al perimetro di consolidamento di cui al bilancio consolidato del Gruppo doBank, descritto nelle Relazioni e Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2017, nella parte A (Politiche contabili) della Nota Integrativa consolidata, Sezione 3 – Area e metodi di consolidamento.

Il periodo di rendicontazione è l'esercizio 2017, coincidente con l'anno solare.

Contatti: investorrelations@dobank.com

4. DOBANK E LA SOSTENIBILITA'

4.1 doBank: mission, vision e modello operativo

doBank, per volumi di asset in gestione, è il più grande servicer italiano di crediti principalmente non-performing per banche e investitori pubblici e privati.

Dopo l'acquisizione di Italfondiaro nel 2016, il Gruppo doBank rappresenta il principale servicer indipendente specializzato nella gestione dei crediti problematici con € 77 mld di Gross Book Value (GBV) al 31 dicembre 2017, importo che rappresenta oltre il 40% dei volumi di NPLs gestiti in outsourcing e circa un terzo degli NPLs lordi del mercato italiano.



doBank e Italfondinario hanno ricevuto, a partire dal 2008, il rating più alto, rispetto a qualsiasi altro servicer italiano, da Fitch Ratings (RSS1-/CSS1) e Standard & Poor's (Strong). Dal primo agosto 2017 Fitch Ratings ha assegnato a doBank il Rating come Master Servicer (RMS2/CMS2/ABMS2).

Il Gruppo doBank è stato in grado di raggiungere la sua posizione di leadership grazie alla creazione di solidi rapporti con alcuni tra i principali investitori istituzionali e banche italiane di primaria importanza, prendendo parte alle principali cessioni di portafogli di sofferenze e/o operazioni di esternalizzazione di crediti non-performing avvenute in Italia negli ultimi 17 anni.

La **mission** di doBank è creare valore per banche e investitori e contribuire alla crescita del Paese. Attraverso strategie diversificate e definite in stretta collaborazione con il cliente, doBank ricerca, ove possibile, soluzioni stragiudiziali, per garantire tempestività dell'azione di recupero, massimizzando la redditività e ottimizzando il rapporto costo-performance.

La **vision** strategica di doBank consiste in un approccio innovativo alla gestione dei crediti. Con il più alto livello di specializzazione, expertise diversificate e complementari acquisite nel corso di diverse collaborazioni con i principali istituti bancari italiani, doBank è in grado di anticipare i cambiamenti del mercato e di semplificare i processi svolgendo il ruolo di problem solver nei confronti delle banche clienti, contribuendo così a sviluppare soluzioni per il sistema bancario.

La lunga esperienza operativa di doBank in tutto il territorio nazionale ha permesso al Gruppo di costruire un vasto e capillare patrimonio informativo che rappresenta un chiaro e sostenibile vantaggio competitivo. Tali informazioni sono raccolte tramite l'attività di gestione dei crediti diretta – attraverso gli asset manager e le società e divisioni che si occupano di prodotti ancillari – sia indiretta attraverso il network esterno di consulenti, avvocati e professionisti; opportunamente organizzati, i dati raccolti costituiscono la base dell'infrastruttura tecnologica del Gruppo che permette di analizzare con profondità ciascuna pratica e di prendere decisioni in modo rapido ed efficiente, massimizzando il valore per i clienti. Al 31 dicembre 2017, il Gruppo doBank può contare su una struttura di 1.231 dipendenti, di cui 781 Asset Managers, che operano su tutto il territorio nazionale (con 21 sedi territoriali); inoltre, il Gruppo si avvale di una rete di 1.829 professionisti esterni che include circa 1.115 avvocati e 636 professionisti inclusi i dottori commercialisti, notai e agenti in attività finanziaria con elevata esperienza nei rispettivi settori di operatività e 78 società per recupero crediti. Tale struttura che garantisce una presenza capillare in tutto il territorio nazionale (il Gruppo doBank è presente in tutti i 140 tribunali italiani) consente al Gruppo di vantare una conoscenza approfondita delle tempistiche delle procedure giudiziarie, delle dinamiche dei mercati immobiliari locali e degli altri fattori di mercato che possono rilevarsi fondamentali per una efficace riscossione dei crediti. La rete di professionisti esterni di cui si avvale il Gruppo rende possibile avere una conoscenza approfondita delle decisioni dei vari tribunali e anche sulla base delle informazioni raccolte il Gruppo orienta la propria strategia di recupero.

doBank mette a disposizione di banche e investitori un **modello operativo** efficiente e modulabile in base alle esigenze del cliente che si basa su 4 fattori chiave: esperienza, track record storico di lungo periodo, sistemi e processi, risorse professionali.

Esperienza

doBank fornisce a banche ed investitori un'offerta completa di servizi integrati ad alto livello di specializzazione grazie alla consolidata esperienza maturata nel mercato dei crediti problematici, sviluppando Partnership strategiche di lungo periodo.



Strong & Long Dated Track Record

doBank vanta un modello operativo di eccellenza, un ottimo track record per l'intero ciclo di vita del credito, i massimi Rating a livello europeo ed una solida reputazione nel mercato. Siamo in grado di offrire una consulenza specialistica per individuare la strategia di recupero più adeguata, avvalendoci di una piattaforma di gestione scalabile e modulabile.

System and operations

doBank si avvale di un sistema informativo con un database costruito in oltre 17 anni di attività sviluppato per gestire elevati volumi di crediti, ottimizzando i processi e rendendo più efficace la gestione del credito. Sviluppiamo reporting dettagliati con l'obiettivo di rendere più puntuale il monitoraggio del processo di gestione.

Risorse professionali

Le risorse professionali costituiscono uno dei punti distintivi di doBank nel suo posizionamento come leader indiscusso nella gestione dei crediti. Per doBank la valorizzazione delle persone e lo sviluppo della loro professionalità costituiscono elementi essenziali. Il Gruppo può contare su un management di consolidata esperienza e collaboratori altamente qualificati, con competenze e skill costantemente aggiornati attraverso un sistema di formazione continua, erogata attraverso più canali: dall'e-learning al learning-by-doing, alle sessioni formative in aula. La struttura centralizzata è stata ideata per gestire un elevato volume di attività, con l'obiettivo di ottenere la massima efficienza e velocità dei processi decisionali e operativi.

Forma legale ed Azionariato

doBank S.p.A. è costituita in forma di società per azioni.

Il capitale sociale della Banca è costituito da n. 80.000.000 di azioni ordinarie, inclusive di n. 1.750.000 azioni proprie. Al 31 dicembre 2017, in base alle comunicazioni Consob relative a partecipazioni rilevanti, l'azionariato di doBank è così composto:

Azionisti	Quota detenuta
1. Avio S.à r.l. (*)	50.10%
2. Jupiter Asset Management Limited	7.71%
3. Altri investitori	40.00%
4. doBank S.p.A. (azioni proprie)	2.19%
Totale	100.00%
(*) Société à responsabilité limitée - Luxembourg	

4.2 Obiettivi strategici e valore creato

doBank si distingue nel panorama dei servicers indipendenti per l'ampiezza della gamma di servizi che è in grado di offrire, ponendosi quale unico referente (one-stop shop) per i Clienti Banche e i Clienti Investitori, nell'ambito della gestione dei crediti prevalentemente non-performing e di tutti i servizi specialistici ad essi collegati.

Il Gruppo presta servizi di riscossione e incasso, che comprendono tutte le fasi del ciclo di vita dei crediti, dal contatto col debitore sino alla negoziazione stragiudiziale o al recupero giudiziale del credito. Il Gruppo fornisce tali servizi attraverso un modello flessibile basato su protocolli di gestione dei crediti differenziati a seconda della dimensione e della localizzazione del credito, della disponibilità delle garanzie sottostanti il credito e di altre caratteristiche.



Grazie alla gestione di crediti più semplici e con taglio più piccolo, secondo procedure standardizzate, da un lato, e la gestione di crediti con taglio più grande, attraverso procedure personalizzate, all'altro, il Gruppo è in grado di garantire elevate efficienze operative.

Il Gruppo fornisce, inoltre, una gamma integrata di prodotti ancillari, essenziali per massimare il risultato per i creditori. Tali prodotti, che sarebbero altrimenti affidati in outsourcing dal titolare del credito, comprendono:

- i servizi di business information, forniti tramite la piattaforma tecnologica di Italfondario Business Information Services (IBIS) per la raccolta e l'analisi delle informazioni commerciali dei debitori;
- i servizi di assistenza nella valutazione, gestione e vendita di beni immobili, forniti tramite doReal Estate;
- le attività di coordinamento e/o propedeutiche al recupero giudiziale, tramite il servizio "doLegal".

In relazione ai crediti di titolarità di SPV ai sensi della Legge 130/1999, il Gruppo ha fornito assistenza nella strutturazione e implementazione per più di 40 cartolarizzazioni, ivi incluse molte delle più grandi operazioni di cartolarizzazione di crediti non-performing realizzate in Italia negli ultimi 17 anni.

In tale ambito il Gruppo fornisce servizi di Master Servicing e Special Servicing, nonché attività di consulenza in relazione alla strutturazione e costituzione delle SPV che saranno titolari dei crediti non-performing. Questo servizio è di particolare utilità per gli investitori che ricorrono ad operazioni di cartolarizzazione ai sensi della Legge 130/1999 per acquistare crediti non-performing e sta diventando sempre più utile per le banche che intendono avvalersi del programma delle garanzie governative (GACS) di recente introduzione.

Al riguardo doBank ha investito, indirettamente, in taluni portafogli di crediti non-performing insieme a investitori finanziari e intende continuare a considerare tali opportunità di co-investimento nei casi in cui:

- (i) il co-investimento possa aumentare le possibilità di ottenere contratti di Servicing profittevoli con banche e investitori finanziari e
- (ii) gli investimenti offrano ritorni attrattivi. Tali investimenti sono realizzati tramite la sottoscrizione, in quote di minoranza, di titoli emessi da veicoli di cartolarizzazione disciplinati dalla Legge 130/1999.

Grazie, infatti, alla propria lunga storia e al proprio track record nel settore del Servicing, doBank ha i giusti requisiti per valutare tali opportunità di co-investimento in portafogli di crediti non-performing dismessi dal settore bancario. Nel valutare le opportunità di investimento, il Gruppo doBank intende seguire specifiche linee guida:

- effettuare investimenti strumentali all'ottenimento di contratti di Servicing/Due Diligence in relazione al portafoglio in oggetto insieme ad investitori istituzionali;
- preferire portafogli di grandi dimensioni con un profilo di cash flow prevedibile;
- acquisire tranche di titoli (i.e., senior, mezzanine, junior) lungo l'intera struttura di cartolarizzazione.

Tale attività, finalizzata esclusivamente all'affidamento del contratto di Servicing, rappresenta, per il Gruppo doBank, un'importante opportunità di incrementare i propri profitti finanziari ed allineare i propri interessi a quelli dei clienti e comunque nell'ottica di continuare a mantenere una robusta posizione finanziaria di Gruppo e tenere limitato l'impegno di capitale in questo tipo di attività (modello "capital light").

Nel 2016 il Gruppo doBank ha investito complessivamente Euro 8,4 milioni in attività di Co-investimento e si attende di investire nel prossimo futuro per ammontari annui superiori al 2016, per quote proporzionali attraverso le diverse tranche di titoli purché l'investimento sia strumentale alla finalizzazione di contratti di Servicing. Nel 2017, in particolare, il Gruppo ha sottoscritto un impegno vincolante per un investimento di Euro 30 milioni nel fondo Italian Recovery Fund (già Atlante II) ed ha provveduto ad un primo esborso monetario a tal fine di Euro 15,2 milioni.



Infine, il Gruppo doBank fornisce servizi di Due Diligence, per conto dei suoi clienti, nell'ambito di potenziali operazioni di acquisto di portafogli di crediti non-performing. In particolare, il Gruppo fornisce attualmente tali servizi nell'ambito delle operazioni relative a crediti non-performing effettuate da Fortress e altri Clienti Investitori in Italia. Inoltre, il Gruppo si occupa di allestire Data Room e di fornire altri servizi di assistenza nell'ambito di operazioni di cessione di portafogli di crediti non-performing da parte di banche.

doBank può fornire ai propri clienti un servizio di Data Quality che prevede un'attività di controllo ed eventuale remediation dei dati che consentono di ottenere una base dati certificata utile alle successive fasi di assegnazione del rating e di cartolarizzazione. In tal modo, la qualità dei dati contribuisce indirettamente all'ottenimento di un maggiore rating alle cartolarizzazioni realizzate.

Al fine di massimizzare i benefici derivanti dall'ampia base informativa su cui può contare, il Gruppo utilizza un Database e un sistema informatico di proprietà al fine di tracciare e monitorare tutti i crediti non-performing affidati in gestione al Gruppo. Il Gruppo ritiene che il proprio Database rappresenti il più grande Database del suo genere in Italia e contiene informazioni dettagliate sull'intero iter storico delle procedure di riscossione gestite dall'Emittente e da Italfondario negli ultimi 17 anni, con circa 6,5 milioni di dati sui debitori e sulle garanzie sottostanti tali crediti.

L'infrastruttura informatica del Gruppo, che include un sofisticato sistema di ricerca basato sulla stratificazione dei crediti, consente al Gruppo di valutare ciascun credito, confrontandolo con un pool di crediti con caratteristiche simili in termini di posizione geografica, garanzie, procedura giudiziaria, profilo del debitore, tempistica della procedura esecutiva, livelli di recupero e altri dati. Grazie all'analiticità delle informazioni a sua disposizione e alla flessibilità della tecnologia utilizzata, il Gruppo può contare su un potente strumento per (i) stabilire la strategia ottimale di gestione dei crediti affidati in gestione; (ii) prevedere i flussi di cassa probabili e le tempistiche di recupero dei crediti, e (iii) fornire assistenza nella sottoscrizione di portafogli di crediti oggetto di cessione o di cartolarizzazione da parte di banche per conto di potenziali investitori. Tale sistema, inoltre, mette a disposizione dei clienti del Gruppo sistemi di reportistica online, che consentono ai clienti di accedere facilmente alle informazioni relative ai loro portafogli e ad altre informazioni chiave.

Gli obiettivi strategici di doBank si collocano in una linea di continuità con le sue ambizioni di contribuire allo sviluppo sostenibile del sistema creditizio italiano. Attraverso la propria operatività doBank contribuisce al ripristino e alla tutela delle condizioni di stabilità finanziaria, ponendosi come uno dei principali attori nel panorama creditizio italiano nell'abilitare il percorso di riduzione progressiva dei livelli di crediti deteriorati e nell'efficientare e modernizzare la gestione dei recuperi.

4.3 Rischi principali

La tabella seguente riporta i principali rischi, generati o subiti, connessi ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva, che sono rilevanti, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo doBank.



	Attività del Gruppo	Tipologia di rischio	Descrizione
ricavi	Recupero crediti e Servicing	- Rischio operativo - Rischio reputazionale - Rischio legale e di compliance - Rischio finanziario e di credito	Si fa rimando ai seguenti documenti (sezione "Investor Relations" del sito www.dobank.com): - Relazioni e Bilancio consolidato al 31 dicembre 2017 (parte E Nota integrativa consolidata); - Informativa da parte degli Enti al 31 dicembre 2017;
	Investimenti diretti	- Rischio operativo - Rischio reputazionale - Rischio legale e di compliance - Rischio finanziario e di credito	Si fa rimando ai seguenti documenti (sezione "Investor Relations" del sito www.dobank.com): - Relazioni e Bilancio consolidato al 31 dicembre 2017 (parte E Nota integrativa consolidata); - Informativa da parte degli Enti al 31 dicembre 2017;
costi	Investimenti sulle persone: - dipendenti; - rete esterna	- Rischio operativo - Rischio reputazionale - Rischio sociale	Si fa rimando al paragrafo 6 (Persone) e 7 (Clienti e condotta della rete esterna nel recupero crediti) di questo documento
	Investimenti sulle proprie strutture operative	- Rischio operativo - Rischio reputazionale - Rischio ambientale	Si fa rimando al paragrafo 10 (Ambiente) di questo documento
	Acquisto di beni e servizi per lo svolgimento dell'operatività quotidiana	- Rischio ambientale e sociale	Si fa rimando al paragrafo 9 (Catena di fornitura) e 10 (Ambiente) di questo documento

I rischi sopra menzionati vengono così descritti:

Tipologia di rischio	Descrizione
Rischio operativo	Il rischio di perdite dovute a errori, violazioni, interruzioni o danni causati da processi interni, personale o sistemi o da eventi esterni; Comprende il rischio di mancato rispetto degli standard qualitativi nella prestazione dei servizi alle banche e investitori clienti;
Rischio reputazionale	Il rischio associato a una percezione negativa della banca da parte di clienti, controparti, azionisti, investitori o autorità di vigilanza, che può influire negativamente sulle relazioni commerciali e sull'accesso alle fonti di raccolta;
Rischio legale e di compliance	Il rischio di incorrere in sanzioni, perdite o danni reputazionali a causa della mancata conformità a leggi, norme o decisioni delle autorità di vigilanza o agli standard di autoregolamentazione, come gli statuti sociali e i codici di condotta;
Rischio ambientale e sociale	Il rischio di perdite finanziarie o reputazionali derivanti da impatti ambientali e sociali negativi correlati a specifiche operazioni o settori;
Rischi finanziari e di credito	- Rischio di mercato: rischio di perdite legate al mutamento nelle variabili di mercato; - Rischio di liquidità: rischio che la banca non sia in grado di far fronte ai propri obblighi di pagamento; - Rischio di tasso d'interesse: il potenziale impatto della variazione dei tassi d'interesse sul valore di attività, passività e voci fuori bilancio o sui ricavi da interessi della banca; - Rischio di credito e controparte: rischio di perdite derivanti dalla possibilità che un debitore, una controparte o un emittente di una obbligazione finanziaria non sia in grado di ripagare gli interessi e/o il capitale dovuto (Default Risk).
Altri rischi emergenti	Nuove categorie di rischio come il rischio informatico, ovvero il rischio di incorrere in perdite finanziarie, reputazionali o di quote di mercato attraverso l'utilizzo di tecnologie di informazione e comunicazione.

4.4 L'analisi di materialità e gli stakeholders



Nel 2017 il Gruppo doBank ha condotto l'analisi di materialità con l'obiettivo di individuare i temi rilevanti, per il Gruppo e per gli stakeholders, ossia quelli che influiscono in modo significativo sulla capacità di creare valore nel breve, medio e lungo periodo.

Vengono considerati "materiali" gli aspetti che riflettono gli impatti significativi economici, ambientali e sociali dell'organizzazione o che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder. Tali aspetti sono importanti anche per la gestione dei rischi e per la strategia e costituiscono la base del reporting non finanziario.

Sono state individuate le seguenti **categorie di portatori di interesse**: azionisti/mercato, dipendenti, società e professionisti costituenti la rete esterna dell'attività di Servicing, banche e altre categorie di clienti, debitori oggetto delle azioni di recupero crediti, collettività e territorio in senso allargato.

L'analisi di materialità effettuata da doBank per il suo primo anno di rendicontazione è stata condotta in due fasi. La prima fase ha portato ad identificare le tematiche rilevanti per il Gruppo, anche attraverso un'analisi di benchmarking settoriale. A tale riguardo si è fatto riferimento al documento dell'ABI: "Linee guida sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI (Global Reporting Initiative)" e all'analisi dell'informativa sulla sostenibilità sino ad oggi pubblicata su base volontaria da un paniere ristretto di specifici peers. Questa fase ha condotto a classificare i temi, in base alla loro rilevanza per doBank nelle due categorie: "Alta" e "Media".

La seconda fase è consistita in una valutazione interna da parte del management del Gruppo doBank, finalizzata ad individuare la priorità che gli stakeholders attribuiscono ai temi identificati nella prima fase. Sono stati quindi raccolti i feedback di una cerchia di dipendenti comprensiva delle diverse funzioni responsabili dei dati da includere nell'informativa non finanziaria e di alcuni riporti diretti del Top Management.

Si evidenzia che doBank nel 2018 sta valutando la fattibilità di avviare un processo di engagement maggiormente strutturato, con l'obiettivo di coinvolgere in modo progressivo il maggior numero di stakeholders della Banca.



Matrice degli argomenti rilevanti

Rilevanza per gli stakeholders	4		<ul style="list-style-type: none"> • Benessere e condizioni del lavoro • Etica ed integrità nella condotta del business • Performance economica • Strategia aziendale e gestione dei rischi
	3	<ul style="list-style-type: none"> • Catena di fornitura responsabile • Consumi di energia • Contributo alle comunità locali e alla collettività • Impatto ambientale • Prodotti e servizi responsabili • Innovazione e tecnologia 	<ul style="list-style-type: none"> • Creazione e protezione del lavoro • Diritti umani e trasparenza nella fornitura di servizi • Soddisfazione dei clienti • Tutela della diversità • Valorizzazione delle risorse umane
	2	<ul style="list-style-type: none"> • Consumo di acqua • Livello di emissioni di gas serra 	
	1		
		Media	Alta

Rilevanza per doBank

(*) Legenda del ranking della rilevanza per gli stakeholders:

- 4 = è essenziale la gestione del tema;
- 3 = è necessario o utile tenere conto del tema;
- 2 = occorre tener conto del tema ma non è prioritario;
- 1 = il tema non è significativo o può non essere considerato.

L'attuale sistema di ingaggio degli stakeholders

Comunità finanziaria - mercato

doBank promuove un dialogo continuativo con la comunità finanziaria, attraverso roadshow internazionali, incontri ad hoc, conferenze di settore, conference call su risultati e con singoli investitori, che vedono la partecipazione del top management aziendale e della struttura "Investor Relation", quest'ultima impegnata quotidianamente nel rapporto con il mercato attraverso una pluralità di canali. Rilevano inoltre in quest'ambito i contenuti della sezione "Investor Relations" del sito web del Gruppo e i rapporti con le agenzie di rating, sia in merito al rating del Gruppo (come master servicer e special servicer) che in relazione alle attribuzioni di rating a portafogli da assoggettare alle disposizioni della Legge 130/99 in materia di cartolarizzazione dei crediti di proprietà. doBank si impegna ad aderire alle migliori pratiche di mercato in termini di tempestività, correttezza e trasparenza delle informazioni verso tutto il



pubblico di investitori, considerati nella loro eterogeneità. Infatti, oltre agli investitori istituzionali e gestori professionali di case d'investimento, l'attività di comunicazione si rivolge ai risparmiatori o investitori retail ed al pubblico in genere. Per questi stakeholders si sono identificati diversi canali per la diffusione delle informazioni di interesse, come le sezioni descrittive del bilancio, il sito web e la casella di posta investor relations. Vengono inoltre messi a disposizione di tutti le presentazioni e gli audio delle conferenze trimestrali con analisti e investitori, di modo che non ci sia asimmetria informativa. Infine, viene offerta a tutti la possibilità di iscriversi alla mailing list (esiste un form apposito sul sito) alla quale sono inviati i comunicati stampa, mentre si forniscono sul sito, le statistiche aggiornate sull'andamento del titolo e i principali indicatori tecnici.

Clienti

Il monitoraggio del rispetto dei livelli di servizi comporta un contatto e un dialogo regolare con i clienti (banche e investitori). Con riferimento a tale categoria, rileva osservare che i primi tre clienti del Gruppo doBank sono il gruppo UniCredit, il gruppo Intesa Sanpaolo e taluni fondi gestiti da Fortress. Entrambi i contratti con UniCredit e Intesa Sanpaolo prevedono contrattualmente il rispetto di predefiniti standard qualitativi e livelli di servizio.

Al contratto con UniCredit già in essere, si è affiancata nel 2017 la gestione dei crediti afferenti alla cartolarizzazione realizzata dal gruppo UniCredit attraverso i veicoli Fino 1 Securitization S.r.l. e Fino2 S.r.l. le cui condizioni contrattuali prevedono un presidio e un monitoraggio dei livelli di servizio analoghi a quanto previsto nel contratto già in essere con UniCredit. Infine, anche con riferimento ai contratti di Servicing con fondi gestiti da Fortress sono in essere meccanismi di monitoraggio del rispetto degli standard qualitativi di servizio, previsti dai relativi accordi contrattuali.

A tal fine, vengono monitorati regolarmente una serie di indicatori (key quality indicators - KQI) di carattere quantitativo utili a misurare il rispetto degli standard di servizio. Tra questi possiamo citare, a titolo di esempio, indicatori di performance rispetto a target attesi, di movimentazione delle posizioni in termini di incasso e di puntuale trasmissione dei flussi informativi.

Dipendenti

I principi di trasparenza, indipendenza e integrità sono alla base anche dei rapporti intrattenuti dalle competenti funzioni aziendali con le organizzazioni sindacali. La Banca applica la normativa nazionale di settore in materia di agibilità sindacali (Accordo in materia di libertà sindacali del 25 novembre 2015) e ha pianificato la strutturazione di un piano di Agibilità Aziendale interno. I rapporti con le organizzazioni sindacali sono improntati a favorire una corretta dialettica, senza alcuna discriminazione o diversità di trattamento, al fine di favorire un clima di reciproca fiducia e un dialogo proficuo nella ricerca di un corretto sistema di relazioni sindacali quanto più possibile concertative. Anche in quest'ottica, per valorizzare il rapporto fra l'azienda ed i rappresentanti dei lavoratori sono in corso di istituzione specifiche commissioni di analisi dedicate ad identificare le migliori soluzioni per le armonizzazioni dei trattamenti a favore di tutto il personale in materia di Sviluppo professionale, Polizze sanitarie, Life Balance. La partecipazione, a titolo personale, di dipendenti ad organizzazioni politiche avviene senza alcun collegamento al ruolo in azienda. La Banca si astiene da qualsiasi pressione diretta o indiretta nei confronti di esponenti politici e non ammette l'erogazione di contributi diretti o indiretti, in denaro, in natura, o in altra forma a partiti politici, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, né ai loro rappresentanti.



Collettività e debitori

Con riferimento alla collettività intesa come interesse generale e tutela della stabilità del sistema creditizio, perseguita attraverso l'efficienza delle azioni di recupero dei crediti deteriorati e il rispetto dei debitori oggetto delle azioni di recupero, doBank rappresenta un opinion leader, presente nelle principali occasioni pubbliche di confronto in sede interbancaria e istituzionale.

I legali esterni incaricati del recupero dei crediti

La Capogruppo doBank ha implementato un sistema di rating della qualità delle prestazioni dei legali esterni, attraverso uno specifico supporto informatico. Ciascun professionista può attraverso questo sistema confrontare i propri livelli di qualità con quelli di un benchmark di riferimento. I risultati del processo di rating vengono trasmessi in via riservata e personalizzata. Analogo processo di monitoraggio è in essere per la rete di ITF, attraverso l'utilizzo di una reportistica interna.

4.5 Valore economico generato, distribuito e trattenuto

(€/000)

Voci	31/12/2017	31/12/2016
10 Interessi attivi e proventi assimilati	740	235
20 Interessi passivi e oneri assimilati	(274)	(485)
40 Commissioni attive	195.435	159.053
50 Commissioni passive	(18.132)	(17.296)
100 Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	-	241
b) Attività finanziarie disponibili per la vendita	-	241
110 Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value	(1)	-
130 Rettifiche/riprese di valore netto per deterioramento di:	1.601	3.198
a) Crediti	1.601	3.333
d) Altre operazioni finanziarie	-	(135)
220 Altri oneri/proventi di gestione	19.044	16.337
270 Utili (Perdite) da cessione di investimenti	1.494	7.651
310 Utile (perdita) dei gruppi di attività in via di dismissione al netto delle imposte	(390)	(350)
A. Totale valore economico generato	199.517	168.584
180b Altre spese amministrative e al netto delle imposte indirette	(43.234)	(34.469)
Valore economico distribuito ai fornitori	(43.234)	(34.469)
180a Spese per il personale	(84.171)	(58.638)
Valore economico distribuito ai dipendenti e ai collaboratori	(84.171)	(58.638)
Utile attribuito agli azionisti	(30.806)	(52.330)
Valore economico distribuito agli azionisti	(30.806)	(52.330)
180b Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	(405)	(4.731)
290 Imposte sul reddito dell'esercizio dell'attività corrente	(11.074)	(7.627)
Valore economico distr. amministrazione centrale e periferica	(11.479)	(12.358)
B. Totale valore economico distribuito	(169.690)	(157.795)
C. Totale valore economico trattenuto (prelevato) dal Gruppo	29.827	10.789



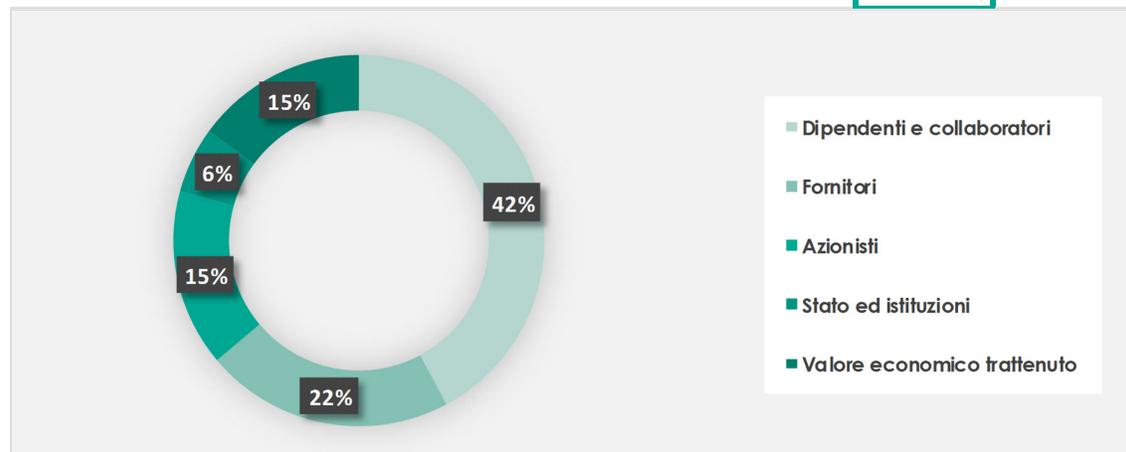
La presente tabella riporta il calcolo della determinazione e distribuzione del valore aggiunto, secondo i criteri stabiliti in sede associativa ABI. Esso è costruito aggregando in forma scalare le voci del conto economico costruito secondo la Circolare 262 di Banca d'Italia, con la finalità di evidenziare il processo di formazione del valore aggiunto e la sua distribuzione ai vari stakeholders.

L'incremento del valore economico generato riflette il miglioramento dei ricavi caratteristici e in particolare dell'apporto delle commissioni.

Con riferimento alle voci di conto economico a partire dalle quali è costruito il prospetto, si rimanda ai commenti forniti nella relazione sulla gestione al Bilancio consolidato al 31 dicembre 2017.

Il valore economico distribuito agli azionisti risente nel 2016 della distribuzione dell'intero utile. Per il 2017 il Consiglio d'Amministrazione del 13 marzo 2018 delibera di proporre all'assemblea degli azionisti la distribuzione di una quota dell'utile maturato, pari al 70%. Infine, il valore economico trattenuto nel 2017 risulta aumentato a causa della quota-parte di utile residua destinata a riserve, rispetto alla stessa interamente distribuita nel 2016.

Ripartizione del valore economico 2017	Migliaia di Euro	%
Valore economico generato	199,517	100%
Valore economico distribuito	(169,690)	85%
Dipendenti e collaboratori	(84,171)	42%
Fornitori	(43,234)	22%
Azionisti	(30,806)	15%
Stato ed istituzioni	(11,479)	6%
Valore economico trattenuto	29,827	15%



4.6 Approccio alla sostenibilità

La funzione Communication supporta l'Amministratore Delegato nella gestione della comunicazione istituzionale, interna ed esterna, verso tutti gli stakeholders e sviluppa un piano di Corporate Social Responsibility. Questo rafforza l'immagine aziendale di una realtà attenta all'etica e alla sostenibilità ambientale.



Inoltre, la Banca è oggi impegnata in attività di riorganizzazione e strutturazione del Gruppo, le quali hanno impatti diretti sull'innalzamento del livello dei presidi sui temi dell'ambiente, della sostenibilità, delle persone e delle aree tematiche oggetto del decreto 254/2016. Rilevano in particolare i seguenti filoni progettuali attivi per il 2018:

- **Analisi di materialità:**
 - Si evidenzia che doBank nel 2018 sta valutando la fattibilità di avviare un processo di engagement maggiormente strutturato, con l'obiettivo di coinvolgere in modo progressivo il maggior numero di stakeholders della Banca.

- **Ambiente ed efficientamento organizzativo:**
 - organizzazione di una gara a cura dell'ufficio Acquisti per l'appalto dei servizi di fornitura di energia elettrica improntata al conseguimento di un profilo di consumi di energia verde;
 - per quanto riguarda la piattaforma tecnologica integrazione dei due sistemi in uso da parte di doBank e ITF e dei due processi in un'unica piattaforma;
 - progetto per la gestione centralizzata di tutti i desktop degli utenti, che comporta una ulteriore diminuzione dell'hardware presente all'interno del data center locale di Via Mario Carucci. Il progetto prevede un'attività di consolidamento dell'hardware presente nel Datacenter;
 - completamento del piano per il rilascio graduale degli uffici ricompresi negli immobili UniCredit e proseguimento della razionalizzazione delle sedi;
 - inserimento a listino di carta riciclata fin dall'inizio del 2018;
 - processo di raccolta e monitoraggio dei dati al fine, di migliorare il reporting degli indicatori previsti dai GRI Standard interni ed esterni (Energia, Gas, Acqua, Rifiuti prodotti) afferenti l'intero perimetro immobiliare del Gruppo.

- **Corruzione/AML/Modello organizzativo 231:**
 - nel secondo semestre 2017 è stato adottato il Modello 231 da parte delle società IBIS, doSolutions e doRealEstate. Nel 2018 saranno pienamente operativi i presidi di controllo interno ivi previsti, già in essere nel 2017 per doBank e Italfondario;
 - il Gruppo ha in programma la definizione di uno strutturato finalizzato al rafforzamento dei presidi normativi e di controllo in tema di Anticorruzione;
 - estensione del piano formativo in materia di anticorruzione e Modello 231 (nel 2017 indirizzato ai dipendenti doBank) alle altre società del Gruppo.

- **Fornitori (gli aspetti sociali ed ambientali e la catena di fornitura):**
 - emanazione del nuovo processo di spesa che prevede una scelta dei fornitori in pieno rispetto della trasparenza, tramite l'emissione di gare di appalto che considereranno, oltre all'aspetto economico, le organizzazioni delle aziende coinvolte, la distribuzione territoriale e le iniziative condotte in termini di rispetto ambientale e diritti umani;
 - proseguire nel percorso evolutivo relativo al processo di selezione e monitoraggio dei fornitori completandolo con riferimento ai temi della sostenibilità ambientale e del rispetto dei diritti umani;
 - implementazione di un repository nel quale far convergere tutta la documentazione relativa ai contratti ed alle certificazioni che vengono richieste ai fornitori in termini di rispetto ambientale e dei diritti umani.

- **Personale:**
 - elaborazione del Piano Formativo Annuale di Gruppo;
 - introduzione di percorsi formativi specialistici dedicati alle funzioni di controllo;



- avvio di un progetto per la definizione di un modello di valutazione delle performances maggiormente strutturato, con l'attribuzione di obiettivi e autovalutazione da parte della singola risorsa;
 - prosegue la revisione dei processi HR, al fine di definire regole e policy di gestione trasparenti e diffuse in relazione a varie tematiche (i.e. benefit, formazione del personale, gestione presenze, etc);
 - si avvia un percorso di armonizzazione in tema di previsioni di secondo livello rispetto a quanto ogni società del Gruppo applica ad oggi (i.e. buoni pasto, polizze sanitarie, etc).
- **Diversità:**
 - doBank è soggetta alle norme del Testo Unico della Finanza in quanto società quotata e, quindi, dal 14 luglio 2017, è altresì soggetta all'obbligo di garantire la parità di genere negli organi sociali, per la prima volta in relazione al prossimo rinnovo del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale; la misura minima della quota di genere applicabile a doBank è di un quinto dei componenti gli organi sociali, come previsto dall'art. 2 della Legge 120/2011;
 - si procede all'estensione a livello di Gruppo delle best practices oggi applicate dalle singole società, aventi ad obiettivo la valorizzazione della gender diversity;
 - è prevista per il personale doBank una erogazione annuale del contributo per figli in età compresa tra i 4 e i 12 anni;
 - si avvia un progetto di definizione di un modello di competenze di Gruppo a supporto dei vari processi di gestione delle risorse (i.e. selezione, valutazione delle performance, formazione, sviluppo, etc) e un progetto per la pesatura delle posizioni ed il benchmarking.
 - **Clienti e debitori oggetto di azioni di recupero (sicurezza dei dati):**
 - costituzione del Security Operation Center per il monitoraggio, in ottica/ambito sicurezza, del sistema informatico.

5. MODELLO ORGANIZZATIVO, GOVERNANCE E LOTTA ALLA CORRUZIONE

Per una illustrazione del modello di organizzazione e gestione del Gruppo doBank ai sensi del D. Lgs. 231/2001, si rimanda al contenuto del Documento di Registrazione, paragrafo 6.1.6.

Si richiamano qui di seguito alcune selezionate informazioni sulle componenti essenziali del modello di organizzazione e gestione, ovvero il Modello 231 e il Codice Etico.

Per completezza sui contenuti si rimanda ai documenti "Modello organizzativo, di gestione e di controllo ai sensi del decreto 231" e "Codice Etico" reperibili alla sezione "Governance" del sito internet aziendale www.dobank.com.

5.1 Modello 231 e Whistleblowing

Il D.Lgs. 231/2001 ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano la responsabilità amministrativa degli enti, ove per "enti" si intendono le società commerciali, di capitali e di persone, e le associazioni, anche prive di personalità giuridica. doBank S.p.A. e Italfondario hanno adottato il Modello organizzativo, di gestione e di controllo ai sensi del decreto 231 rispettivamente nel luglio 2016 e nell'agosto 2016. Il modello 231 è poi stato esteso alla società doRealEstate nel luglio 2017 e da ultimo ad Ibis e doSolutions, le quali hanno approvato il modello nel dicembre 2017.

In attuazione di quanto previsto dal D.Lgs. 231/2001 e in coerenza con le norme statutarie, il



Consiglio di Amministrazione nomina l'Organismo di Vigilanza, al quale è affidato il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello 231 nonché di curarne l'aggiornamento. L'Organismo di Vigilanza ("OdV") che opera senza soluzione di continuità, supervisiona sul funzionamento e sull'osservanza dei Modelli e monitora e valuta lo stato di implementazione delle misure di prevenzione, relazionando periodicamente il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale.

Coerentemente con i principi del D.Lgs. 231/2001 i Modelli 231 del Gruppo prevedono un canale di segnalazione delle violazioni, anche in forma anonima, direttamente verso l'OdV, ovvero verso il proprio responsabile il quale avrà cura di trasmetterla tempestivamente all'OdV.

L'OdV agisce in modo da garantire gli autori delle segnalazioni contro qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione o qualsivoglia conseguenza derivante dalle stesse, assicurando loro circa la riservatezza della loro identità, fatti comunque salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti della Società o delle persone accusate erroneamente e/o in mala fede.

L'Organismo di Vigilanza esercita le proprie responsabilità di controllo anche mediante l'analisi di sistematici flussi informativi periodici trasmessi dalle funzioni: Internal Audit, Compliance, Risorse Umane, dal Datore di Lavoro/Committente ai sensi del D.Lgs. 81/2008, nonché dai Responsabili delle Strutture Organizzative a cui sono attribuite le Funzioni Aziendali diverse da quelle sopra enunciate.

L'ODV supervisiona inoltre l'attività di comunicazione e formazione, avvalendosi delle strutture competenti, alle quali è assegnato il compito di promuovere le iniziative per la diffusione della conoscenza e della comprensione del Modello, dei contenuti del D.Lgs. 231/2001, degli impatti della normativa sull'attività aziendale, nonché per la formazione del personale e la sensibilizzazione dello stesso all'osservanza dei principi contenuti nel Modello e di promuovere e coordinare le iniziative volte ad agevolare la conoscenza e la comprensione del Modello da parte di tutti coloro che operano per conto del Gruppo.

E' inoltre attivo il sistema per la segnalazione dei comportamenti Illegittimi ai sensi delle disposizioni su Whistleblowing e che permette ai dipendenti e alla rete esterna di segnalare tali comportamenti.

Per comportamenti illegittimi si intendono quei comportamenti che possano arrecare danno o pregiudizio, anche solo d'immagine, alla banca o ai dipendenti e che si riferisca a:

- violazioni di norme disciplinanti l'attività bancaria, così come definita all'art. 10 T.U.B. (a titolo esemplificativo e non esaustivo: abusiva attività di raccolta del risparmio, mendacio e falso interno, aggio bancario, violazioni norme a tutela della vigilanza bancaria, etc.);
- illeciti penali, se riconducibili a fatti commessi da un dipendente nell'esercizio delle proprie mansioni (a titolo esemplificativo e non esaustivo: corruzione, furto, estorsione, frode interna, falso, usura, etc);
- irregolarità amministrative e negli adempimenti contabili e fiscali;
- irregolarità in materia di Antiriciclaggio;
- violazioni della disciplina sulla privacy;
- violazioni di Codici di Condotta;
- violazioni della Normativa interna;
- casi di potenziale conflitto d' interesse;
- favoreggiamento di una delle casistiche riportate nei punti precedenti.

I canali messi a disposizione da doBank al personale per effettuare le segnalazioni, anche in forma anonima si avvalgono di un applicativo informatico dedicato disponibile sito web della banca. Tale applicativo di gestione delle segnalazioni garantisce la riservatezza e la protezione dei dati personali del soggetto che effettua la segnalazione. Alternativamente il dipendente può segnalare un illecito tramite forma cartacea. Si segnala che non risultano



segnalazioni né per il periodo oggetto della presente dichiarazione né per gli anni precedenti.

5.2 Codice etico e norme aziendali

Nel Gruppo doBank sono vigenti un insieme di norme, regole, procedure e un complesso di disposizioni organizzative che si integrano nei principi contenuti nel Codice e sono indirizzate ad assicurare il rispetto delle strategie aziendali, il conseguimento dell'efficacia e dell'efficienza dei processi aziendali, la salvaguardia del valore delle attività, la protezione dalle perdite, l'affidabilità, l'integrazione delle informazioni contabili e gestionali e, da ultimo, la piena conformità delle operazioni con le Leggi e i Regolamenti esterni, ivi comprese le istruzioni di Vigilanza.

doBank ha adottato nel luglio 2016 il codice etico di Gruppo, che definisce l'insieme dei principi deontologici, dei doveri e delle responsabilità che la banca assume nei confronti di tutti i soggetti che collaborano con essa per il raggiungimento degli obiettivi aziendali, al fine di garantire che i comportamenti dei soggetti destinatari siano sempre ispirati a criteri di correttezza, collaborazione, lealtà, trasparenza e reciproco rispetto, nonché ad evitare che vengano poste in essere condotte inidonee. I destinatari sono tutti i soggetti interni alla banca e al Gruppo, e i soggetti esterni che in forza di rapporti contrattuali prestano la propria collaborazione per la realizzazione della propria attività. In particolare, nella scelta dei propri partner commerciali doBank e le altre società del Gruppo verificano che i principi etici su cui si basano le attività degli stessi risultino allineati a quelli del proprio codice etico, contribuendo alla creazione di virtuosismi di settore.

5.3 Lotta alla corruzione

Il Gruppo doBank presidia i rischi di corruzione attraverso il sistema di rilevazione dei rischi e dei controlli posti in essere nell'ambito della gestione del già citato Modello 231 che rappresenta comunque un framework in essere limitato al perimetro Italia. Per quanto riguarda il perimetro estero segnaliamo che ad oggi il Gruppo non è ancora operativo all'estero.

Il Gruppo ha in programma per il 2018 la definizione di un framework finalizzato al rafforzamento dei presidi normativi e di controllo in tema di Anticorruzione. A tal fine, sono attualmente in corso le attività di analisi volte a valutare la possibilità di porre in essere attività di rafforzamento dei presidi normativi e dei controlli interni in tema di anticorruzione, con l'obiettivo di garantire l'adozione di regole e processi omogenei a livello di Gruppo con riferimento ai comportamenti posti in essere dai propri dipendenti ed esponenti.

Nell'ambito di tali attività è stata completata una ricognizione dei:

- principali riferimenti normativi internazionali in tema anticorruzione (contesto normativo globale di riferimento) unitamente a
- gli standard internazionali di riferimento per lo sviluppo dei sistemi di controllo a presidio dei rischi in parola, forniti dalle organizzazioni che si sono pronunciate in tema di corruzione (Wolfsberg Group, Transparency, etc).

Tale analisi ha condotto all'identificazione dei principali elementi organizzativi e di controllo che i legislatori hanno ritenuto fondamentali per un'adeguata politica di contrasto alla corruzione. Ognuno di questi elementi è stato successivamente utilizzato per mettere a confronto i Programmi anticorruzione adottati da un panel di peers selezionati fra le principali realtà che hanno implementato sistemi anticorruzione avanzati. È stata quindi realizzata un'indagine comparativa dei programmi anticorruzione di 11 peers di primario standing appartenenti ai seguenti settori (5 Banking, 3 Energy, 2 Manufacturing e 1 Società di scopo).



5.4 Antiriciclaggio

Coerentemente con quanto previsto dalla normativa vigente, il Gruppo doBank ha costituito la funzione Antiriciclaggio come struttura permanente e indipendente, il cui compito è quello di prevenire e contrastare il verificarsi di operazioni fraudolente o criminose.

Nell'ambito del processo di gestione aziendale, e in conformità a quanto richiesto dalla normativa vigente, doBank pone in essere una serie di attività volte a garantire la piena conoscenza del cliente, la tracciabilità delle transazioni finanziarie e l'individuazione delle operazioni sospette.

Trasversalmente ai suddetti obblighi, la normativa prevede controlli di primo, secondo e terzo livello sui processi di prevenzione e contrasto del rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo, nonché un'adeguata formazione del personale delle società del Gruppo destinatarie, al fine di sensibilizzarlo rispetto alle tematiche di prevenzione e gestione del rischio di riciclaggio e di finanziamento al terrorismo. Nel 2017 particolare focus è stato dato all'aggiornamento in materia di antiriciclaggio, destinato a tutto l'Asset Management di doBank.

Il Modello di gestione del rischio di riciclaggio e finanziamento del terrorismo delle società del Gruppo destinatarie è ispirato ai principi di:

- *proporzionalità*, intesa come l'applicazione delle disposizioni normative in funzione della natura dell'attività svolta, della tipologia dei servizi prestati, della complessità operativa e delle caratteristiche dimensionali del Gruppo nel complesso e delle singole società ad esso appartenenti;
- *indipendenza*, intesa come accesso diretto all'organo con funzione di supervisione strategica e all'Organo con funzione di controllo. L'indipendenza viene definita nell'ambito del mandato con il quale il Consiglio di Amministrazione, sentito il Collegio Sindacale, delibera la costituzione della Funzione Anti-money laundering (AML) definendone il ruolo, l'ambito, la competenza, le responsabilità e le prerogative mediante il Regolamento aziendale;
- *autorevolezza*, intesa come libero accesso del Responsabile della Funzione AML e di ciascuno dei suoi componenti a tutte le attività della Società, nonché a qualsiasi informazione rilevante per lo svolgimento dei propri compiti, anche attraverso il colloquio diretto con il personale;
- *autonomia e adeguatezza delle risorse*, intesa come la disponibilità di risorse personali, tecniche ed economiche proprie, dirette o indirette, idonee a prevenire situazioni di indebita soggezione nei confronti della struttura aventi funzioni operative, tenuto conto della complessità operativa, dimensionale e organizzativa dell'intermediario, nonché della natura dell'attività svolta;
- *diffusione*, intesa come l'ampliamento del perimetro del rischio di riciclaggio e di finanziamento al terrorismo alle norme a tutta l'attività aziendale e in primo luogo dove il rischio viene generato.

Per ulteriori approfondimenti si rimanda al contenuto del Documento di Registrazione paragrafo 6.1.10.3.

5.5 Formazione AML e Modello 231

Come descritto nel successivo paragrafo riguardante le tematiche oggetto di iniziative di



formazione del personale nel 2017, l'antiriciclaggio, la compliance e il modello di organizzazione e gestione hanno costituito le priorità formative.

Le risorse che risultano formate sulla tematica AML (50% sul totale del Gruppo) e Modello 231 (62% dei dipendenti sul totale del Gruppo) accolgono la quasi totalità del perimetro doBank al quale l'iniziativa formativa era rivolta. Il piano di formazione annuale del 2018 per la tematica del Modello 231 prevede sessioni di formazione in aula per 550 dipendenti, estendendo il perimetro alle controllate di doBank.

Sia per i professionisti esterni che per le società di recupero crediti (SRC) è previsto un corso di formazione sulla normativa antiriciclaggio. Nel 2017 i professionisti esterni che hanno partecipato a tali corsi sono stati 450 su 530 invitati, mentre le società di recupero crediti partecipanti sono state 85 su 90.

6. PERSONE

La gestione del personale a livello di Gruppo ricade nell'ambito delle responsabilità della funzione Resources&Transformation, la quale:

- assicura una gestione efficace ed efficiente delle risorse;
- garantisce l'evoluzione organizzativa e lo sviluppo del capitale umano in coerenza con le strategie e le esigenze di business;
- presidia il confronto con i Sindacati;
- favorisce ed accompagna il cambiamento manageriale e culturale assicurando un contesto lavorativo positivo che valorizzi le potenzialità di ognuno;
- presidia le attività inerenti la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, in coerenza con le disposizioni normative vigenti.

Nell'ambito dei suoi compiti, la funzione Resources&Transformation definisce le politiche e linee guida in tema di:

- remunerazione e incentivazione del personale, in conformità al principio di equità interna/esterna e in coerenza con quanto previsto dalle Autorità di Vigilanza e dalle policy di Gruppo;
- selezione, formazione, gestione e sviluppo del personale di tutto il Gruppo, in coerenza con le strategie definite dal vertice aziendale;
- gestione dei processi di amministrazione del personale, in coerenza con le disposizioni di legge, i contratti, le convenzioni e gli accordi sindacali;
- relazioni sindacali.

I cambiamenti organizzativi avviati nel 2016 con la creazione del Gruppo bancario doBank hanno dato avvio ad un processo di riorganizzazione caratterizzato per l'attenzione dedicata alla gestione delle Risorse Umane. Nel corso del 2017 sono state implementate a livello di Gruppo procedure interne inerenti la gestione dei benefit, l'implementazione dei sistemi incentivanti, le attività di selezione e gestione del rapporto contrattuale, etc.

In coerenza con il Piano Strategico di Gruppo, l'azienda sta proseguendo l'attività di definizione dei processi core HR anche al fine di armonizzare le regole e policy relative alla gestione delle risorse sui temi significativi.

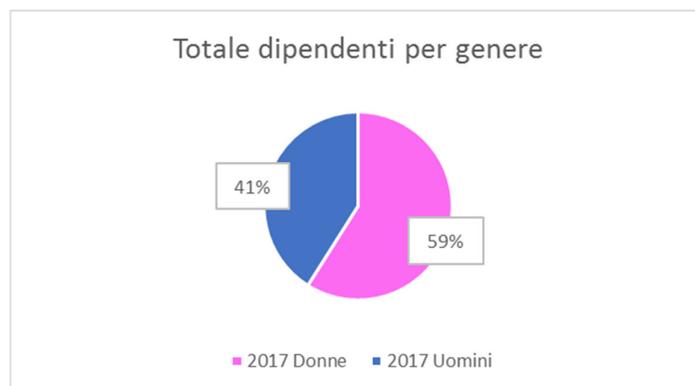
6.1 Caratteristiche della forza lavoro

Alla data di rendicontazione il Gruppo doBank è composto da 1.231 dipendenti (numero di teste), di cui il 59% di genere femminile; la categoria professionale che registra il maggior numero di dipendenti è quella degli impiegati (58%). La maggioranza dei dipendenti (68%) si colloca in una fascia d'età compresa tra i 30 e i 50 anni e il 97% dei contratti è a tempo indeterminato.



L'età media dei dipendenti del Gruppo doBank è di 45 anni.

I dipendenti per genere sono così rappresentati:



	2017		Totale
	Donne	Uomini	
Totale dipendenti per genere	726	505	1.231

Categoria dei dipendenti	2017		Totale
	Donne	Uomini	
Dirigenti	10	22	32
Managers	234	255	489
Dipendenti	482	228	710
Totale	726	505	1.231
Totale di dipendenti per età			
<= 29 anni	25	22	47
30 - 50 anni	540	301	841
>= 51 anni	161	182	343
Totale	726	505	1.231
Composizione per tipo di contratto			
Numero totale di contratti a tempo indeterminato	704	496	1.200
Numero totale di contratti a tempo determinato o temporanei	22	9	31
Totale	726	505	1.231
Composizione per tipo di impiego			
Impiego a tempo pieno secondo quanto definito dalle leggi nazionali	684	505	1.189
Impiego part-time secondo quanto definito dalle leggi nazionali	42	-	42
Totale	726	505	1.231
Composizione per aree d'impiego/mansione			
NPL - personale appartenente all'Area Credit Management impiegato nei processi core del Gruppo (gestione crediti)	485	296	781
Non NPL - personale appartenente alle funzioni di supporto ai processi core	241	209	450
Totale	726	505	1.231



La categoria dei dipendenti fa riferimento al CCNL, dove per "Managers" s'intendono i quadri direttivi e per "Dipendenti", le aree professionali.

Dipendenti suddivisi per area geografica di operatività	2017		
	Donne	Uomini	Totale
ROMA	371	272	643
MILANO	125	80	205
VERONA	91	61	152
NAPOLI	26	12	38
BARI	14	23	37
PALERMO	10	13	23
BOLOGNA	15	4	19
TORINO	9	10	19
CATANIA	10	4	14
PARMA	9	5	14
PADOVA	10	3	13
CAGLIARI	7	5	12
BRESCIA	6	2	8
MESSINA	4	4	8
LECCE	5	2	7
FIRENZE	4	3	7
PERUGIA	6	1	7
REGGIO CALABRIA	4	1	5
Totale	726	505	1.231

Assunzioni e cessazioni per genere	2017		
	Donne	Uomini	Totale
Assunzioni			
<= 29 anni	10	9	19
30 - 50 anni	24	22	46
>= 51 anni	-	3	3
Totale	34	34	68
Cessazioni			
<= 29 anni	13	6	19
30 - 50 anni	12	26	38
>= 51 anni	2	7	9
Totale	27	39	66
Dimissioni volontarie (escluso il pensionamento)	25	30	55
Pensionamento	2	4	6
Incentivi all'esodo	-	5	5
Totale	27	39	66

Turnover (1)	4%	8%	5%
---------------------	-----------	-----------	-----------

(1) calcolato come il rapporto tra numero cessazioni per categoria sul totale dipendenti per categoria alla data di rendicontazione

Il Gruppo doBank applica il CCNL del Credito a tutte le società del Gruppo ad eccezione della controllata IBIS (CCNL Commercio).

Circa il 50% dei dipendenti del Gruppo è iscritto ad un'organizzazione sindacale.



6.2 Formazione e sviluppo del personale

All'interno degli ambiti di responsabilità della funzione Resources&Transformation, l'ufficio Talent Management si occupa della formazione del personale a livello di Gruppo. In particolare, l'ufficio Talent Management:

- supporta la definizione delle politiche di formazione del personale, in termini di sviluppo di competenze manageriali e professionali, in accordo con le linee strategiche della Capogruppo;
- cura la rilevazione delle esigenze formative di natura manageriale e obbligatoria, tecnica, comportamentale e obbligatoria; e progetta e organizza le relative iniziative;
- cura la progettazione, la gestione e l'organizzazione delle iniziative formative a supporto dello sviluppo di competenze manageriali e professionali di interesse per tutto il Gruppo/infragruppo nonché delle iniziative a supporto dei processi di trasformazione strategica ed organizzativa;
- cura la gestione dei processi di finanziamento della formazione tramite specifici fondi di categoria/istituzionali;
- assicura la qualità e l'efficacia degli interventi formativi.

La formazione continua è uno strumento fondamentale di sviluppo e crescita del personale aziendale. doBank presta forte attenzione alla rilevazione dei fabbisogni formativi e alla progettazione di contenuti di Piani Formativi adeguati alla dimensione e al posizionamento del Gruppo sul mercato.

E' in corso di emissione una procedura interna che disciplina il processo di elaborazione del Piano Annuale di formazione, dall'analisi delle esigenze delle singole strutture sino all'erogazione delle sessioni formative e al reporting interno ed esterno (a stakeholders, società di rating, funzioni aziendali di controllo, etc). Inoltre, allo scopo di poter assicurare un'ampia offerta formativa, il Gruppo aderisce ai bandi pubblicati dal Fondo di riferimento (Fondo Banche Assicurazioni - FBA) per fruire dell'accesso a finanziamenti a parziale rimborso dei costi sostenuti per la formazione (attraverso Piani Aziendali e Piani Individuali).

I percorsi formativi di doBank sono progettati per poter supportare la realizzazione del Piano Strategico di Gruppo e il modello di business ad esso sotteso, con gli obiettivi prioritari di favorire l'integrazione e potenziare la leadership sul mercato, assicurare servizi di qualità, incrementare efficienza ed efficacia dei processi operativi. Prioritariamente i corsi sono destinati alle risorse dedicate ai processi core dell'azienda, ossia all'Area Credit della Capogruppo e di Italfondario, ma forte attenzione è data anche all'erogazione di contenuti specialistici alle funzioni di staff e alle funzioni aziendali di controllo accentrate in Capogruppo.

In termini di contenuti formativi, nel 2017 particolare focus è stato dato:

- all'aggiornamento in materia AML, destinato a tutto l'Asset Management di doBank (profili di risorse dedicate alla gestione degli NPLs connessi ai processi core di gestione del credito) e a risorse delle funzioni aziendali di controllo e staff accentrate in Capogruppo;
- allo sviluppo delle competenze specialistiche in materia di Compliance, attraverso un percorso professionalizzante dedicato all'intera funzione di controllo Compliance & Antiriciclaggio;
- alla diffusione dei contenuti del Modello di Organizzazione e Gestione di doBank, tramite sessioni formative in aula dedicate all'intero perimetro della Capogruppo.

L'aggiornamento professionale e il potenziamento delle competenze individuali sono sempre stati drivers fondamentali nei progetti formativi rivolti alle risorse dell'azienda. Negli anni precedenti la costituzione del Gruppo doBank, le società che sono poi confluite nell'attuale organizzazione hanno beneficiato di iniziative formative attuate nell'ambito dei rispettivi Piani Annuali: le risorse provenienti dal mondo Unicredit svolgevano prevalentemente corsi on line su tematiche obbligatorie, quelle di Italfondario e sue società controllate beneficiavano di corsi finanziati da FBA su tematiche sia tecniche che manageriali.



Nel 2017, in ottica di continuità ed in attesa di poter strutturare un piano di formazione annuale di Gruppo, sono state portate avanti le attività formative avviate in precedenza dalle singole aziende (doBank e Italfondiaro principalmente). La redazione di tale piano annuale è prevista nel 2018.

I contenuti formativi progettati per il 2018 riguardano principalmente le seguenti tematiche:

- formazione obbligatoria (Modello 231, AML);
- tematiche tecnico-specialistiche (focus legali, aggiornamento IT, percorsi professionalizzanti per le funzioni aziendali di controllo, etc);
- approfondimenti su tematiche manageriali (competenze trasversali e soft skills);
- diversity management (destinato a neo-genitori);
- formazione linguistica.

Alcuni dei corsi pianificati per il 2018 riprendono i percorsi già avviati in passato su ITF e doBank, in ottica di continuità con l'offerta formativa erogata in precedenza.

Ore di formazione medie per dipendente per anno

Ore di formazione per genere e per ruolo	2017		
	Donne	Uomini	Totale
Top Management	227	190	417
Middle Management	594	718	1.311
Staff	10.848	5.863	16.711

Numero di partecipanti alla formazione suddivisi per ruolo

Numero di partecipanti alla formazione suddivisi per ruolo	2017		
	Donne	Uomini	Totale
Top Management	11	22	33
Middle Management	61	98	159
Staff	654	385	1.039

Ore medie di formazione per dipendente, per ruolo e genere

Ore medie di formazione per dipendente, per ruolo e genere	2017		
	Donne	Uomini	Totale
Top Management	21	9	13
Middle Management	10	7	8
Staff	17	15	16

La classificazione per ruolo viene esposta in base alla funzione ricoperta nel Gruppo. Il dato delle ore medie di formazione per dipendente risente della riorganizzazione aziendale avvenuta in corso d'anno.

6.3 Valutazione delle performance dei talenti

L'ufficio Talent Management ha tra le proprie responsabilità le seguenti attività afferenti la valutazione delle performance dei dipendenti:

- supportare la definizione e l'aggiornamento degli strumenti, modelli e metodologie dei sistemi di valutazione, delle competenze e del potenziale, da impiegare per la valorizzazione del capitale umano;
- curare la progettazione e la gestione dei sistemi di sviluppo professionali, della mappa delle famiglie professionali, dei modelli delle competenze e dei percorsi di sviluppo;



- gestire le attività di employer branding volte alla promozione dell'immagine del Gruppo, e le iniziative di attraction dei migliori neolaureati curando i rapporti con le Università.

Nel 2015 e nel 2016 i sistemi di valutazione delle società oggi confluite nel Gruppo doBank, curando i rapporti con le Università differenti, nonché diverse modalità di rilevazione dei giudizi, adottavano sistemi differenti. Nel 2017, in ottica di continuità con il passato ed in attesa di elaborare un sistema di valutazione unificato e condiviso, si è utilizzato il sistema in uso presso doBank precedentemente all'acquisizione di Italfondario. Esso si basa su una scheda di valutazione individuale identica per tutte le società del Gruppo, che si caratterizza per la valutazione di 3 competenze trasversali per tutti i ruoli con ranking, su 4 livelli.

La valutazione individuale, svolta dal responsabile gerarchico con periodicità annuale viene assicurata su tutte le risorse (eccetto risorse che risultano lungo assenti). Si sta valutando l'elaborazione di un sistema di valutazione più strutturato, con l'attribuzione di obiettivi entro il primo semestre e valutazioni periodiche con autovalutazione delle competenze da parte della risorsa valutata.

Avanzamenti di carriera	2017	
	Donne	Uomini
Dirigenti	1%	2%
Manager	16%	13%
Dipendenti	43%	25%
Totale	60%	40%

Al fine di incrementare l'integrazione delle risorse del Gruppo e rafforzare la cultura aziendale si sta valutando l'elaborazione di un modello di competenze; nel 2018 si sta avviando un progetto avente lo scopo la pesatura delle posizioni e benchmarking.

6.4 Rispetto dei diritti umani e tutela della diversità

Il valore del rispetto dei diritti umani è alla base di tutti i comportamenti adottati da doBank. Il codice etico di Gruppo disciplina gli stessi ampliando l'ambito di applicazione delle relative modalità anche nei confronti dei soggetti terzi alla Banca che intrattengono rapporti contrattuali con la stessa.

Il Gruppo doBank promuove una cultura aziendale inclusiva, non tollera forme di discriminazione e favorisce un ambiente lavorativo nel quale la diversità e le caratteristiche personali e culturali siano rispettate e valorizzate.

Relativamente all'inserimento di persone diversamente abili nel Gruppo, doBank gestisce la diversità conformemente alle regole e alle prassi previste dalle leggi applicabili. Alla data di reporting sono in essere specifiche sospensioni d'obbligo e convenzioni che giustificano le percentuali di seguito:

- doBank n. 28 disabili, pari al 4% della base di computo;
- doSolutions n. 5 disabili, pari al 3% della base di computo;
- Italfondario n. 4 disabili, pari al 1% della base di computo.

Nel 2017, così come nei 2 esercizi precedenti, non sono stati rilevati episodi di discriminazione o violazione dei Diritti Umani. Eventuali episodi di tale natura sarebbero gestiti a cura della funzione Resources&Transformation e non si è ritenuto necessario predisporre una specifica procedura per la loro gestione.



In tema di diversity, il progetto “salva-mamme”, l'adesione di doBank all'associazione “valore D”, la prima associazione in Italia di imprese che promuove la diversità, il talento e la leadership femminile. Inoltre, doBank fornisce ai propri dipendenti la possibilità di adesione al “part-time” per garantire la flessibilità adeguata a favorire la conciliazione dei tempi vita/lavoro nel rispetto delle esigenze tecnico-organizzative aziendali.

In questo ambito ogni singola società del Gruppo ha stipulato alcuni accordi che ove possibile verranno omogeneizzati a livello di Gruppo, previsti anche per il 2018, volti a sostenere la carriera professionale della componente femminile in azienda.

Il Consiglio di Amministrazione nel corso della riunione dell'8 marzo 2018, ha approvato il documento di orientamento denominato “Orientamento sulla composizione qualitativa e quantitativa del Consiglio di Amministrazione ritenuta ottimale”, recante i risultati dell'analisi preventiva svolta dal Consiglio di Amministrazione (supportato dal Comitato per le Nomine) circa la propria composizione quali/quantitativa considerata ottimale al fine del corretto assolvimento delle funzioni al medesimo attribuite, in conformità, in particolare, alle previsioni di cui alle Disposizioni di Vigilanza sul Governo Societario.

Tale documento di orientamento tiene conto anche delle politiche in materia di diversità presenti nella Policy in materia di composizione degli Organi sociali, approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 9 novembre 2017, ritenute applicabili dalla Società in merito alla composizione degli Organi di amministrazione e controllo relativamente al genere e percorso formativo che gli Esponenti aziendali devono possedere. A tale riguardo il Consiglio di Amministrazione ha privilegiato la sussistenza di tali caratteristiche indipendentemente dall'età dell'Esponente.

Tali politiche, con particolare riferimento alla diversità di genere, trovano la loro prima applicazione con il rinnovo delle cariche previsto in occasione dell'Assemblea degli Azionisti per l'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2017.

Il prossimo rinnovo è per doBank il primo mandato a cui si applica la Legge n. 120 del 12 luglio 2011 che ha imposto l'obbligo di riservare una determinata quota dei componenti il Consiglio di Amministrazione delle società quotate al genere meno rappresentato.

Tenuto anche conto delle previsioni dell'art. 2 della legge sopra citata, il Consiglio uscente ha raccomandato che sia riservato al genere meno rappresentato almeno un quinto dei componenti del nuovo organo amministrativo.

doBank S.p.A. ha istituito un contributo per ciascun figlio di età compresa tra 4 e i 12 anni nei confronti del personale appartenente alle aree professionali e alla categoria dei quadri direttivi da erogarsi su base annuale

In tema di Pari Opportunità doBank prevede un job market interno volto ad agevolare la mobilità interna infragruppo con l'obiettivo di valorizzare le risorse interne.

Al fine di rafforzare l'integrazione del Gruppo, nel 2017 sono state unificate le sedi nelle città dove erano presenti più uffici con personale delle diverse entità societarie confluite in doBank e nel 2018 è previsto di avviare un percorso di armonizzazione in tema di previsioni di secondo livello che ogni società del Gruppo stesso applica ad oggi (i.e. buoni pasto, polizze sanitarie, etc).

doBank è dotata di un database centrale che gestisce i dati anagrafici e professionali di ciascun dipendente e che permette di produrre una rendicontazione trimestrale presentata al Consiglio di Amministrazione con oggetto la movimentazione del personale. Su base annuale doBank fornisce, per ciascuna società del Gruppo, la rendicontazione ad ABI relativamente alle caratteristiche del loro organico e su base biennale la rendicontazione relativa alla “parità di genere”.



Rapporto tra la remunerazione e salario base donne/uomini	Ral	Remunerazione
Dirigenti	101%	91%
Manager	87%	83%
Dipendenti	95%	93%

Per remunerazione si intende la RAL più ogni riconoscimento aggiuntivo riconosciuto al dipendente

Il rapporto RAL donne/RAL uomini evidenzia un sostanziale allineamento tra le retribuzioni.

Profilazione membri Consiglio di Amministrazione	2017	
Genere	n.	%
Donne	-	-
Uomini	9	100%
Età		
<= 29 anni	-	-
30-50 anni	4	44%
>= 51 anni	5	56%

Profilazione del Top Management	2017	
Dirigenti 30 - 50 anni	n.	%
Donne	6	19%
Uomini	12	38%
Totale	18	56%

Dirigenti > = 51 anni		
Donne	4	13%
Uomini	10	31%
Totale	14	44%

Totale Dirigenti	32	100%
-------------------------	-----------	-------------



Manager <= 29 anni	2017	
	n.	%
Donne	-	0%
Uomini	1	0%
Totale	1	0%

Manager 30-50 anni	n.	%
Donne	127	26%
Uomini	116	24%
Totale	243	50%

Manager >= 51 anni	n.	%
Donne	107	22%
Uomini	138	28%
Totale	245	50%

Totale Manager	489	100%
-----------------------	------------	-------------

Dipendenti <= 29 anni	2017	
	n.	%
Donne	25	4%
Uomini	21	3%
Totale	46	6%

Dipendenti 30-50 anni	2017	
	n.	%
Donne	407	57%
Uomini	173	24%
Totale	580	82%

Dipendenti >= 51 anni	2017	
	n.	%
Donne	50	7%
Uomini	34	5%
Totale	84	12%

Totale Dipendenti	710	100%
--------------------------	------------	-------------

Valore D



doBank ha aderito in qualità di Socio Sostenitore, all'associazione Valore D, che ha lo scopo di promuovere la diversità e l'inclusione nell'ambito delle aziende. Ogni mese la funzione Talent Management seleziona risorse da tutte le società del Gruppo per la partecipazione ad eventi organizzati da Valore D: programmi di mentorship, corsi e seminari tematici, occasioni di condivisione di best practices. Le iniziative sono volte a stimolare la riflessione e promuovere un cambiamento culturale in azienda che generi un clima di rispetto e coinvolgimento, al fine di creare un'organizzazione innovativa che superi pregiudizi di qualsiasi genere e sviluppi una cultura realmente inclusiva.

6.5 Incentivi e remunerazione del personale

Il processo remunerativo del Gruppo doBank ha, quale organismo apicale, il Consiglio di Amministrazione, tramite il Comitato per la Remunerazione, il quale svolge funzioni consultive, istruttorie e propositive nei riguardi del Consiglio di Amministrazione della Capogruppo in materia di adeguatezza delle politiche e dei piani di remunerazione e incentivazione, nonché le loro implicazioni in relazione all'assunzione e gestione dei rischi.

Per ulteriori informazioni si rimanda al contenuto del documento "Regolamento comitato remunerazioni" reperibile alla sezione "Governance" del sito internet aziendale www.dobank.com.

La Capogruppo, a tal fine, ha individuato diversi strumenti di remunerazione variabile distinti e specifici per le diverse funzioni e ruoli aziendali:

- **sistema di incentivazione di tipo "Management By Objectives" (c.d. "MBO"):** sistema incentivante strutturato che si avvale di schede obiettivo "individuali" coerenti con i piani strategici e operativi e con la posizione organizzativa del personale destinatario;
- **sistema di incentivazione legato alla performance dei titoli azionari:** sistema incentivante legato alla quotazione e basato sul valore delle azioni;
- **sistema di incentivazione per i gestori:** sistema incentivante strutturato per il personale dedicato all'attività di gestione sulla base di predefiniti obiettivi di business e individuali;
- **premio aziendale di produttività ("Valore Aggiunto Pro-capite" ovvero "VAP"):** componente variabile corrisposta al personale dipendente per il riconoscimento della produttività/ impegno nel periodo di riferimento, così come definita dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro le cui condizioni e criteri possono essere stabiliti annualmente nell'ambito della contrattazione integrativa aziendale;
- **premio di merito:** componente variabile corrisposta in base alle performance individuali e ai meriti conseguiti dal personale dipendente e riconosciuti dal responsabile gerarchico;
- **premio outstanding:** componente variabile di natura eccezionale finalizzata a premiare il conseguimento di prestazioni particolarmente meritevoli che può essere riconosciuta al personale dipendente. È prevista la possibilità di riconoscere ulteriori forme di retribuzione variabile straordinarie (i.e. bonus di ingresso, *buy-out* e *retention*).

6.6 Benefit e welfare aziendale

I benefit - non correlati ai risultati effettivamente conseguiti - sono forme di retribuzione in natura, anche frutto di eventuali pattuizioni individuali o contrattazioni di secondo livello, volte ad accrescere la motivazione e la fidelizzazione del dipendente. I principali benefit che attualmente possono essere riconosciuti al personale, oltre a quelli già previsti dal Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro (ove applicabile), in coerenza con la normativa interna tempo per tempo vigente, sono:



- assegnazione auto a uso promiscuo;
- assegnazione alloggio in sub-locazione o comodato gratuito o attraverso contribuzione in busta paga;
- contribuzione integrativa al Fondo di Previdenza complementare;
- polizza assicurativa sanitaria;
- polizza assicurativa extra-professionale.

doBank garantisce borse di studio ai figli dei dipendenti in adempimento a quanto previsto da CCNL. Inoltre, consente l'utilizzo di permessi studi anche al di fuori di quanto inserito nel dispositivo del contratto.

L'azienda promuove altresì il bilanciamento tra vita personale e lavoro fornendo una forte elasticità oraria in ingresso e uscita a livello Aziende e concedendo in aggiunta flessibilità individuali in casi di particolari.

6.7 Salute, sicurezza e benessere dei dipendenti

Nel corso del 2017 è stato rinnovato il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) predisposto ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e relativo al perimetro del Gruppo.

Rientra nelle responsabilità della funzione Resources&Transformation il presidio delle attività inerenti la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, volta ad assicurare il mantenimento dei livelli di sicurezza delle aree operative in linea con le disposizioni normative. In particolare, è l'ufficio Facility&Safety che si occupa di:

- presidiare le attività inerenti la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori;
- elaborare ed attivare, d'intesa con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e conformemente al Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro, il monitoraggio delle attività di gestione dei rischi per la salute dei lavoratori, in linea con le policy di attuazione delle prescrizioni normative e dando supporto alle altre funzioni aziendali;
- realizzare i programmi di informazione e formazione obbligatoria relativi alla sicurezza sul lavoro, previsti dalla normativa in coordinamento con la Struttura Talent Management.

doBank reputa di primaria importanza il governo della sicurezza, al fine di garantire la riservatezza, integrità, disponibilità delle informazioni, dell'impiego delle risorse, la protezione fisica dei dipendenti, dei clienti e dei loro valori ed il presidio della salute sui luoghi di lavoro. Al fine di garantire il costante presidio dell'attività in materia di salute e sicurezza all'interno di doBank sono stati definiti: le regole di corporate governance, il sistema dei controlli interni, il sistema di deleghe e poteri conforme all'art. 16 del D.Lgs. 81/2008, il codice etico.

I principi fondamentali per la definizione della politica aziendale in materia di salute e sicurezza risultano i seguenti:

- perseguire la tutela della salute e l'integrità psicofisica dei lavoratori, facendo propria la definizione della salute data dalla Organizzazione Mondiale della Sanità, che integra tale concetto con quello di benessere del lavoratore, attraverso la predisposizione di spazi di lavoro, attrezzature e processi di elevata qualità;
- perseguire la valutazione sia dei "fattori di rischio" sia delle "condizioni di rischio";
- perseguire un "principio di precauzione" sulla base di quanto prescritto dall'art.15 del D.Lgs. 81/2008, e dell'art. 2087 del codice civile, mirando alla predisposizione aziendale allo scopo di migliorare il benessere dei lavoratori.

I principali rischi in merito agli aspetti di salute e sicurezza legati alle attività del Gruppo doBank possono essere individuati in quelli del settore terziario (ambiente di lavoro, impianti, utilizzo e manipolazione di attrezzature/oggetti/utensili, immagazzinamento di oggetti e materiali, Impianti elettrici, incendio, etc). Relativamente ad ognuno di essi nel DVR vengono definiti il



"Criterio di Valutazione" e le "Misure di Prevenzione e Protezione" che definiscono le modalità di azione atte a prevenire l'accadimento di eventi dannosi correlati a tali rischi.

Gli obiettivi che formano il piano di azione in materia di salute e sicurezza sul posto di lavoro, in osservanza dei principi sopra esposti, sono:

- sviluppare metodiche qualificate di analisi e valutazione dei rischi che consentono di individuare idonee misure di prevenzione;
- individuare con la massima attenzione tutti i rischi in ambito lavorativo con particolare riguardo ai possibili impatti sui gruppi omogenei di lavoratori maggiormente vulnerabili;
- partecipare alla creazione di procedure organizzative per la programmazione sistematica di tutte le misure atte a garantire nel tempo il miglioramento dei livelli di sicurezza e di codici di buona prassi;
- costruire sinergie con la Direzione del Personale, componente tra le più importanti dell'intera gestione aziendale, il cui sistema di valori e le cui competenze saranno determinati per il successo della politica in materia di salute e sicurezza;
- migliorare l'efficacia dei piani di intervento, attraverso (i) la precisa identificazione delle procedure organizzative e delle responsabilità connesse con i compiti affidati e (ii) l'assegnazione di compiti specifici a ciascuna struttura e a ciascun dipendente, nel piano generale di organizzazione della prevenzione dei rischi.

Infortuni e assenteismo per genere	2017		Totale
	Donne	Uomini	
Numero infortuni sul lavoro	2	-	2
Numero infortuni in itinere	10	5	15
Totale infortuni	12	5	17
Tasso di infortuni	6	3	9
Indice di gravità	0,10	0,04	0,14
N decessi	-	-	-
Tasso di assenteismo ⁽¹⁾	2,87	1,40	4,27

⁽¹⁾ (Giornate di assenza/ore lavorabili) x 100

6.8 Comunicazione interna

Il dipartimento di Communication ha sviluppato strumenti di comunicazione interna volti a promuovere una cultura aziendale orientata alla sostenibilità etica e ambientale.

NEWSLETTER E INTRANET

Il Gruppo doBank realizza mensilmente una newsletter online aziendale con oltre 20 rubriche e all'interno è stata creata una specifica sezione dedicata alla Corporate Social Responsibility (di seguito anche "CSR") il cui scopo è sensibilizzare e diffondere una cultura di Gruppo condivisa.

Il dipartimento si occupa della redazione dei contenuti della rubrica CSR. La rubrica rappresenta un valido canale per condividere ogni mese articoli e contenuti tematici, aggiornare sui progetti in corso e raccontare nuove iniziative.

Il Gruppo ha inoltre una Intranet aziendale; nella sezione di Gruppo vi è una parte dedicata alla Corporate Social Responsibility con sezioni dedicate ai progetti in corso.



7. CLIENTI E CONDOTTA DELLA RETE ESTERNA NEL RECUPERO CREDITI

7.1 Rispetto della qualità del servizio prestato alle banche e agli investitori

Il Gruppo doBank persegue i propri obiettivi di redditività e competitività non trascurando il rispetto dell'etica professionale, nonché i principi di etica e trasparenza nei confronti dei partner commerciali.

Il Gruppo doBank svolge, come illustrato nei paragrafi precedenti, attività di Servicing e fornisce servizi ancillari di natura commerciale, immobiliare e legale oltre ad altre attività minori di natura bancaria che riguardano principalmente la gestione, l'acquisto e la vendita di crediti non-performing.

Le società del Gruppo doBank che svolgono attività di Servicing sottoscrivono con i principali clienti del Gruppo contratti di mandato per la gestione e riscossione dei crediti aventi durata variabile (da 1 a circa 10 anni).



La base Clienti del Gruppo doBank può essere suddivisa in due principali categorie di clienti anche in funzione del tipo di attività svolta:

- (i) Clienti Banche, che rappresentano il 37% del GBV, per i quali svolge principalmente attività di "Riscossione e Recupero" e
- (ii) Clienti Investitori, che rappresentano il 63% del GBV, per i quali doBank si occupa, oltre che della attività di "Riscossione e Recupero", anche dell'attività di "Due Diligence" e "Strutturazione".

Percentuale del portafoglio per "Business Lines" per regione, dimensioni e settore	UdM	2017	2016
Distribuzione territoriale del portafoglio			
Nord	€/000	36.114.133	37.272.251
Centro	€/000	17.673.060	18.838.810
Sud e Isole	€/000	22.915.283	24.790.435
Totale	€/000	76.702.476	80.901.495
Distribuzione del portafoglio per dimensioni e tipologia di clienti e debitori			
Banche	€/000	28.076.843	48.940.867
Investitori	€/000	48.625.633	31.960.628
Totale	€/000	76.702.476	80.901.495
Privati	€/000	23.207.428	26.187.038
Imprese	€/000	53.495.047	54.714.458
Totale	€/000	76.702.476	80.901.495

7.2 Benefici indotti dagli investimenti in data quality

Come già anticipato nella sezione 4. "doBank e la sostenibilità", il Gruppo ha da circa un anno e mezzo costituito la funzione di Data Quality.

Mission della funzione è quella di:

- partecipare al processo di ottimizzazione ed efficientamento dei processi data-driven, per migliorare la performance del business e garantire coerenza con la normativa applicabile;
- presidiare e garantire la qualità dei dati, con particolare riferimento ai dati derivanti dal business e dai processi collegati e contenuti nel datawarehouse aziendale, anche al fine di garantire basi dati attendibili per la predisposizione dei report;
- sviluppare dei prodotti che consentano la creazione di valore dal patrimonio informativo.

L'attenzione alla qualità del dato, grazie al monitoraggio costante dei KQI (Key Quality Indicators) e attraverso campagne mirate per il miglioramento progressivo delle basi dati a disposizione dei recuperatori per i diversi portafogli in gestione, rappresenta uno dei pilastri strategici dell'attenzione al cliente. I benefici sono evidenti in termini di accorciamento dei tempi di recupero e efficienza dei relativi processi.



7.3 Standard qualitativi e di condotta della rete esterna di recupero crediti

I principi di correttezza e integrità guidano anche lo sviluppo e il monitoraggio delle risorse delle reti esterne che vengono invitate a svolgere l'attività di recupero crediti secondo standard di condotta coerenti con quelli indicati nel Codice Etico del Gruppo. La rete esterna si compone delle società di recupero crediti (di seguito anche "SRC"), dei professionisti esterni (di seguito anche "PE") e dei legali esterni (di seguito anche "LE"). Le risorse della rete esterna del recupero crediti sono soggette a costanti controlli di qualità e valutazione che determinano eventuali sospensioni o continuazione della collaborazione con il Gruppo doBank.

I professionisti esterni e le società di recupero crediti

Il Team External Consultant Network (ECN) del Gruppo doBank è responsabile della ricerca, selezione, gestione amministrativa del contratto, retention nonché sviluppo e monitoraggio delle risorse delle reti esterne (Professionisti Esterni e Società di Recupero Crediti).

Preliminarmente alla scelta di una SRC sono previsti sopralluoghi presso le strutture giuridiche potenziali partner per stabilire la "congruità" dell'ambiente di lavoro e conoscere i collaboratori/dipendenti.

Nello svolgimento della propria attività il Team ECN si avvale di un sistema di monitoraggio, implementato con l'obiettivo di selezionare i migliori player (PE/SRC) sulla base di una serie di parametri tra cui:

- efficienza delle performance;
- qualità nella gestione degli incarichi assegnati;
- accuratezza nell'implementazione del sistema gestionale.

Da tale processo, deriva uno score complessivo, distinto tra persone giuridiche e fisiche per una valutazione più equilibrata e coerente.

Nella gestione dei rapporti con cliente, come si evince dal codice deontologico delle società di recupero crediti, la SRC esamina le posizioni conferite ed acquisisce le eventuali informazioni o i documenti, ulteriori e necessari, sia al fine di individuare la migliore strategia di approccio in funzione della definizione stragiudiziale della pendenza, sia al fine di poter dare al cliente ogni possibile chiarimento e consulenza circa la sua posizione. Allo stesso tempo la SRC anche in relazione alla sua qualità di "Responsabile del trattamento dei dati" ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003, osserva la massima riservatezza nell'acquisizione, gestione e conservazione dei dati dei clienti, adottando ogni cautela idonea ad evitare la comunicazione o la diffusione non autorizzata di notizie, in conformità alla legge e agli accordi contrattuali con le banche clienti.

I legali esterni

I legali esterni assumono un ruolo di primo piano poiché sono chiamati ad intervenire nella gestione giudiziale dei crediti problematici, sia sotto il profilo della gestione degli incarichi per le indispensabili azioni giudiziali volte a favorire l'attività di recupero, sia in termini generali, sotto il profilo di eventuali forme di collaborazione ed assistenza finalizzate ai medesimi scopi. Tutti i legali devono sottoscrivere il cosiddetto "accordo operativo" che li impegna al rispetto dei principi di correttezza e di etica, ai quali i legali devono attenersi nell'attività prestata.

Al fine di misurare costantemente la qualità della gestione degli incarichi nonché il livello di affidabilità e coerenza comportamentale del Network esterno è attivo un processo per rilevare le asimmetrie comportamentali - in ambito operativo, gestionale e relazionale - che possano comportare problematiche a vario titolo e/o potenziali rischi operativi. Tali segnalazioni vengono effettuate tramite il sistema gestionale "Ex Parte Creditoris" (di seguito abbreviato in "EPC") ovvero l'applicazione gestionale per il coordinamento delle attività di recupero dei crediti.



La Capogruppo doBank ha inoltre predisposto uno strumento di analisi della Rete che agisce da sistema di rating. Si tratta, in particolare, di una metodologia innovativa poiché rappresenta la prima esperienza strutturata in Italia e tra le pochissime in Europa secondo la quale il "sistema di rating" è basato sull'introduzione di tre nuovi ambiti:

- operativo;
- gestionale;
- relazionale.

Gli ambiti di monitoraggio comprendono, nello specifico, nuovi indicatori che prevedono:

- il monitoraggio dei login all'interno del sistema informativo gestionale in EPC;
- il numero delle sentenze favorevoli ottenute nei giudizi di cognizione;
- la misurazione della proattività del Legale sulla base del monitoraggio delle proposte di delibera giudiziali inoltrate in EPC e favorevolmente deliberate;
- la misurazione del timing di ogni legale nelle procedure esecutive immobiliari.

I criteri definiti per la determinazione dei rating hanno l'obiettivo di consentire a ciascun professionista un'analisi comparativa tra i propri livelli di qualità e i benchmark di riferimento (nazionali e per ogni singolo fattore) ovvero i parametri di riferimento ottimale con i quali si confrontano le diverse componenti del rating.

La Capogruppo ha inoltre predisposto un supporto informativo utile per comprendere le modalità di definizione del rating e dei singoli fattori. I risultati di tale processo vengono trasmessi (in via riservata e personalizzata) a ciascun legale convenzionato come ulteriore stimolo al miglioramento della propria performance.

Preliminarmente all'alimentazione di un nuovo legale con nuovi incarichi è sempre previsto un corso di formazione / informazione sul funzionamento dell'applicativo gestionale, la cui manualistica è sempre a disposizione di tutti i legali attraverso il Testo Unico Legali Esterni (TULE), unitamente alla descrizione del modello gestionale e di funzionamento di doBank.

Per la controllata Italfondario S.p.A. le performances dei legali sono valutate dagli Asset Manager nel sistema informativo interno/Ifams. Viene espresso un voto per ciascuno dei seguenti aspetti:

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

Il rating così generato per ciascun legale viene monitorato dalla struttura di External Legal Network di Italfondario (di seguito anche "ELN-ITF") attraverso un report interno.

Nei casi di disallineamento dagli standard aziendali, ELN-ITF interviene sul legale direttamente o tramite segnalazione delle inefficienze alla banca mandante (nel caso di legale appartenente ad albo gestito dalla mandante).

Nei casi più gravi può essere disposta la sospensione del legale dall'affidamento di nuovi incarichi, nel caso di legali gestiti direttamente da ITF, approvata con delibera interna ovvero, nel caso di legali gestiti dalle Mandanti, su disposizione della Banca.

Per il monitoraggio del livello di implementazione dei dati nel Portale dei Legali – EPC da parte dei legali convenzionati, ELN-ITF riceve un report giornaliero che indica la percentuale di completamento della scheda di presa incarico delle posizioni affidate.

Preliminarmente all'abilitazione all'accesso al Portale ed all'affidamento di nuovi incarichi è previsto per il nuovo legale convenzionato un corso di formazione sul funzionamento dell'applicativo e gli vengono fornite le linee guida operative.



Privacy e sicurezza dei dati

L'area Architecture and Security, in condivisione con la funzione del Gruppo ICT Governance & Innovation, in sinergia con l'area Infrastructure, governa e gestisce i processi relativi la sicurezza informatica sia delle infrastrutture che delle architetture applicative.

L'area ha iniziato un percorso per la costituzione (entro il 2018) del SOC (Security Operation Center) per il monitoraggio, in ottica/ambito sicurezza, del sistema informatico.

Sono già in essere sistemi per la gestione della rete, degli accessi e della privacy mentre sono stati implementati software per la gestione degli accessi con poteri amministrativi e delle modifiche sul sistema Informatica. Infine, è già stato implementato il software per il mascheramento delle banche dati.

7.4 Basso numero dei reclami

L'incidenza dei reclami è in linea con il portafoglio gestito, mantenendo di fatto negli anni lo stesso trend. Se confrontato con il numero delle pratiche gestite dal Gruppo, l'incidenza dei reclami si attesta intorno allo 0,05%, ne risulta pertanto un numero di reclami trascurabile.

Qui di seguito riportiamo i reclami bancari pervenuti:

Reclami bancari	UdM	2017	2016
Totale reclami pervenuti	n	1.896	2.554
Reclami gestiti da doBank/ITF	n	1.330	1.329
Reclami trasferiti ad altra banca	n	566	1.975
Totale reclami chiusi al 31/12/2017 (compreso residuo reclami 2016)	n	1.270	1.403
Tempi medi di evasione per i soli reclami 2017 (giorni)	n	37	55
Esborsi	€	-	-

Il numero dei reclami è coerente con la natura dei crediti in gestione in quanto trattasi di crediti deteriorati, anche datati, in larga parte azionati giudizialmente. L'interazione con i clienti avviene nel rispetto delle disposizioni vigenti, fornendo riscontro agli esposti, dagli stessi inoltrati, nelle tempistiche previste.

Si sottolinea che i reclami relativi all'operato di doBank e ITF sono solo quelli gestiti dalle stesse. Quelli trasferiti ad altre banche riguardano l'operato di altre banche.

Per quanto riguarda i reclami pervenuti a doBank in tema di privacy nel 2017 si riferiscono tutti a richieste di cancellazione dei dati personali presenti negli archivi della Banca. Nell'anno 2016 si è riscontrato un solo episodio di reclamo. Allo stato attuale sono tutti chiusi senza alcun esborso.



8. COLLETTIVITA' E TERRITORIO

doBank è attenta alle tematiche sociali ed ambientali e contribuisce allo sviluppo di una cultura della sostenibilità etica e sociale, che promuove nei confronti dei propri stakeholders. A tal fine, la funzione Communication pone in essere un piano di attività e le iniziative di Corporate Social Responsibility, le quali esprimono l'impegno del Gruppo nei confronti della collettività e delle diverse realtà del territorio.

8.1 Iniziative di CSR

SAVE THE CHILDREN

A partire dal 2016 doBank e Italfondiaro, nell'ambito della propria politica di Corporate Social Responsibility, hanno contribuito ai progetti di Save the Children e insieme hanno deciso di sostenere la campagna "Illuminiamo il Futuro" finanziando lo Spazio Mamme, nel quartiere Torre Maura di Roma.

Il centro Spazio Mamme si pone come obiettivo di contribuire a migliorare le condizioni di vita di mamme e bambini che vivono in condizioni di disagio sociale e deprivazione nel comune di Roma. Esso sorge all'interno del Punto Luce di Save the Children ed è un luogo di incontro dove le mamme e i loro bambini ricevono aiuti concreti di sostegno alimentare, supporto psicologico e legale, oltre ad attività educative dedicate e percorsi di sostegno personalizzati. L'obiettivo è quello di accompagnare le mamme nel processo di miglioramento della cura dei propri figli e nella gestione delle risorse economiche per facilitare l'emancipazione del nucleo familiare da condizioni di deprivazione. I fondi raccolti, insieme all'importante lavoro svolto tutti i giorni da Save the Children, contribuiscono a migliorare le condizioni di vita di circa 300 bambini.

Per contribuire al valore di questa partnership doBank ha deciso di organizzare una site-visit presso lo Spazio Mamme a cui ha partecipato un gruppo di circa 20 collaboratori di doBank e di tutte le società del Gruppo. La visita ha dato la possibilità alle persone coinvolte di vedere dal vivo ciò che l'Associazione riesce a fare grazie al contributo di doBank ed ascoltare le testimonianze di alcune mamme che hanno raccontato la loro esperienza.

Inoltre, dal 2016 per gli auguri di Natale il Gruppo doBank sceglie di effettuare una donazione a Save the Children e ha aderito alla Lista dei Desideri. La Lista dei Desideri prevede di donare il budget destinato ai regali aziendali ai progetti dell'Associazione. Per il 2017 è stata selezionata la versione e-card della Lista dei Desideri con all'interno il link al biglietto elettronico animato. Il dono scelto dal Gruppo prevede una donazione per l'acquisto di libri da destinare agli Spazi Lettura dei Punti Luce.

AISM (Associazione Italiana Sclerosi Multipla)

doBank è Partner dell'AISM, l'Associazione Italiana Sclerosi Multipla, per promuovere la raccolta fondi a favore dello studio e della ricerca di questa grave malattia. L'AISM è l'unica organizzazione in Italia che interviene a 360° sulla Sclerosi Multipla sostenendo la ricerca scientifica italiana e garantendo servizi di assistenza alle persone colpite da questa patologia attraverso strutture territoriali.

Il Gruppo doBank aderisce alle campagne la Giornata della Gardenia e la Mela di AISM ospitando nelle proprie sedi di Roma, Milano e Verona i volontari dell'Associazione. I fondi raccolti sostengono i molteplici programmi di AISM e progetti di ricerca scientifica d'eccellenza.

Grazie alla partecipazione e alla generosità di tutti i colleghi in occasione de La Mela di AISM 2017 i fondi raccolti hanno contribuito a sostenere progetti di ricerca mirati alla cura ed allo sviluppo di servizi per i giovani colpiti dalla Sclerosi Multipla.



Durante La Gardenia di AISM 2017 sono state invece distribuite oltre 380 gardenie e i fondi raccolti sono stati destinati a progetti di ricerca scientifica mirati a trovare cure per la Sclerosi Multipla Pediatrica. Le iniziative sono state supportate da attività di comunicazione realizzate ad hoc.

AIRC (Associazione Italiana per la Ricerca sul Cancro)

doBank è Partner dell' AIRC, l' Associazione Italiana per la Ricerca sul Cancro, per sostenere la ricerca oncologica e la diffusione dell'informazione scientifica attraverso la raccolta di fondi. Dall'anno della sua fondazione AIRC è impegnata a finanziare in maniera costante la ricerca oncologica nel nostro Paese, con particolare attenzione ai giovani ricercatori, e a sensibilizzare e informare il pubblico in materia. Da diversi anni il Gruppo doBank aderisce all'iniziativa I Cioccolatini della Ricerca. Nel 2017 hanno aderito le sedi di Roma, Milano e Verona. L'iniziativa è stata supportata da attività di comunicazione realizzate ad hoc.

BIMBI IN UFFICIO CON AIRC

Il Gruppo doBank aderisce alla giornata Bimbi in Ufficio con mamma e papà, l'iniziativa promossa dal Corriere della Sera dedicata ad accogliere i bambini in azienda.

Per la giornata dei Bimbi in Ufficio 2017, in qualità di partner dell' AIRC, doBank ha sviluppato un format dedicato in collaborazione con l'associazione con l'obiettivo di promuovere il benessere, la prevenzione e la ricerca scientifica.

Sono stati realizzati diversi laboratori didattici per aiutare i bambini a diventare adulti consapevoli e capaci di fare scelte salutari trattando temi come l'educazione ai corretti stili di vita, la sana alimentazione e l'attività fisica. I laboratori che si sono svolti durante la giornata sono stati:

- sana alimentazione e stagionalità degli alimenti - Siamo (anche) ciò che mangiam;
- attività fisica - *Muoversi per vivere bene*;
- prevenzione e ricerca - *La salute inizia da qui*;

Si sono svolti incontri formativi con i ricercatori AIRC per condividere l'entusiasmo, la motivazione e i risultati legati al loro prezioso lavoro.

8.2 Partecipazione ad associazioni di categoria

Il Gruppo doBank, ad oggi, contribuisce o è iscritto a:

- ABI – Associazione Bancaria Italiana;
- Fondo interbancario di tutela dei depositi;
- Consorzio CBI (Customer to Business Interaction);
- Conciliatore Bancario Finanziario.

9. CATENA DI FORNITURA

Nell'ambito del complessivo processo di strutturazione delle funzioni operative del Gruppo doBank, l'area della "supply chain", selezione e presidio dei fornitori è quella attualmente interessata da attività di rafforzamento e formalizzazione.

Rileva infatti osservare, con riferimento a doBank, che il processo di selezione dei fornitori è stato attribuito in gestione esterna a UniCredit Business Integrated Solutions (società del Gruppo UniCredit), la quale ha condotto per conto di doBank, le trattative e le gare per la scelta dei fornitori. A partire dal 2018, prende avvio il processo di selezione e monitoraggio dei fornitori gestito internamente dall'ufficio Acquisti di doBank per tutto il perimetro del Gruppo doBank.



Il processo prevede che i fornitori vengano individuati in base alle specifiche categorie merceologiche a cui afferiscono le singole forniture o servizi richiesti. Ogni azienda che viene interessata ad una trattativa è oggetto di propedeutica verifica tramite visure camerali. Ad oggi in tutti i contratti per la fornitura di servizi sono previste apposite clausole relative al rispetto, da parte dei fornitori:

- delle norme a tutela dei diritti dei lavoratori impiegati nelle prestazioni e in particolare dei contratti collettivi di lavoro della categoria di appartenenza;
- delle disposizioni in materia previdenziale, antinfortunistica e assicurativa e della normativa specifica sulla sicurezza e salute sul lavoro.

A tutti i fornitori si richiede il rispetto del Codice Etico mediante la documentata presa visione dello stesso e l'apposizione di una clausola contrattuale che impegni il contraente ad attenersi ai principi in esso riportati.

doBank richiede inoltre assicurazioni in merito ai mezzi, anche finanziari, alle strutture organizzative, al know-how, ai livelli di servizio, ai sistemi di qualità, che devono risultare adeguati al soddisfacimento delle esigenze del servizio di fornitura.

Il processo in essere a partire dal 2018 per il ciclo acquisti si caratterizza inoltre per un maggior focus sulla gestione e supervisione del processo di qualifica dei fornitori: solo i soggetti che presentano requisiti economico – finanziari ed etico - legali in linea con gli standard aziendali definiti da doBank, sono ammessi nell'Albo fornitori e chiamati a partecipare alle procedure di sourcing.

La qualifica di un fornitore è necessaria per l'assegnazione della fornitura: un fornitore non qualificato invitato alla gara deve completare l'iter di qualifica nel corso della gara e in ogni caso prima dell'assegnazione della fornitura. La qualifica di base ha durata di un anno dalla data di comunicazione dell'esito, ed è monitorata mediante sistema di allerta in Albo Fornitori. Successivamente alla fase di selezione, è prevista una valutazione ex post del fornitore, al fine di migliorare la qualità, ridurre i costi e i rischi relativi alle forniture e promuovere un continuo miglioramento del rapporto di partnership con i fornitori. A tal fine, nel corso della durata del/dei contratto/i, si attiva il processo di valutazione che coinvolge il centro di costo richiedente e il centro di responsabilità competente nella valutazione delle prestazioni dei fornitori, il quale si esplicita nella compilazione della scheda di monitoraggio.

L'attenzione verso i temi della sostenibilità, ambientale e sociale / rispetto dei diritti umani è uno degli elementi alla base del processo di selezione e monitoraggio dei fornitori di doBank. doBank è attualmente impegnata in un'attività propedeutica all'emanazione del nuovo processo di spesa, che prevede una scelta dei fornitori nel pieno rispetto della trasparenza, tramite l'emissione di gare di appalto che considereranno, oltre all'aspetto economico, il modello organizzativo delle aziende coinvolte, la distribuzione territoriale e le iniziative condotte in termini di rispetto ambientale e diritti umani.

Rientra infine nelle progettualità previste l'implementazione di un repository nel quale far convergere tutta la documentazione relativa ai contratti ed alle certificazioni che vengono richieste ai fornitori in termini di rispetto ambientale e dei diritti umani.



Distribuzione territoriale dei fornitori

(€/000)

Distribuzione territoriale fornitori	2017	
	Fatturato	%
Nord	34.502	56%
Centro	18.298	30%
Sud e Isole	7.669	12%
Estero	1.302	2%
Totale	61.771	100%

I fornitori del Gruppo sono dislocati su tutto il territorio nazionale, così come le sedi in cui opera il Gruppo. Possiamo considerare i fornitori scelti come locali, in quanto per la quasi totalità risiedono nel territorio italiano.

10. AMBIENTE

Alla luce del modello di business ed operativo del Gruppo doBank, gli impatti diretti e indiretti di natura ambientale afferiscono ai consumi di energia, di acqua, di materiale di consumo e alla gestione dello smaltimento dei rifiuti.

Tali ambiti tematici si collocano all'interno dei processi di acquisto e di gestione degli immobili e delle sedi, processi che rientrano nell'ambito di responsabilità dell'Unità Organizzativa Servizi Generali e in particolare dei due Uffici Acquisti e Facility&Safety.

La nascita del nuovo Gruppo doBank, in cui sono confluite UCCMB e ITF, ha di fatto comportato un'analisi del perimetro immobiliare. Premesso quanto sopra, nel corso dell'anno 2017 è stato avviato un progetto relativo alla riorganizzazione territoriale della banca finalizzato alla razionalizzazione degli spazi aziendali in sinergia anche con le altre società del Gruppo.

Si è pertanto avviato uno studio in ordine alla possibilità di raggruppare presso un unico immobile la forza lavoro riveniente sia da UCCMB che da ITF (Catania, Milano, Bari) presenti entrambe sulla stessa piazza. Contestualmente è stato definito un piano (tutt'ora in corso) che vede il rilascio graduale degli uffici ricompresi negli immobili UniCredit e che, nel 2017, ha permesso l'abbandono degli immobili di UniCredit delle sedi di Roma, Verona, Palermo, Bologna e Napoli.

Al fine di migliorare la qualità e il perimetro di rendicontazione degli indicatori quantitativi sulle metriche, doBank procederà nei prossimi esercizi a strutturare un processo di raccolta e monitoraggio dei dati, al fine di realizzare un reporting che dia evidenza dei consumi (Energia, Gas, Acqua, Rifiuti prodotti) afferenti l'intero perimetro immobiliare del Gruppo doBank. In tale contesto, si sta chiedendo in via periodica (semestrale) al locatore dell'immobile la compilazione di un report afferente i consumi sostenuti ed i rifiuti prodotti divisi per tipologia, così da riuscire a monitorare tali dati durante l'anno e fornire un dato di facile reperimento in occasione della prossima presentazione della Dichiarazione consolidata non finanziaria.



10.1 Materiali di consumo

Con riferimento agli impatti ambientali legati all'utilizzo dei materiali di consumo, doBank ha avviato un'attività volta alla riduzione dei consumi di carta e l'efficientamento dei relativi processi di utilizzo.

doBank si è adoperata, attraverso una campagna interna di comunicazione, sensibilizzando i dipendenti e chiedendo la loro collaborazione allo scopo di contribuire in modo proattivo al corretto utilizzo di stampe, così come al corretto utilizzo delle fonti energetiche ed idriche.

Il Gruppo promuove un business sostenibile, anche mediante iniziative finalizzate a limitare gli impatti ambientali delle proprie attività, in primo luogo con politiche aventi l'obiettivo di digitalizzare i propri processi.

Con riferimento alla rete esterna dei legali recuperatori, rileva osservare che sussistono obblighi contrattuali stabiliti dall'accordo operativo che disciplina il rapporto di collaborazione. Tale accordo prevede l'obbligo per il legale di digitalizzare tutta la documentazione afferente agli incarichi conferiti, con evidente risparmio di carta stampata e correlati benefici ambientali.

Altro obbligo sancito espressamente dall'accordo operativo è l'utilizzo in via esclusiva del sistema informativo web-based EPC, che può essere utilizzato ovunque, limitando la necessità di recarsi presso i singoli studi professionali per poter utilizzare il sistema e consentendo pertanto una riduzione degli spostamenti, generando un positivo impatto ambientale.

Da oltre un anno inoltre la funzione External Legal Network (di seguito anche "ELN") di doBank utilizza il sistema della sottoscrizione digitale dei documenti con invio via PEC degli stessi, con evidenti risparmi di spese e benefici ambientali per ulteriori risparmi di carta.

Negli ultimi anni si è inoltre registrata una riduzione dello scambio documentale cartaceo e, contestualmente, un aumento dell'utilizzo di documenti elettronici: questo obiettivo è stato realizzato attraverso la messaggistica EPC, l'invio delle comunicazioni per posta certificata, la fatturazione elettronica tramite portale. I legali esterni, dopo il loro convenzionamento, devono partecipare ad un corso formativo tenuto sul portale dei legali EPC, il cui utilizzo è imprescindibile per l'attività.

Allo stesso modo è attivo in doBank il sistema di fatturazione cumulativa elettronica (unica fattura per ogni mandante a prescindere dal numero di notule che la compone), con evidente risparmio di carta stampata e correlati benefici ambientali.

Materiali utilizzati per peso e volume	UdM	2017
Peso totale dei materiali utilizzati	kg	35.445
Carta	kg	34.980

Materiali utilizzati per peso e volume	UdM	2017
Peso totale dei materiali utilizzati	kg	465
Toner[1]	kg	465

[1] Il dato è stato ottenuto moltiplicando il peso unitario di ogni singola tipologia di toner per il numero degli stessi sostituiti nell'anno.



Si sottolinea che il valore dei toner si riferisce alle sedi che non sono sotto la rete di locazione di Ubis (UniCredit Business Integrated Solutions, società appartenente al gruppo Unicredit), coprendo circa il 75% della metratura degli immobili del Gruppo.

Data la recente nascita della Banca (novembre 2015) e successivamente del Gruppo ed i frequenti interventi in termini di assessment, non sono state messe ancora a regime policy formalizzate per gli acquisti della carta utilizzata. Cionondimeno, dalla fine del 2016, doBank è passata dall'acquisto della carta da 80 gr/m² a quella da 75 gr/m². Tutta la carta acquistata reca il marchio di qualità ambientale: la certificazione internazionale (FSC), che garantisce che i materiali utilizzati per la produzione provengono da foreste gestite in modo responsabile.

Al momento i listini con i fornitori della carta non prevedono la carta riciclata, ma, anche in assenza di policy operative in tal senso, è previsto l'inserimento a listino di questa tipologia di carta fin dall'inizio del 2018.

Allo scopo di ridurre i consumi di carta e toner, tutte le stampanti multifunzione utilizzate sono state configurate in modo che i documenti vengano stampati soltanto nel momento in cui l'utente digita il proprio pin direttamente sulla stampante. Inoltre, le stampanti sono settate di default per la stampa fronte/retro ed in bianco e nero.

10.2 Consumi di energia ed emissioni

Il consumo di energia del Gruppo è legato principalmente all'utilizzo dei sistemi di riscaldamento e condizionamento, al funzionamento del data center e delle server rooms e ai sistemi di illuminazione degli uffici.

Il Gruppo doBank attribuisce una rilevante importanza al profilo di della sostenibilità nei consumi di energia ed ha tra i propri programmi il ricorso ad una fornitura di energia verde, ovvero di energia prodotta da fonti rinnovabili.

L'obiettivo del Gruppo di migliorare il profilo di sostenibilità energetica in direzione di una energia verde si articola in tre componenti:

- produzione di energia rinnovabile;
- efficienza e risparmio energetico; e
- impatto ambientale inteso come minimizzazione dell'inquinamento.

La situazione attuale delle forniture di servizi energetici riflette la contrattualizzazione esistente precedentemente alla creazione del Gruppo doBank. Nell'ambito delle attività di razionalizzazione conseguenti la creazione del nuovo Gruppo, prevede l'organizzazione di una gara a cura dell'ufficio Acquisti per l'appalto dei servizi di fornitura di energia elettrica. La gara investirà l'intero perimetro immobiliare in gestione e terrà conto delle tre componenti sopra illustrate quali elementi qualificanti nella scelta del fornitore.

L'analisi condotta sulla base del perimetro immobiliare oggi in capo al Gruppo doBank, ha comportato un'attività significativa in ordine al reperimento dei dati. Il processo che ha portato alla determinazione del dato ha richiesto l'utilizzo di stime (per circa il 30%), per la definizione dei consumi in essere, con particolare riferimento al gas naturale. Nello specifico, ha riguardato il consumo medio per metro quadrato dei dati a disposizione.

Alcuni contratti di affitto stipulati con le controparti regolano la gestione delle utenze, le quali vengono corrisposte in via anticipata dal locatore e rifatturate come dato aggregato al conduttore (spese condominiali oneri e accessori). In altri casi, dove il contratto di locazione regola esclusivamente l'affitto dei locali, si è riusciti ad avere l'evidenza esatta dei consumi in quanto i contratti di fornitura delle utenze vengono stipulati da doBank direttamente con i fornitori.



Consumi di energia all'interno dell'organizzazione		UdM	2017
Consumi gas naturale			
gas naturale		Smc	220.749
Energia elettrica consumata			
Energia elettrica acquistata		kWh	2.528.374
di cui da fonti rinnovabili (acquistata)		kWh	2.016.504
% rinnovabili sul totale		%	80%
Intensità energetica			
Consumi di energia diretti / n. medio dipendenti			
Consumi gas naturale			
gas naturale		Smc	179,76
Energia elettrica consumata			
Energia elettrica acquistata		kWh	2.058,94
di cui da fonti rinnovabili (acquistata)		kWh	1.642,10

Il numero medio dei dipendenti è di 1.228.

Nella tabella seguente vengono presentati i dati relativi alle emissioni (Scope 1 – Emissione dirette, e Scope 2 – Emissioni indirette legate al consumo di energia).

Si precisa che il dato relativo alle altre emissioni indirette (Scope 3), che, per la tipologia di settore e per il modello di business di doBank, afferisce principalmente alle emissioni legate al consumo di carburante da parte dei dipendenti e collaboratori sul territorio di riferimento, non risulta al momento disponibile. Si sta valutando la possibilità di avviare un processo finalizzato alla raccolta e quantificazione attendibile di tali indicatori.



Emissioni	UdM	2017
Emissioni dirette		
Gas naturale	t CO ₂ e	439.995
Emissioni indirette		
Energia Elettrica acquistata dalla rete	t CO ₂ e	169.224
Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)		
Emissioni GHG / n. medio dipendenti		
Emissioni dirette	t CO ₂ e	358,30
Emissioni indirette	t CO ₂ e	137,80
Fattori di conversione		
Natural Gas Emission Factor - Source: DEFRA	0,1842	kgCO ₂ e/kWh
Italy Mixed Electricity Emission Factor - Source ISPRA	0,3306	kgCO ₂ e/kWh



10.3 Rifiuti

Per quanto riguarda le modalità di gestione dei rifiuti, doBank per il 2017 ha affidato tale attività a società terze (S.Eco su Verona) ed a società di pulizie contrattualizzate. Per i rispettivi insediamenti, doBank dispone dei relativi formulari attestanti il corretto smaltimento del rifiuto prodotto, così da poter garantire una corretta mappatura e conseguente tracciabilità del processo di riciclaggio dei rifiuti prodotti.

Relativamente al reperimento dei dati afferenti alla gestione dei rifiuti interni, si fa presente che per alcuni immobili è presente un servizio di raccolta differenziata e pertanto non vi è la necessità di conferire tali rifiuti mediante la compilazione di apposito formulario attestanti il corretto smaltimento del rifiuto prodotto.

Per gli immobili/uffici ricompresi nel perimetro UniCredit, si fa presente che il servizio è regolato da appositi contratti stipulati direttamente da UniCredit (tramite la già citata Ubis) con i fornitori. Sostanzialmente UniCredit ribalta al conduttore (doBank) l'onere per tale servizio.

Rifiuti	UdM	2017
Totale rifiuti prodotti ⁽¹⁾	kg	21,637
Di cui pericolosi ⁽²⁾	kg	577
Di cui non pericolosi ⁽³⁾	kg	21,060

(1) Si sottolinea che il valore si riferisce alle sedi che non sono sotto la rete di locazione di Ubis (UniCredit Business Integrated Solutions, società del gruppo Unicredit) coprendo circa il 75% della metratura degli immobili del Gruppo;

(2) La categoria comprende prevalentemente toner;

(3) La parte più significativa di questo dato si riferisce a carta.

Modalità di smaltimento. In considerazione delle modalità di raccolta e del fatto che la tipologia degli stessi si riferisce a carta, si evidenzia che la quota più rilevante degli stessi è destinata al riciclaggio.

Rileva osservare che doBank, ha inoltre attivato su ogni sede un servizio di raccolta differenziata approvvigionando gli uffici dislocati sul territorio di appositi contenitori per la raccolta (carta/cartone/cartoncino, plastica/vetro/metallo e rifiuti organici).

10.4 Impatti indiretti: innovazione tecnologica, efficientamento operativo e riduzione dei costi

A seguito dell'acquisizione di Italfondario avvenuta nell'ottobre 2016, il Gruppo ha iniziato ad implementare una piattaforma operativa e tecnologica condivisa dalla quale ci si attende un miglioramento dell'efficienza operativa e l'ottenimento di significative economie di scala. Tale implementazione rientra nella strategia del Gruppo basata sul risparmio di costi e sulla leva operativa.

L'Emittente ha costituito una società di servizi di Gruppo, doSolutions, per la fornitura di servizi di supporto non core (fra cui, in primo luogo, IT, logistica e back-office) a favore delle varie società del Gruppo.

La costituzione di doSolutions ha permesso al Gruppo di sfruttare le economie di scala e rinegoziare alcuni contratti di outsourcing di servizi con un impatto diretto sull'operatività e la



performance finanziaria del Gruppo. La migrazione delle attività di Gruppo verso doSolutions è stata conclusa.

Per quanto riguarda la piattaforma tecnologica, al momento doBank e Italfondario utilizzano piattaforme diverse sia per quanto riguarda l'Application Management, sia per le IT Operations. Il Gruppo sta integrando i due sistemi e i due processi in un'unica piattaforma, facendo leva sugli investimenti nel settore IT effettuati nel corso del 2016 e del 2017. Il Gruppo si aspetta che l'utilizzo di un'unica piattaforma permetta di ottenere significative efficienze operative.

L'efficientamento della struttura operativa viene perseguito principalmente attraverso i seguenti fattori:

- creazione di doSolutions, una società di servizi per la fornitura di servizi di supporto non core (fra cui, in primo luogo, IT, logistica e back-office) a favore delle varie società del Gruppo permettendo di sfruttare le economie di scala e rinegoziare alcuni contratti di outsourcing di servizi con un impatto diretto sull'operatività e la performance finanziaria del Gruppo;
- innovazione tecnologica e delle piattaforme operative, che ci si attende che contribuisca a rafforzare la leva operativa di gruppo e gestire un ammontare superiore di crediti a parità di perimetro;
- altre sinergie di costo derivanti dalla rinegoziazione di contratti di fornitura.

Si segnala, inoltre, che il Gruppo sta razionalizzando l'uso di immobili e altri costi amministrativi, con l'obiettivo di realizzare risparmi di costi e di incrementare l'efficienza operativa. Tali iniziative includono la razionalizzazione delle sedi del Gruppo e il trasferimento in unità immobiliari maggiormente funzionali e con contratti di locazioni con condizioni economiche più favorevoli così come la rinegoziazione di contratti di gestione amministrativa. Tali investimenti consentiranno un efficientamento della struttura operativa e un considerevole risparmio di costi in parte già contrattualizzati per un ammontare a regime pari ad Euro 8,7 milioni annui (di cui Euro 5,6 milioni legati alla piattaforma IT, Euro 1,8 milioni derivanti dall'attività di business process outsourcing (BPO) e Euro 1,3 milioni in relazione al real estate) che si materializzeranno nei prossimi due anni.

10.5 Altre iniziative

LIFEGATE - Zero Impact Web

Nonostante l'utilizzo di nuove tecnologie abbia fatto già molto per ridurre le emissioni di CO₂, anche internet inquina. Secondo un rapporto Greenpeace di marzo 2010 che analizza il "cloud computing" – la nuvola delle tecnologie informatiche disponibili online – all'attuale tasso di crescita i data center e le reti di telecomunicazione consumeranno circa 2.000 miliardi di kilowattora di elettricità nel 2020, oltre il triplo del loro consumo attuale. Pertanto, altra iniziativa posta in essere dal Gruppo in coerenza con gli impegni presi, tutti i siti internet del Gruppo doBank aderiscono a Zero Impact® Web, il progetto di Lifegate che consente di ridurre l'impatto ambientale derivante dall'utilizzo di internet. In tal modo, il Gruppo compensa le emissioni di anidride carbonica derivanti dalle visite sui propri siti web contribuendo alla creazione e tutela di foreste in crescita. Questa iniziativa ha consentito la creazione nonché la tutela di circa 1.153,3 mq di aree boschive in crescita nel Parco del Ticino, equivalenti a 2.888 kg di CO₂.

La partnership con Lifegate rappresenta per doBank un impegno concreto in un progetto di riforestazione per contrastare il riscaldamento globale.



PIAZZETTA MONTE 1

Al fine di migliorare la propria posizione nei confronti del risparmio di materiali ad alto impatto ambientale quali ad esempio il toner e le cartucce di ricarica delle stampanti, doBank ha dato vita alla Testata on line Piazzetta Monte 1: il primo trimestrale informativo sul mercato dei non-performing loans, edito da doBank. Il periodico ha lo scopo di fornire agli operatori del settore uno strumento che tratti, in materia chiara ed approfondita, gli argomenti di stretto interesse giuridico ed economico attinenti alla gestione dei crediti insoluti.

EVENTI

Il dipartimento per l'organizzazione di eventi interni ed esterni si affida a partner certificati che garantiscono standard qualitativi elevati. Ad esempio, catering con prodotti biologici e di prima di qualità, produzione di gadget con materiali certificati nel rispetto dell'ambiente.



11. GRI CONTENT INDEX

GRI Standard	Descrizione	Documento nel quale l'informazione è presentata	Paragrafo del documento nel quale l'informazione è presentata	Ragione per la quale l'informazione non è presentata (eventuale)
INFORMATIVA DI CARATTERE GENERALE				
101	Principi di redazione	DNF 2017	3. Nota Introduttiva	
102-1	Nome dell'organizzazione	DNF 2017	Copertina	
102-2	Principali marchi, prodotti e/o servizi	Documento di registrazione	Capitolo 6	
102-3	Sede Principale	Documento di registrazione	Paragrafo 8.1.2	
102-4	Paesi di operatività	Documento di registrazione	Paragrafo 8.1.2	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	DNF 2017	4.1 doBank: mission, vision e modello operativo	
102-6	Mercati serviti	Documento di registrazione	Capitolo 6	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	DNF 2017	2. Highlights	
102-8	Caratteristiche della forza lavoro	DNF 2017	6.1 Caratteristiche della forza lavoro	
102-9	Descrizione della catena di fornitura dell'organizzazione	DNF 2017	9. Catena di fornitura	
102-11	Approccio precauzionale alla gestione dei rischi	Relazioni e Bilancio consolidato al 31 dicembre 2017	Nota Integrativa Parte E	
102-12	Adozioni di codici e principi esterni in ambito economico, sociale ed ambientale	Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del decreto 231 Codice Etico	Tutto il documento	
102-13	Partecipazioni ad associazioni o organizzazioni	DNF 2017	8.2 Partecipazione ad associazioni di categoria	
102-14	Dichiarazione dell'amministratore delegato	DNF 2017	1. Lettera del CEO agli stakeholders	
102-15	Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità	DNF 2017	1. Lettera del CEO agli stakeholders, 4.3 Rischi principali	
102-16	Valori, principi, standard e regole di comportamento dell'organizzazione	DNF 2017	5. Modello organizzativo, governance e lotta alla corruzione	
102-17	Meccanismi interni ed esterni per la comunicazione di criticità in materia di comportamento contrario all'etica alle leggi ed all'integrità dell'organizzazione	DNF 2017	5. Modello organizzativo, governance e lotta alla corruzione	
102-18	Struttura di governo	Statuto	Tutto il documento	
102-19	Autorità delegata per le tematiche economiche ambientali e sociali	DNF 2017	4. doBank e la sostenibilità	



102-20	Posizioni con responsabilità per le tematiche economiche ambientali e sociali	DNF 2017	4. doBank e la sostenibilità	
102-21	Consultazione degli Stakeholders su temi economici, ambientali e sociali	DNF 2017	4. doBank e la sostenibilità	
102-23	Presidente del più alto organo di governo	Statuto	Tutto il documento	
102-24	Nomina e selezione del più alto organo di governo	Regolamento del comitato nomine	Tutto il documento	
102-25	Conflitti di interesse	Procedura del Gruppo doBank per la gestione delle operazioni con soggetti collegati, con parti correlate e delle operazioni in conflitto di interessi	Tutto il documento	
102-26	Ruolo del più alto organo di governo nella definizione di scopo, valori e strategia	DNF 2017	4. doBank e la sostenibilità	
102-40	Lista dei gruppi di stakeholder coinvolti nell'organizzazione	DNF 2017	4. doBank e la sostenibilità	
102-41	Dipendenti interessati da accordi collettivi di contrattazione	DNF 2017	6. Persone	
102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder	DNF 2017	4. doBank e la sostenibilità	
102-43	Approccio al coinvolgimento degli Stakeholder	DNF 2017	4. doBank e la sostenibilità	
102-44	Aspetti chiave emersi dal coinvolgimento degli stakeholder	DNF 2017	4. doBank e la sostenibilità	
102-45	Entità incluse nel bilancio	DNF 2017	3. Nota introduttiva	
102-46	Principi per la definizione dei contenuti	DNF 2017	3. Nota introduttiva	
102-47	Aspetti materiali identificati nella definizione dei contenuti	DNF 2017	4. doBank e la sostenibilità	
102-48	Modifiche di informazioni inserite in report precedenti	Informazione non presentata		Il presente documento è la prima DNF presentata quindi non ci sono modifiche da considerare rispetto a versioni precedenti.
102-49	Cambiamenti significativi in termini di obiettivi e perimetri rispetto al precedente report	Informazione non presentata		Il presente documento è la prima DNF presentata quindi non ci sono modifiche da considerare rispetto a versioni precedenti.
102-50	Periodo di rendicontazione	DNF 2017	3. Nota introduttiva	
102-52	Periodicità della rendicontazione	DNF 2017	3. Nota introduttiva	
102-53	Contatti per informazioni sul report	DNF 2017	3. Nota introduttiva	



102-55	Indice dei GRI	DNF 2017	11. GRI Content Index	
102-56	Relazione del revisore delegato	DNF 2017	12. Relazione della società di revisione	
103	Approccio di gestione: Persone e diritti umani	DNF 2017	6. Persone	
103	Approccio di gestione: Ambiente	DNF 2017	10. Ambiente	
103	Approccio di gestione: responsabilità dei servizi prestati	DNF 2017	7. Clienti e condotta della rete esterna nel recupero credito	
103-2	Reclami sulle condizioni di lavoro depositati, analizzati e risolti	Informazione non presentata		Non si segnalano nel periodo di reporting reclami su questo tema.
INFORMATIVA DI CARATTERE ECONOMICO (PERFORMANCE, FORNITURA, LOTTA ALLA CORRUZIONE)				
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	DNF 2017	4.5 Valore economico generato, distribuito e trattenuto	
204-1	Porzione di spesa relativa a fornitori locali	DNF 2017	9. Catena di fornitura	
205-1	Divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione	DNF 2017	5. Modello organizzativo, governance e lotta alla corruzione	
205-2	Lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione	DNF 2017	5. Modello organizzativo, governance e lotta alla corruzione	
205-3	Azioni intraprese in risposta ad episodi di corruzione	Informazione non presentata		Non si registrano episodi di corruzione nel periodo di reporting.
206-1	Azioni legali riferite a concorrenza sleale, antitrust, pratiche monopolistiche e relativi esiti	Informazione non presentata		Non si registrano azioni legali riferite a concorrenza sleale, antitrust, pratiche monopolistiche nel periodo di reporting.
G4-FS6	Percentuale del portafoglio prodotto per le diverse business line, suddiviso per distribuzione geografica, dimensione (es. micro, PMI, grandi) e settore di appartenenza dei clienti	DNF 2017	7. Clienti e condotta della rete esterna nel recupero crediti	
INFORMATIVA SUI TEMI RELATIVI ALL'AMBIENTE				
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	DNF 2017	10. Ambiente	
302-1	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	DNF 2017	10. Ambiente	
302-3	Intensità energetica	DNF 2017	10. Ambiente	
305-1	Emissioni dirette di gas a effetto serra (GHG) (Scope 1)	DNF 2017	10. Ambiente	
305-2	Emissioni indirette di gas a effetto serra (GHG) (Scope 2)	DNF 2017	10. Ambiente	
305-4	Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	DNF 2017	10. Ambiente	



306-2	Peso totale dei rifiuti per tipologia e modalità di smaltimento	DNF 2017	10. Ambiente	
307-1	Valore delle multe e numero delle sanzioni per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale	Informazione non presentata		Non si registrano casi di questa fattispecie nel periodo di reporting.
INFORMATIVA SUI TEMI SOCIALI				
401-1	Numero e tasso di nuove assunzioni e turnover del personale per fascia di età, genere e regione	DNF 2017	6. Persone	

12. RELAZIONE DELLA SOCIETA' DI REVISIONE



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

Ria Grant Thornton S.p.A.
San Donato, 197
40127 Bologna

T +39 051 6045911
F +39 051 6045999

*Al Consiglio di Amministrazione di
doBank S.p.A.*

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario della doBank S.p.A e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 predisposta ex art. 4 Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 13 marzo 2018 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e alla metodologia di rendicontazione autonoma indicata nel paragrafo "Nota introduttiva" della DNF, da essi individuata come metodologia autonoma di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

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

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato sui 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.

Società di revisione ed organizzazione contabile Sede Legale: Corso Vercelli n.40 - 20145 Milano - Iscrizione al registro delle imprese di Milano Codice Fiscale e P.IVA n.02342440399 - R.E.A. 1965420. Registro dei revisori legali n.157902 già iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione tenuto dalla CONSOB al n. 49 Capitale Sociale: € 1.832.610,00 interamente versato Uffici: Ancona-Bari-Bologna-Firenze-Genova-Milano-Napoli- Padova-Palermo-Perugia-Pescara-Pordenone-Rimini-Roma-Torino-Trento-Verona.

Grant Thornton refers to the brand under which the Grant Thornton member firms provide assurance, tax and advisory services to their clients and/or refers to one or more member firms, as the context requires. Ria Grant Thornton spa is a member firm of Grant Thornton International Ltd (GTIL). GTIL and the member firms are not a worldwide partnership. GTIL and each member firm is a separate legal entity. Services are delivered by the member firms. GTIL does not provide services to clients. GTIL and its member firms are not agents of, and do not obligate one another and are not liable for one another's acts or omissions.

www.ria-grantthornton.it



Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dalla metodologia autonoma di rendicontazione. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio “*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*” (di seguito “*ISAE 3000 Revised*”), emanato dall’*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi *limited assurance*.

Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un’estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l’*ISAE 3000 Revised* (“*reasonable assurance engagement*”) e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all’acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche dell’impresa rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall’art. 3 Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo doBank;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell’attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell’art. 3 Decreto;
 - politiche praticate dall’impresa connesse ai temi indicati nell’art. 3 Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell’art. 3 Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a).

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di doBank S.p.A. e con il personale delle società controllate Italfondario S.p.A. e doSolutions S.p.A., e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l’aggregazione, l’elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di capogruppo e società controllate:
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.



Ria

Grant Thornton

- per doBank S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base della sua attività, del suo contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della sua ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco, nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo doBank relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dalla metodologia autonoma di rendicontazione descritta in "Nota introduttiva".

Altri aspetti

I dati comparativi presentati nella DNF in relazione all'esercizio chiuso il 31 dicembre 2016 non sono stati sottoposti a verifica.

Bologna, 28 marzo 2018

Ria Grant Thornton S.p.A.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Silvia Fiesoli".

Silvia Fiesoli

Socio