

CERVED INFORMATION SOLUTIONS

Dichiarazione Non Finanziaria consolidata
ai sensi del Decreto Legislativo 254/2016

Bilancio di Sostenibilità 2017



Cerved Information Solutions S.p.A.

Dichiarazione Non Finanziaria consolidata
ai sensi del Decreto Legislativo 254/2016

Bilancio di Sostenibilità 2017



Indice

Lettera agli <i>Stakeholder</i>	4
Nota Metodologica	8
1 IL GOVERNO E L'ETICA DEL GRUPPO	10
L'identità aziendale	12
Governance	20
Compliance e Risk management	24
I principi di sostenibilità	28
I risultati e gli obiettivi finanziari	31
2 PRIORITÀ STRATEGICHE	34
Gestione della sicurezza dei dati, delle informazioni e protezione della <i>privacy</i>	36
Qualità di prodotti e servizi	44
I percorsi di innovazione e sviluppo	46
La forza delle persone	52
3 IL VALORE DELLE RELAZIONI CON I NOSTRI STAKEHOLDER E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE E AMBIENTALE	58
Relazioni con i clienti	60
Relazioni con le persone del Gruppo	64
Relazioni con le Istituzioni	73
Relazioni con analisti e investitori	77
Relazioni con fornitori e <i>partner</i> commerciali	78
Responsabilità ambientale	80
ALLEGATI	84
TABELLA GRI CONTENT INDEX	98
RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE	110



Lettera agli Stakeholder



Fabio Cerchiai

PRESIDENTE



Marco Nespolo

AMMINISTRATORE DELEGATO



È con orgoglio che vi presentiamo la prima edizione del nostro **Bilancio di Sostenibilità**. Si tratta di un documento importante, attraverso il quale Cerved ha l'opportunità di illustrare a tutto tondo non solo le *performance* ma anche i valori che caratterizzano il Gruppo. Il documento, infatti, affianca alla rendicontazione di natura economico-finanziaria, una fotografia più ampia dell'impatto che le nostre attività hanno sulla realtà economica, ambientale e sociale. L'obiettivo è condividere dinamiche operative virtuose, che non ricadono solo sugli azionisti, ma anche su dipendenti, collaboratori, *partner*, clienti, istituzioni, associazioni, *media* e l'intera società.

Siamo partiti dal consuntivo di questi ultimi 12 mesi, che conferma la solidità del Gruppo Cerved e la sua capacità di crescere in maniera agile e resiliente, triangolando innovazione, efficienza operativa e un'attenta strategia di *M&A*. Oltre a essere da quasi 50 anni un modello di *business* vincente, Cerved dal punto di vista della **governance** è anche un esempio di *public company* in Italia, con il 100% delle proprie azioni quotate.

Attraverso le informazioni e i servizi offerti, il Gruppo gioca un ruolo cruciale nel sistema economico nazionale. Grazie all'accuracy dei dati e all'utilizzo delle più avanzate tecnologie di analisi, Cerved favorisce la massima trasparenza informativa tra gli operatori economici. La qualità dell'offerta è anche frutto dell'imprescindibile rispetto dei principi di rigore, integrità e obiettività delle valutazioni fornite ai nostri clienti. A tale proposito, già dal 2015 ci siamo dotati di un **Codice Etico** che esprime gli impegni e le responsabilità nella conduzione degli affari, definendo i principi e le linee di comportamento che devono essere assunte da tutti coloro che lavorano per e con la nostra società.

Un tema che permea in maniera trasversale tutti i nostri processi di *business*, è la **protezione dei dati personali**. Su questo punto va ricordato che il nostro Gruppo, insieme all'associazione di categoria ANCIC, è stato promotore già nel 2016 dell'adozione di un vero e proprio Codice di Deontologia nel trattamento dei dati personali finalizzati all'informazione commerciale. In vista dell'entrata in vigore a maggio 2018 del GDPR, la nostra Direzione Affari Legali e Istituzionali ha portato avanti un importante progetto volto ad allineare le attività di *business* alla nuova *compliance* normativa.

La nostra offerta mette al servizio dei clienti il più grande patrimonio di dati economico finanziari relativo a imprese e istituzioni italiane. A questo proposito, stimiamo che - solo nell'ultimo anno - siano stati concessi circa 1.500 miliardi di Euro di prestiti bancari e fidi commerciali sulla base delle nostre informazioni. L'evoluzione dei servizi è garantita dalla nostra capacità di **investire costantemente** nelle tecnologie più all'avanguardia e nei migliori talenti.



L'innovazione è da sempre elemento cardine della nostra strategia di crescita. Un esempio concreto è il principio dell'*Open Innovation* che, da anni, consente al Gruppo di capitalizzare le migliori competenze attingendo dalle esperienze di *startup* e centri di ricerca, con l'obiettivo di anticipare *trend* di mercato e costruire nuovi *business* per Cerved. Il 2017 è stato un anno di importante rinnovamento dell'offerta. Un esempio rilevante è la Cerved Credit Suite, la nuova piattaforma con cui supportiamo le aziende nella gestione del processo di credito. È stata sviluppata con le più moderne metodologie di *service design* che hanno permesso il diretto coinvolgimento dei nostri clienti in tutte le fasi di sviluppo della piattaforma.

La nostra crescita è fortemente connessa alle **persone** che abbiamo saputo scegliere e ingaggiare negli anni. Solo nel 2017 abbiamo assunto 302 professionisti, tra cui anche alcuni profili chiave all'interno del *Leadership Team*.

Passione, spirito di iniziativa ed imprenditorialità sono i tratti distintivi dei nostri *manager*, che diventano artefici e protagonisti attivi del proprio percorso di crescita.

Per supportare sviluppo, *engagement* e collaborazione, Cerved promuove iniziative riguardanti percorsi di formazione, attenzione al *work-life balance*, come ad esempio il *pilot* sullo *smart working*, ed il meglio delle piattaforme di *social enterprise* (*Workplace*).

Oltre che al raggiungimento dei nostri obiettivi economici, puntiamo a portare un contributo culturale nei confronti delle **Istituzioni e della Pubblica Amministrazione**, svolgendo un ruolo di *advocacy* importante. Il Gruppo, infatti, è costantemente al fianco del *policy maker* nell'interpretare e prevedere i *trend* socio-economici più rilevanti.

Il tema della **sostenibilità ambientale** ci vede impegnati su più fronti. Il Gruppo punta a minimizzare gli impatti sull'ambiente attraverso la razionalizzazione delle risorse consumabili e l'efficientamento energetico. Inoltre promuoviamo con azioni mirate la sensibilizzazione dei dipendenti verso comportamenti virtuosi nel rispetto dell'ambiente. Un passo importante è stato il trasferimento dell'*headquarter* da Milano a San Donato Milanese all'inizio del 2017. La nuova struttura ha permesso di ridurre il *carbon foot print* e, allo stesso tempo, di migliorare sensibilmente le condizioni di lavoro dei nostri dipendenti grazie ad ambienti più ampi, luminosi e connessi.

Il 2017 ha segnato un altro anno di importanti obiettivi raggiunti dal Gruppo in tutti gli ambiti, dalla performance economica, all'innovazione, al nostro ruolo di *advocacy* e abilitatore della crescita del paese.

Cogliamo l'opportunità per ringraziare le nostre persone per il loro impegno quotidiano



così come i nostri azionisti, i clienti, i fornitori per la costante fiducia che è alla base del nostro successo. Siamo convinti che Cerved sia oggi e rimarrà in futuro un'eccellenza italiana capace di creare valore in maniera sostenibile per tutti i propri *stakeholder*.

San Donato Milanese,
26 febbraio 2018

Dott. Fabio Gerchiai
Presidente

A black ink signature of Dott. Fabio Gerchiai, which is a stylized, flowing script.

Dott. Marco Nespolo
Amministratore Delegato

A blue ink signature of Dott. Marco Nespolo, which is a more formal, cursive script.



Nota Metodologica

Il presente documento rappresenta la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (di seguito anche “DNF” o “Bilancio di Sostenibilità”) predisposta ai sensi del D.Lgs. 254/16 del 30 dicembre 2016 (decreto di attuazione della Direttiva 2014/95/UE), ovvero lo strumento di rendicontazione utile a condividere con gli azionisti le *performance* economiche, sociali e ambientali di Cerved Information Solutions S.p.A. e delle Società controllate (di seguito anche “Cerved”, il “Gruppo Cerved” o il “Gruppo”).

L’obiettivo principale del documento è quello di fornire una rappresentazione chiara e trasparente delle attività promosse dal Gruppo in ambito di sostenibilità, nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell’attività di impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto dalla stessa prodotto in termini di miglioramento sul Sistema Paese.

La redazione dei contenuti è stata sviluppata **in conformità ai «GRI Sustainability Reporting Standards»** (2016) pubblicati dal *Global Reporting Initiative* (GRI), secondo l’opzione «Core». È parte integrante del presente Bilancio la sezione “Allegati”, dove sono riportate informazioni di dettaglio e tabelle con dati quantitativi al fine di fornire esaustiva evidenza della copertura delle tematiche emerse come materiali e dei relativi indicatori GRI. Le tematiche materiali sono state individuate attraverso la prima analisi di materialità realizzata nel 2017, le cui modalità di svolgimento sono descritte nel paragrafo “I principi di sostenibilità”.

I contenuti del presente Bilancio si riferiscono all’anno 2017 (dal 1 gennaio al 31 dicembre 2017) e al fine di permettere la comparabilità dei dati nel tempo e valutare l’andamento delle attività del Gruppo, è stato proposto il confronto con l’anno precedente, laddove possibile. I dati e le informazioni sono stati raccolti e consolidati dalle varie funzioni responsabili di Cerved, utilizzando estrazioni dai sistemi informativi aziendali, dalla fatturazione e dalla reportistica interna ed esterna.

Le informazioni contenute nel presente Bilancio fanno riferimento alle **società incluse nell’area di consolidamento utilizzata per il bilancio consolidato**, fatta eccezione per Cerved Master Services S.p.A., Quaestio Cerved Credit Management S.p.A. e Credit Management S.r.l., in quanto acquisite al termine del 2017 ovvero **ancora inattive** al 31 dicembre 2017, per le quali si è ritenuto di avviare il consolidamento delle informazioni



di carattere non finanziario a partire dal 1 gennaio 2018 (eventuali eccezioni sono espressamente indicate nel testo).

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni economiche è il medesimo indicato nel Bilancio Consolidato 2017 di Cerved Information Solutions S.p.A. e fa riferimento alle società consolidate con il metodo integrale, ad eccezione come predetto, di Cerved Master Services S.p.A., Quaestio Cerved Credit Management S.p.A. e Credit Management S.r.l..

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni relative agli aspetti ambientali e relativi alla catena di fornitura esclude le sedi estere del Gruppo, Major1, ClickAdv, in quanto valutate come non significative ai fini della rappresentazione complessiva della performance del Gruppo, e gli impatti di Cerved Master Services S.p.A., Quaestio Cerved Credit Management S.p.A. e Credit Management S.r.l.¹. Cerved mantiene comunque l'impegno ad includere le menzionate sedi estere nel perimetro di rendicontazione per il 2018. Inoltre, l'informativa non presenta specifiche riguardo l'impiego di risorse idriche, in quanto la tematica è ritenuta non rilevante per la gestione dell'attività di impresa.

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni relative agli aspetti sociali è il medesimo indicato nel Bilancio Consolidato 2017 di Cerved Information Solutions S.p.A. e fa riferimento alle società consolidate con il metodo integrale, ad eccezione di Cerved Master Services S.p.A., Quaestio Cerved Credit Management S.p.A. e Credit Management S.r.l..

È stato contenuto, nei limiti del possibile, il ricorso all'uso di stime, che, se presenti, sono fondate sulle migliori metodologie disponibili e opportunamente segnalate.

La periodicità della pubblicazione della Dichiarazione Non Finanziaria è impostata secondo una frequenza annuale. Il presente Bilancio di Sostenibilità è stato presentato all'esame e alla valutazione del Comitato Controllo e Rischi il 19 febbraio 2018 e successivamente approvato dal Consiglio di Amministrazione di Cerved Information Solutions S.p.A in data 26 febbraio 2018.

Il presente documento è stato sottoposto a giudizio di conformità da parte di una società di revisione. La verifica è stata svolta secondo le procedure indicate nella "Relazione della Società di Revisione Indipendente", riportata in calce al documento.

Per maggiori informazioni in merito al Bilancio di Sostenibilità 2017 è possibile contattarci, inviando una mail a: sustainability@cerved.com.

Il Bilancio di Sostenibilità 2017 è disponibile anche sul sito web <http://company.cerved.com/>.

1. *La significatività delle società escluse, ad eccezione di Cerved Master Services S.p.A., Quaestio Cerved Credit Management S.p.A. e Credit Management S.r.l. è valutata in termini di rapporto del personale sul totale dei dipendenti del Gruppo (16%).*

Il governo e l'etica del Gruppo



L'identità aziendale

Chi siamo
Cosa facciamo

Governance

Corporate Governance
Etica, integrità e anti-corruzione

Compliance e Risk management

Compliance
Risk management

I principi di sostenibilità

Cerved e i suoi *stakeholder*
Analisi di materialità

I risultati e gli obiettivi finanziari

Percorso di crescita del Gruppo
Distribuzione del Valore Aggiunto



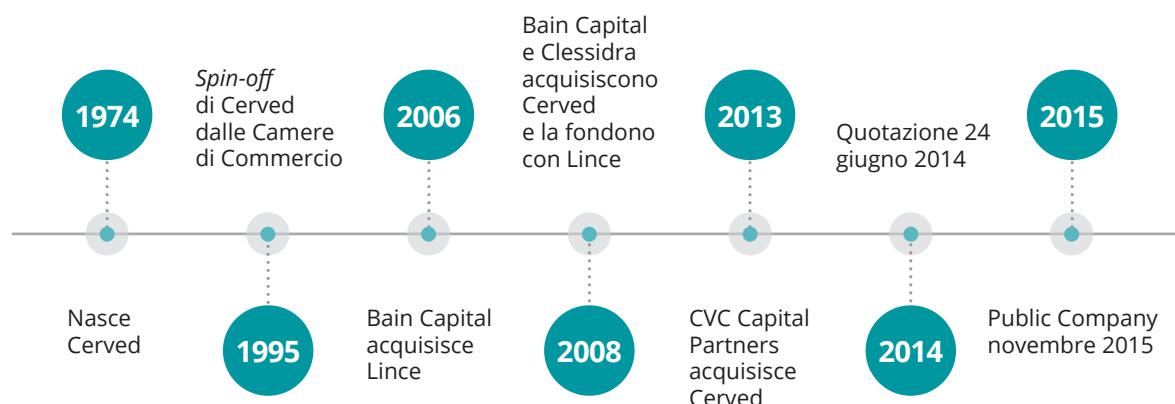
L'IDENTITÀ AZIENDALE

Chi siamo

Cerved (Centro Regionale Veneto Elaborazione Dati, Cerved) nasce nel 1974 come società informatica di gestione, elaborazione e distribuzione dei dati camerali contenuti presso gli archivi del Registro delle Imprese del Veneto. Il modello proposto si dimostra vincente: a seguito dell'adesione progressiva delle altre Camere di Commercio italiane e di alcuni importanti istituti finanziari, il Gruppo continua a crescere, diventando uno dei principali operatori di mercato nel settore della *Business Information*.

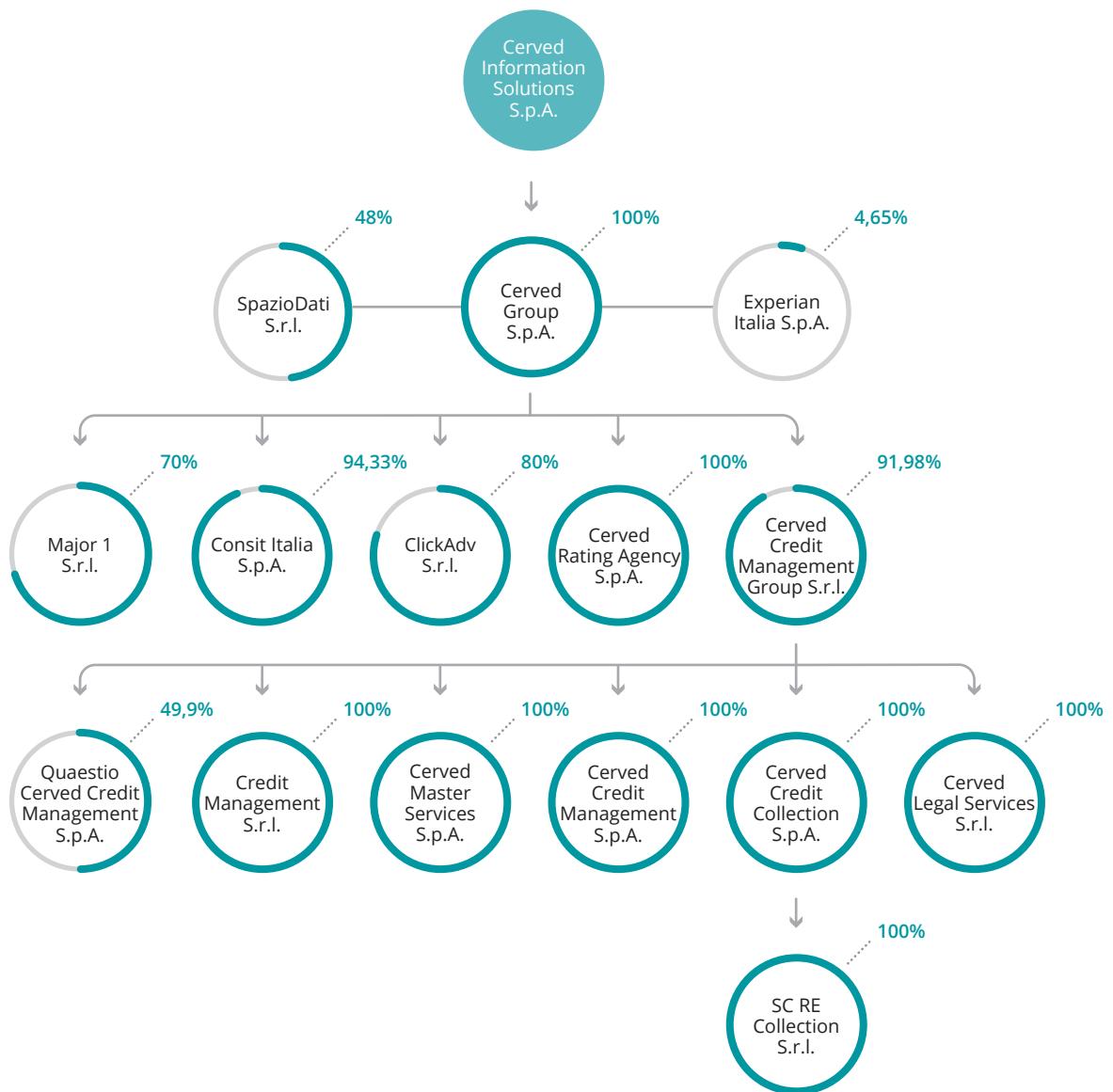
Innovando incessantemente i propri prodotti, sviluppando nuovi *business* e integrando con successo numerose aziende, Cerved da oltre 40 anni è un leader di mercato: *public company* con un flottante del 100%, attualmente non è solo il **più grande Information Provider** in Italia ma è anche una delle principali agenzie di *rating* in Europa.

La nostra cronistoria





La struttura del Gruppo al 31.12.17



Sedi del Gruppo Cerved al 31.12.2017

SEDE LEGALE, CENTRALE E OPERATIVA

- ① San Donato Milanese (MI) – Via dell'Unione Europea, 6/A-6/B

SEDI OPERATIVE

- ② Acireale (CT) – Via Sclafani, 40/B
③ Bari (BA) – Piazza Aldo Moro, 37
④ Bari (BA) – Vico San Domenico, 2
⑤ Bologna (BO) – Via Cairoli, 9
⑥ Bolzano (BZ) – Via Macello, 53
⑦ Brindisi (BR) – Piazza Cairoli, 28
⑧ Capaccio Paestum (SA) – Via Magna Grecia, 286
⑨ Cluj-Napoca (Romania) – Str. Henri Barbusse, 44-46
⑩ La Spezia (SP) – Viale Italia S.n.c. Locale 36, c/o il Porto di Mirabello
⑪ Lecce (LE) – Viale Otranto, 119
⑫ Mangone (CS) – Zona Industriale Piano Lago, snc
⑬ Milano (MI) – Viale Famagosta, 75
⑭ Mori (TN) – Via Teatro, 43
⑮ Novara (NO) – Via Sforzesca, 10/G
⑯ Oradea-Judet Bihor (Romania) – Str. Piata Cetatii, Et 1 3
⑰ Padova (PD) – Corso Stati Uniti, 14 bis
⑱ Palermo (PA) – Via Agrigento, 4
⑲ Pandino (CR) – Via Milano, 110
⑳ Pescara (PE) – Corso Vittorio Emanuele II, 102
㉑ Pontedera (PI) – Via Salvo D'Acquisto, 40/C
㉒ Potenza (PZ) – Via Orazio Petruccelli, 14
㉓ Pozzuoli (NA) – Via Antiniana, 2/A
㉔ Rende (CS) – Via Kennedy, Piano T
㉕ Roma (RM) – Via C. Colombo, 149-115
㉖ San Giovanni Lupatoto (VR) – Via G. Garibaldi, 5-23
㉗ Sassari (SS) – Via Alfredo Oriani Cairoli, 2
㉘ Sondrio (SO) – Via Cesura, 3
㉙ Timisoara (Romania) – Str. Paris Nr 2a, Et. 3, Sala 309
㉚ Torino (TO) – Corso Vittorio Emanuele II, 93
㉛ Verona (VR) – Viale del Lavoro, 35/B
㉜ Vigevano (PV) – Corso Novara, 43
㉝ Villorba (TV) – Viale della Repubblica, 19/B



UFFICI COMMERCIALI

- 34 Ancona (AN) – Via Sandro Totti, 12/A
- 35 Bologna (BO) – Via della Salute, 14/2, c/o Palazzo Termal
- 36 Genova (GE) – Corso Buenos Aires, 5-4
- 37 Napoli (NA) – Galleria Vanvitelli, 26

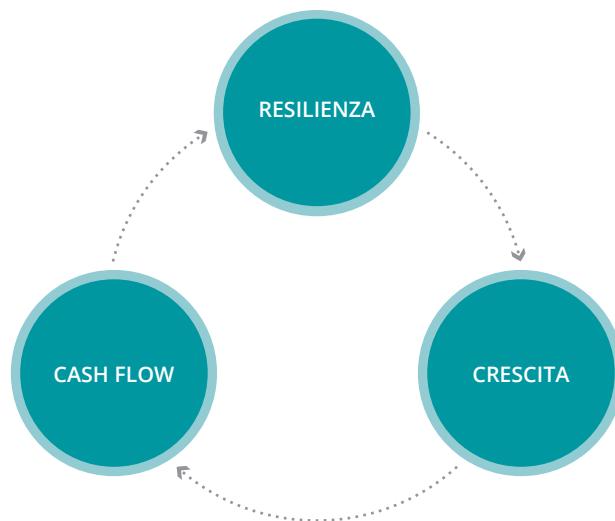
 Cerved ha 37 sedi:
34 in Italia
e 3 in Romania

La sede legale,
amministrativa e operativa è a
San Donato Milanese



Nel 2017 Cerved ha proseguito sul proprio sentiero di crescita, coerentemente con il suo *business model*, confermando resilienza e capacità di generare cassa, anche grazie ad acquisizioni mirate che hanno ulteriormente rafforzato il posizionamento sul mercato dell'azienda.

Business Model del Gruppo Cerved



Business strategy del Gruppo Cerved

La strategia di sviluppo di Cerved, in linea con quanto annunciato nel processo di quotazione, conclusosi il 24 giugno 2014 e riconfermato durante l'*Investor Day* tenutosi in data 10 maggio 2016, è fondata su concetti chiari e sostenibili.

Facendo leva sui propri punti di forza, il Gruppo continua a progredire, diversificando e rafforzando le proprie attività di *business*, oggi incentrate su 4 direttive:

Le 4 direttive della Business Strategy di Cerved





Cosa facciamo

Con un portafoglio di oltre 30 mila clienti, italiani ed esteri, Gruppo Cerved è il principale operatore nazionale nell'ambito della valutazione e gestione del credito. Precursore di un modello *data driven*, improntato sullo studio e sull'analisi multidimensionale e multilivello, Cerved garantisce il più ampio patrimonio di informazioni esistente su singoli, imprese e gruppi italiani. Fortemente orientata all'innovazione, l'offerta è articolata e risponde alle esigenze del mondo finanziario e assicurativo, delle aziende pubbliche e private e di tutti i professionisti che cercano dati e informazioni strategiche per i loro *business*.

Servizi e piattaforme sono concepite per intercettare ogni tipo di dato che possa aiutare i clienti a gestire in modo più consapevole le dinamiche decisionali. Cerved scandaglia e identifica tutte le informazioni utili a fotografare i rischi ma anche tutte le nuove opportunità di mercato. Consulenti e specialisti esperti lavorano con intelligenza e passione per supportare il *business* dei clienti, contribuendo a definire criteri di scelta fondati su basi solide e durature nel tempo.

Ogni anno oltre 30 mila clienti si affidano al Gruppo per valutare la solvibilità e il merito creditizio, monitorare e gestire il rischio di credito in tutte le sue fasi, definire con accuratezza le strategie di **marketing** e valutare e gestire i crediti in sofferenza.


Leader nella Credit Information e primario player indipendente nel Credit Management

Oltre 1.000 richieste di informazioni commerciali ogni minuto

408 milioni di Euro di valore aggiunto generato e distribuito

1.500 miliardi di Euro di prestiti bancari e fidi commerciali erogati nel 2017 sulla base di informazioni e servizi forniti da Cerved





Cerved risponde alle esigenze di *credit manager*, direttori finanziari, responsabili *marketing*, responsabili acquisti, *manager* e professionisti delle vendite. L'offerta del Gruppo triangola visioni, metodologie e progetti costantemente allineati all'evoluzione dei mercati.

Il potenziamento dell'offerta copre tre aree di attività distinte:

- *Credit Information*
- *Marketing Solutions*
- *Credit Management*



Abbiamo realizzato 20 prodotti marketing, utilizzati da 2.200 clienti

Ogni anno Cerved sviluppa più di 2.000 progetti personalizzati e circa 1.000 analisi settoriali su 637 microsettori e 353 settori

540.000 i contatti in Italia generati nel 2017

Credit Information

Cerved aiuta i propri clienti fornendo informazioni volte a valutare il profilo economico-finanziario e l'affidabilità di imprese e persone fisiche. L'attività comprende la determinazione della rischiosità dell'intero portafoglio crediti e la definizione di modelli di valutazione e sistemi decisionali. Supportando i clienti nelle valutazioni e nelle decisioni, il Gruppo si avvale di soluzioni ad alta integrazione, sviluppate in oltre 40 anni di attività al servizio del mondo bancario.

Marketing Solutions

Cerved detiene un patrimonio informativo unico nel suo genere per varietà, profondità, accuratezza e valore a supporto delle attività commerciali e di *marketing*. Organizzate su tre tipologie di offerta, le *Marketing Solutions* si compongono di tre verticalità: *Data Providing*, *Market Analysis* e *Lead Generation*. In ogni proposta convergono un'ampia gamma di prodotti online e di servizi, tutti personalizzabili, che permettono di monitorare aziende e *partner*, contribuendo a filtrare, segmentare e sviluppare tutti i mercati, nuovi e potenziali.





Credit Management

Cerved è uno dei principali operatori italiani indipendenti nel settore del *Credit Management*, offrendo servizi orientati alla valutazione e alla gestione di posizioni creditizie per conto terzi basate su informazioni e dati quantitativi certificati. Tramite la gestione stragiudiziale e legale, la valutazione dei crediti, il *remarketing* di beni mobili e immobili e servizi per la gestione degli incassi, professionisti esperti e qualificati aiutano i clienti a individuare le soluzioni più efficaci lungo l'intero ciclo di vita del credito, per intervenire rapidamente, riducendo i tempi di recupero del denaro.

Nel corso del 2017 è stata lanciata anche una nuova linea di servizi legati al mondo dell'*advisory* che copre tutte le tematiche di *Big Data Management*. Il focus dello sviluppo, infatti, si sta spostando dalla fornitura dei dati alla fornitura di soluzioni sempre più personalizzate.

Mettendo al centro le esigenze dei clienti, le attività svolte dal Gruppo vengono proposte attraverso i marchi principali:

- Cerved



- Cerved Rating Agency



*Nel 2017 abbiamo gestito
25 miliardi di crediti oltre
a migliaia di beni immobili
e strumentali provenienti da
ex leasing*

I riconoscimenti



Cerved Group, Consit Italia, Cerved Rating Agency e Cerved Credit Collection hanno ottenuto la **Certificazione ISO 9001:2015** standard di riferimento internazionale per la gestione della Qualità.



AGENZIA DI RATING

Registrata come **C.R.A.** - Credit Rating Agency
Riconosciuta **E.C.A.I.** - External Credit Assessment Institution

Cerved Rating Agency:

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

Fitch Ratings

Fitch Ratings ha assegnato a Credit Cerved Management (CCM) i *rating* RSS1* e CSS1* come:

- *Italian Residential*
- *Commercial Mortgage Special Servicer*

* Questi rating, specifici del settore, certificano la qualità del business riferendosi, in particolare, all'ampia gamma di strategie gestionali, alla solidità delle soluzioni tecnologiche e alla gestione oculata del rischio.



GOVERNANCE

Corporate Governance²

Nell'ambito delle informazioni economico-finanziarie e nella gestione del credito, Cerved opera attraverso divisioni specializzate nell'analisi, nel disegno, nell'implementazione e nella gestione di servizi, prodotti e processi.

La **struttura di Corporate Governance³** di Cerved è un modello organizzativo e gestionale basato su valori etici, caratterizzati dall'assoluto rispetto delle norme legislative e delle regole comportamentali che vigono all'interno dell'azienda.

Il sistema di governo societario del Gruppo è composto da un **Consiglio di Amministrazione⁴** che si riunisce regolarmente e che ha competenza esclusiva in merito alla gestione amministrativa e strategica per il conseguimento degli obiettivi.

COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DI CERVED INFORMATION SOLUTIONS S.P.A. AL 31 DICEMBRE 2017

Nominativo	Anno di nascita	Carica
Fabio Cerchiai	1944	Presidente indipendente
Gianandrea De Bernardis	1964	Vice Presidente esecutivo
Marco Nespolo	1973	Amministratore Delegato ⁵
Sabrina Delle Curti	1975	Amministratore esecutivo
Andrea Mignanelli	1969	Amministratore esecutivo
Roberto Mancini	1971	Amministratore esecutivo
Mara Anna Rita Caverni	1962	Amministratore indipendente
Aurelio Regina	1963	Amministratore indipendente
Marco Maria Fumagalli	1961	Amministratore indipendente
Valentina Montanari	1967	Amministratore indipendente
Giulia Bongiorno	1966	Amministratore indipendente

Il 45% dei membri del Consiglio ha un'età compresa fra i 30 e i 50 anni, il 55% ha un'età superiore ai 50 anni

Lo Statuto prevede che gli amministratori vengano nominati dall'Assemblea nel rispetto della disciplina vigente inerente l'equilibrio tra generi, che ha portato a una presenza di amministratori di genere femminile nell'attuale composizione del 36%.

La composizione del Consiglio di Amministrazione, in carica fino all'approvazione del bilancio di esercizio al 31 dicembre 2018, è stata

2, 3, 4. Per ottenere informazioni più approfondite e dettagliate è possibile consultare la "Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari" del Gruppo Cerved.

5. I Consigli di Amministrazione di Cerved Information Solutions e di Cerved Group hanno attribuito all'Amministratore Delegato Sig. Marco Nespolo tutte le opportune deleghe e poteri in qualità di datore di lavoro e responsabile per la tutela dell'ambiente della Società.



aggiornata anche a seguito di un processo di “**succession planning**” lanciato nel 2015 per la successione di alcune figure apicali dell’azienda. In questo contesto è stato avviato un processo di valutazione al fine di identificare il miglior candidato all’eventuale successione dell’Amministratore Delegato allora in carica. Per la definizione dei ruoli è stata vagliata una rosa di candidati interni al Gruppo stesso, rapportata a determinati *benchmark* orientati a una chiara definizione degli obiettivi, degli strumenti e delle tempistiche.

Per migliorare il lavoro del Consiglio di Amministrazione e favorire una condivisione tempestiva, riservata e sistematica delle informazioni, la Società Cerved Information Solutions ha introdotto un innovativo strumento che si occupa dell’invio e della notifica degli avvisi di convocazione, includendo tutta la documentazione di supporto relativa. L’utilizzo di questo *tool* informatico sarà esteso a tutte le società del Gruppo nel corso del 2018.

All’interno del Consiglio di Amministrazione sono inoltre costituiti:

Comitato Remunerazione e Nomine <small>(ai sensi dei principi 6.P.3. e 5.P.1. del Codice di Autodisciplina)</small>	Comitato Parti Correlate⁶ <small>(ai sensi del principio 7.P.3. del Codice di Autodisciplina)</small>	Comitato Controllo e Rischi⁷ <small>(ai sensi del principio 7.P.3. del Codice di Autodisciplina)</small>
Aurelio Regina (Presidente)	Fabio Cerchiai (Presidente)	Mara Anna Rita Caverni (Presidente)
Mara Anna Rita Caverni	Mara Anna Rita Caverni	Aurelio Regina
Marco Maria Fumagalli	Marco Maria Fumagalli	Valentina Montanari
Giulia Bongiorno ⁸		

Il **Collegio Sindacale**, costituito da tre sindaci effettivi e da due sindaci supplenti, vigila sull’osservanza delle leggi e dello Statuto nel rispetto dei principi di corretta amministrazione, con particolare riguardo all’adeguatezza dell’assetto organizzativo, amministrativo e contabile della Società.

Cerved, al fine di conseguire un’ottimale gestione delle tematiche di sostenibilità, con la delibera del Consiglio di Amministrazione del 20 novembre 2017 ha avviato la formalizzazione delle responsabilità in materia di **Corporate Social Responsibility**, in capo al **Comitato Controllo e Rischi** di Cerved Information Solutions.

Recependo la delibera, il Comitato ha proceduto ad aggiornare il proprio Regolamento il 29 gennaio 2018, approvato poi da parte del Consiglio di Amministrazione di Cerved Information Solutions del 26 febbraio 2018. Si tratta di una scelta che ottempera quanto raccomandato dall’art. 4 del **Codice di Autodisciplina⁹** di Borsa Italiana che prevede l’opportunità di valutare la costituzione di un apposito comitato dedicato alla supervisione delle questioni di sostenibilità connesse all’esercizio dell’attività dell’impresa e alle sue dinamiche di interazione con tutti gli *stakeholder*.

6. Al Comitato Parti Correlate, regolato sulla base di una apposita procedura interna adottata in data 28 maggio 2014 (e poi modificata in data 21 dicembre 2017), sono affidate le funzioni e i compiti previsti dalla medesima procedura e nel regolamento di attuazione adottato dalla Consob con delibera n. 17221 del 12 marzo 2010.

7. Dal 2017 la responsabilità della Sostenibilità aziendale è stata attribuita al Comitato Controllo e Rischi

8. Dimissioni con efficacia a far tempo dal 27 ottobre 2017.

9. Tale previsione è richiesta per i Consigli di Amministrazione delle società appartenenti all’indice FTSE-MIB.



Etica, integrità e anti-corruzione

Nel 2015 il Gruppo ha adottato un proprio **Codice Etico** che esprime gli impegni e le responsabilità di Cerved nella conduzione degli affari e delle attività aziendali. Nel Codice sono definiti l'insieme dei valori e dei principi, nonché le linee di comportamento che devono essere assunte da ogni membro o collaboratore del Gruppo: ovverosia amministratori della Società così come tutte le persone che, indipendentemente dalla tipologia di lavoro svolto, operano per il Gruppo. Questi principi, approvati dal Consiglio di Amministrazione di Cerved e da tutte le Società controllate, vengono sottoscritti da ogni dipendente. Il Codice, infatti, ha l'obiettivo di disciplinare tutte le attività e i rapporti del Gruppo verso i dipendenti, la Pubblica Amministrazione, i clienti, i fornitori, i *mass media*, gli azionisti e la comunità finanziaria in genere.

Principi di riferimento

- rispetto delle norme e delle procedure
- correttezza e professionalità
- riservatezza delle informazioni
- trasparenza della gestione
- concorrenza leale
- sicurezza e salute dei lavoratori
- tutela dell'ambiente
- prevenzione dei conflitti di interesse
- tutela della proprietà intellettuale
- lotta alla corruzione e alle frodi

Nel marzo 2015, il Consiglio di Amministrazione di Cerved Information Solutions ha adottato il **Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001** (in seguito aggiornato a marzo 2016) e costituito l'Organismo di Vigilanza (gli attuali componenti sono stati nominati nel febbraio 2017). Molte¹⁰ delle Società del Gruppo hanno adottato un proprio modello, nominando un proprio **Organismo di Vigilanza**.

Il Modello 231/01 si compone delle seguenti **sezioni**:



una parte generale, in cui si ritrovano riassunti i punti salienti relativi alle caratteristiche del Gruppo, le motivazioni e le finalità perseguiti, la costruzione, le componenti e i principali protocolli che compongono il Modello di Gestione e Controllo nonché la regolamentazione dell'Organismo di Vigilanza



le parti speciali che hanno la funzione di individuare i reati potenzialmente a rischio di commissione e le correlate attività sensibili, illustrare alcune delle possibili modalità di commissione degli illeciti, richiamare i principi comportamentali da rispettare e le misure preventive da adottare.

10. Solo Major1, oltre alle Società neoacquisite e/o neocostituite, non ha adottato un proprio Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001.



I principali reati nel *radar* degli Organismi di Vigilanza delle Società del Gruppo

Cerved:

- reati commessi nei rapporti con la Pubblica Amministrazione
- delitti informatici e trattamento illecito di dati
- delitti di criminalità organizzata
- reati societari
- delitti contro l'industria e il commercio
- reati di abuso di mercato
- ricettazione, riciclaggio e autoriciclaggio
- rendere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria
- delitti in materia di violazione del diritto d'autore
- reati di omicidio colposo e lesioni colpose commessi con violazione delle norme antinfortunistiche e sulla tutela dell'igiene e della salute sul lavoro
- reati ambientali

Sulla *Intranet* aziendale Cerved fornisce ai propri dipendenti una sezione dedicata: "**Compliance - D.Lgs. 231/2001**". La sezione contribuisce così a diffondere i principi del Codice Etico e dei Modelli Organizzativi tra i dipendenti, riportando tutti i documenti più rilevanti che descrivono i reati, offrendo anche spunti e approfondimenti.

La sezione include inoltre un corollario di strumenti formativi/informativi, relativi agli eventuali aggiornamenti del Modello o la promozione dei corsi di "**Awareness Training**", incentrati su diverse tematiche: *Compliance*, Gestione dei Rischi e Sistemi di Controllo Interno.

Diritti Umani

Il Gruppo Cerved considera il riconoscimento del rispetto e della tutela del valore umano un fondamentale. La tematica è considerata rilevante anche in considerazione del numero di persone che partecipa allo svolgimento delle attività del Gruppo ed è per questo che viene gestita secondo i principi del Codice Etico che, in un passo emblematico, recita:

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



Per ogni Società del Gruppo che adotta il Modello Organizzativo è stato attivato anche un canale dedicato tramite il quale dipendenti e terze parti possono segnalare potenziali violazioni dei principi del Codice Etico, del Modello, delle procedure e dei sistemi di controllo interni adottati dalle Società del Gruppo.

Le segnalazioni di eventuali comportamenti non in linea con i principi indicati nel Codice Etico e nei Modelli Organizzativi sono monitorati costantemente dagli Organismi di Vigilanza. Nel caso si accertino situazioni potenzialmente in violazione alle indicazioni e prescrizioni del Codice Etico e dei Modelli Organizzativi, queste possono diventare oggetto di discussione in riunione o nei *meeting* straordinari, convocati ad hoc. Le eventuali azioni di miglioramento conseguenti diventano poi oggetto di monitoraggio tramite lo sviluppo di ulteriori attività di approfondimento.

Nel rispetto della normativa sulla *privacy*, l'accesso alle informazioni è consentito esclusivamente ai membri dell'**Organismo di Vigilanza** della Società di competenza.

La **lotta alla corruzione attiva e passiva** è un altro argomento di primissima rilevanza all'interno del Modello 231 e trova ampio spazio all'interno del Codice Etico e nei programmi annuali di formazione del Gruppo. Tramite la revisione del Modello, va segnalato come nel 2016 sia stato recepito l'**aggiornamento normativo** in materia di "Anti corruzione".

Sebbene non sia presente una struttura dedicata al monitoraggio del rischio di corruzione, gli Organismi di Vigilanza di ciascuna società del Gruppo ne hanno fatto un oggetto di analisi nell'ambito delle specifiche attività di controllo svolte. La gestione del rischio di corruzione è affidata a specifici presidi identificati all'interno delle Parti Speciali dei Modelli Organizzativi e delle procedure delle Società del Gruppo.

COMPLIANCE E RISK MANAGEMENT

Compliance

Tutte le Società del Gruppo Cerved ottemperano a **normative e regolamentazioni nazionali ed europee**. Lo svolgimento delle attività, si estrinseca in contesti di *business* caratterizzati da un'evoluzione normativa rapida e frequente che richiede non solo molta attenzione ma anche aggiornamenti costanti.

Per alcune società del Gruppo, quali Cerved Rating Agency (CRA) e Cerved Credit Management Group (CCMG), è prevista una funzione di conformità normativa interna, atta a presidiare le attività svolte. La relazione ai Consigli di Amministrazione delle rispettive Società ha una cadenza programmata con una periodicità semestrale.

Il Gruppo Cerved partecipa attivamente anche allo sviluppo di regole di autodisciplina e di codici di condotta coerenti con le normative di settore, anche con l'ausilio delle specifiche associazioni di categoria.



Focus sulla Compliance del Gruppo:

- Codice di Autodisciplina delle Società Quotate
- Regolamento UE 596/2014 relativo agli abusi di mercato per informazioni privilegiate
- Regolamento CE 1060/2009 relativo alle agenzie di *rating* del credito
- D. Lgs. 254/2016 – Comunicazione di informazioni di carattere non finanziario
- L. 262/2005 – Tutela del risparmio e disciplina dei mercati finanziari
- D. Lgs. 196/2003 – Codice in materia di protezione dei dati personali ed ai provvedimenti dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali
- D. Lgs. 231/2001 – Responsabilità Amministrativa degli Enti
- D. Lgs 206/2005 – Codice del Consumo
- D. Lgs. 135/2016 – Riforma europea della revisione legale
- D. Lgs. 1 settembre 1992 n. 385 e s.m.i. Testo Unico Bancario
- D. Lgs. 24 febbraio 1998, n. 58 e s.m.i. Testo Unico Finanziario
- Modifica dell'art. 24 bis D.L. 83/2012 – normativa in materia di call center
- Regio Decreto 773/31 Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza
- D. Lgs. 81/2008 – Tutela Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro e Sicurezza fisica
- D. Lgs. 231/2007 – Prevenzione del finanziamento del terrorismo e del riciclaggio

Risk Management

Cerved crede che un efficace **Sistema di Controllo e di Gestione dei Rischi** (SCleGR) permetta al Gruppo di perseguire una conduzione dell'impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi aziendali, supportando il *management* e il vertice a prendere decisioni consapevoli e concorrendo:

- alla salvaguardia del patrimonio sociale
- all'efficienza e all'efficacia dei processi aziendali
- all'affidabilità delle informazioni fornite agli organi sociali e al mercato
- al rispetto di leggi, di regolamenti, dello statuto sociale e delle procedure interne

Mediante diverse iniziative portate avanti nel corso del 2017, Cerved ha strutturato e consolidato il proprio SCleGR, conformemente a quanto previsto dal Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana e dalle *best practices* di settore.

Il Sistema oggi è composto da un'architettura basata su un insieme di **regole, procedure, presidi organizzativi, flussi informativi** e di **reporting** che, in modo integrato, permettono al *management* una corretta identificazione, misurazione e gestione dei principali rischi di Gruppo, attraverso un monitoraggio costante.

Le principali responsabilità sono attribuite al Consiglio di Amministrazione di Cerved Information Solutions S.p.A., organo preposto alla supervisione delle strategie e dei rischi di Gruppo. Al Consiglio di Amministrazione è riservato altresì il ruolo di indirizzo e



Il Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana e il CoSO Internal Control – Integrated Framework (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) sono due pilastri fondamentali del modello di governance del rischio di Gruppo Cerved

valutazione dell'adeguatezza del SCleGR, adeguatamente supportato, nelle valutazioni e nelle decisioni, dal Comitato Controllo e Rischi (CCR). Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi di Gruppo Cerved risponde all'esigenza di diversi interlocutori esterni (investitori, CONSOB, Borsa Italiana, ESMA, Banca d'Italia, Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personalini, Antitrust etc.) che richiedono una rappresentazione sempre più chiara ed esplicita dei processi e dei metodi adottati in merito alla gestione del rischio.
Al fine di fornire un valido supporto ai processi decisionali, nel corso degli anni il Gruppo Cerved ha intrapreso un percorso di miglioramento continuo del proprio modello di **Enterprise Risk Management** (ERM).

Il processo, implementato a livello di Gruppo e con particolari specializzazioni all'interno delle proprie società controllate, prevede, con periodicità annuale:

- l'identificazione e la valutazione dei principali rischi del Gruppo
- l'individuazione e l'aggiornamento delle azioni di intervento atte a gestire i principali rischi
- l'identificazione e il monitoraggio delle tempistiche di attuazione delle azioni di miglioramento

Modello a "Tre linee di difesa"

Nell'ambito della gestione del rischio, per l'identificazione, la misurazione, la gestione e il monitoraggio, Gruppo Cerved ha adottato l'approccio noto come "Tre linee di difesa":

1 livello di controllo: *Management – risk owner*

Le risorse preposte identificano, valutano, gestiscono e monitorano i rischi di competenza individuando ed attuando specifiche azioni di trattamento.

2 livello di controllo: *Management o funzioni preposte al monitoraggio dei rischi e dell'adeguatezza dei controlli.*

Specialisti del rischio e della *compliance* offrono supporto al primo livello nella definizione e nell'implementazione di adeguati sistemi di gestione dei principali rischi e dei relativi controlli, occupandosi di monitorare sistematicamente i principali rischi (compresi quelli di conformità normativa) per valutare il livello di adeguatezza e operatività dei controlli, posti a presidio degli stessi, in modo da garantire un trattamento delle problematiche rilevanti più efficace ed efficiente.

3 livello di controllo: *Internal Audit*

La funzione fornisce un'*assurance* indipendente e obiettiva sull'adeguatezza ed effettiva operatività del primo e secondo livello di controllo e, in generale, valuta l'efficienza e l'efficacia del SCleGR.



Nel corso del 2017, con riferimento agli ambiti identificati come rilevanti, il Gruppo ha individuato e monitorato le seguenti macro-tematiche:

- **evoluzione del contesto di riferimento**, che si delinea sotto il duplice profilo della *compliance* normativa e delle dinamiche dei settori di *business* di riferimento
- **competitività e innovazione dell'offerta**, che si traduce nell'applicazione delle *policy* e delle linee guida strategiche commerciali unitamente alla tempestività nell'innovazione di prodotti e servizi
- **efficacia operativa ed infrastrutturale**, sotto il profilo della gestione della sicurezza delle informazioni, della gestione di servizi e prodotti rilevanti e innovativi e della dipendenza da figure chiave e fornitori strategici
- **governo dei processi interni**, per cui il Gruppo Cerved ha intrapreso molteplici attività di monitoraggio in differenti ambiti:
 - con riferimento al **processo M&A** (in particolare al *Post Merger Integration*), per le società acquisite nel 2016 è stato effettuato un controllo sulle azioni definite per raggiungere la conformità al sistema di gestione di Cerved e un monitoraggio del percorso di integrazione delle stesse con la struttura di Gruppo
 - per **la governance di comunicazione interna ed esterna**, il Gruppo Cerved ha avviato un monitoraggio del rischio reputazionale, mediante un esame di particolari casistiche che potrebbero avere un impatto sull'immagine di Cerved, in maniera diretta oppure indiretta, oltre a rafforzare le modalità e gli strumenti di comunicazione interna
 - infine, il Gruppo opera un monitoraggio dei **processi e dei presidi focalizzati al governo dell'organizzazione aziendale**, con un focus particolare sull'adeguatezza dell'assetto societario, organizzativo e amministrativo-contabile.

Alla luce del contesto normativo, nel corso del 2017 il Gruppo ha condotto un'approfondita valutazione del proprio SCleGR. La tabella di marcia prevede, nel tempo, un'azione di miglioramento continuo con un duplice obiettivo: raggiungere un maggior grado di maturità del Sistema e assicurare il suo allineamento rispetto alle *best practice* nazionali e internazionali.

Coerentemente con tale approccio, con riferimento all'individuazione delle principali aree di rischio in relazione alle tematiche rilevanti ex D.Lgs 254/16, il Gruppo Cerved ha già avviato la mappatura e il monitoraggio dei principali rischi emersi e, nel prossimo futuro, verrà presentata l'evoluzione relativa allo specifico *focus* delle tematiche "ESG" (*Environmental, Social, Governance*), in relazione a quanto emerso come rilevante dall'analisi di materialità.

Cerved, inoltre, è consapevole di quanto il rafforzamento e il consolidamento del SCleGR dipenda dal *modus operandi* di tutto il personale e del *management* del Gruppo. Per questo motivo è stato avviato un programma di lungo periodo finalizzato a **condividere e diffondere una Cultura del Rischio di Gruppo** e che prevede il progressivo coinvolgimento di differenti attori aziendali.

I PRINCIPI DI SOSTENIBILITÀ

Nello svolgimento delle proprie attività Cerved considera la credibilità un aspetto fondamentale e imprescindibile. Per questa ragione ha sviluppato un approccio alla rendicontazione di sostenibilità che parte da una profonda analisi conoscitiva del Gruppo e delle iniziative già in atto. L'analisi si è focalizzata su due aspetti principali: l'identificazione degli *stakeholder* e la valutazione delle tematiche di sostenibilità economica, ambientale e sociale rilevanti.

Cerved e i suoi *stakeholder*

Gli **stakeholder**, ovvero i portatatori di interesse che influenzano e/o sono influenzati dalle attività dell'organizzazione, non sono solo i principali interlocutori del Gruppo rispetto alla conduzione degli affari e delle operazioni aziendali. Di fatto, è nei confronti dei suoi *stakeholder* che Cerved definisce l'insieme dei valori e dei principi, nonché le linee di comportamento che devono essere assunte da tutti coloro che operano per le Società.





Il Gruppo Cerved inoltre collabora con diverse associazioni:

- ANCIC (Associazione Nazionale tra le Imprese di Informazioni Commerciali e di Gestione del Credito)
- UNIREC (Unione Nazionale Imprese a tutela del Credito) e, tramite quest'ultima, la Fondazione *Forum Unirec-Consumatori*
- BIJA (*Business Information Industry Association*)
- European Committee of Central Balance-Sheet Data Offices
- Tavolo di Studio sulle Esecuzioni Immobiliari (T6)
- *Big Data Value Association* (BDVA)
- ASSIRM (Associazione Italiana delle Ricerche di Mercato, Sociali e di Opinione)
- ASSONIME (Associazione fra le Società Italiane per Azioni)

Analisi di materialità

Nel corso del 2017 è stata svolta un'analisi di materialità per identificare le **tematiche materiali**¹¹ che sono diventate oggetto di rendicontazione nel presente Bilancio di Sostenibilità. È stato istituito un Gruppo di lavoro, composto dai referenti di tutte le principali aree aziendali, al quale sono state sottoposte le tematiche emerse come più significative, sulla base di analisi di contesto e sullo studio dei principali andamenti del settore e delle *best practices* di riferimento.

La prima analisi di materialità è stata condotta internamente al Gruppo: nella valutazione della rilevanza delle tematiche e degli impatti generati, i componenti del *team* hanno valutato gli aspetti più significativi sia per il Gruppo Cerved che per gli *stakeholder*. Sviluppi ulteriori dell'analisi sono finalizzati alla condivisione delle tematiche materiali anche esternamente al Gruppo.

A conclusione del processo è stata elaborata una **matrice di materialità**, che rappresenta gli aspetti più importanti secondo l'azienda e i suoi interlocutori.

 *Cerved Rating Agency è socia di EACRA (Associazione Europea delle Agenzie di Rating del Credito), mentre SC Re Collection S.r.l. è membro di AMCC (Associazione Romena del comparto degli Operatori del Credit Management)*

¹¹. Una tematica viene ritenuta materiale quando riflette gli impatti economici, sociali e ambientali ritenuti significativi da parte dell'organizzazione o qualora influenzino in maniera significativa le valutazioni e le decisioni degli stakeholder.

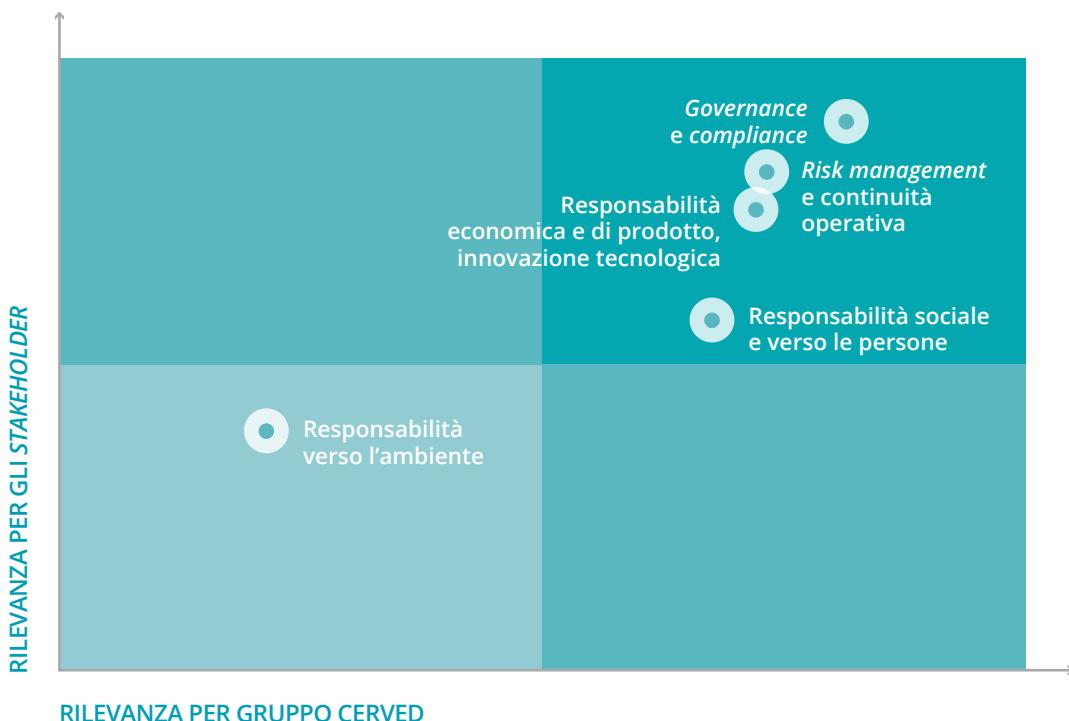


Matrice di materialità

La mappatura contempla 18 tematiche materiali raggruppate in 5 macroaree

GOVERNANCE E COMPLIANCE	Etica, integrità e anticorruzione <i>Governance e compliance</i> Protezione della <i>Privacy</i> Sostenibilità nella strategia di business
RISK MANAGEMENT E CONTINUITÀ OPERATIVA	<i>Risk Management</i> Gestione della sicurezza dei dati e delle informazioni
RESPONSABILITÀ ECONOMICA, RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO, INNOVAZIONE TECNOLOGICA	Qualità di prodotti e servizi, soddisfazione dei clienti Responsabilità economica, di prodotto e innovazione tecnologica Integrità e indipendenza delle informazioni
RESPONSABILITÀ SOCIALE E VERSO LE PERSONE	Diversità e pari opportunità Relazioni industriali Salute e sicurezza Talento e formazione <i>Welfare, work-life balance</i> ed engagement dei lavoratori Gestione dei fornitori e relazione con i partner strategici Relazioni con le Istituzioni Rispetto dei diritti umani
RESPONSABILITÀ VERSO L'AMBIENTE	Politiche e sistemi di gestione ambientale

Matrice di materialità





La matrice sopra esposta è stata vagliata dal Comitato Controllo e Rischi e dal Consiglio di Amministrazione di Cerved Information Solutions S.p.A. nelle riunioni di novembre 2017, al fine di sottolineare la consapevolezza del Gruppo nei confronti della responsabilità sociale, ambientale e di governance.

I RISULTATI E GLI OBIETTIVI FINANZIARI

Cerved continua a registrare una **continua e significativa crescita dei ricavi**. Anche nell'ultimo esercizio, lo sviluppo si conferma in linea con quanto annunciato durante l'*Investor Day* tenutosi il 10 maggio 2016, ovvero una crescita dell'EBITDA del Gruppo compresa tra il 2,5% e il 4,5% annuo.

Al 31 dicembre 2017 **il capitale sociale sottoscritto e versato di Cerved è stato pari a 50.450.000 Euro**, rappresentato da 195 milioni di azioni ordinarie prive di valore nominale e munite del diritto di voto. Non sono stati emessi titoli che conferiscono diritti speciali di controllo e al 31 dicembre 2017 non sono state emesse azioni a voto plurimo o maggiorato.

Questi risultati sono dovuti: da un lato al valore aggiunto di una *Business Information* fortemente orientata allo sviluppo di sempre nuovi prodotti e servizi, unito a una **strategia mirata**, che include l'integrazione di importanti aziende rafforzando in tal modo la presenza del Gruppo nei mercati di riferimento, favorendo l'ingresso in mercati adiacenti alle proprie attività tradizionali, e dall'altro dalla crescita impetuosa del mercato dei crediti deteriorati di cui il Gruppo CCMG ha preso quote importanti.



Nel corso del 2017 Cerved ha registrato ricavi per oltre 401,2 milioni di Euro, raggiungendo 187,3 milioni di Euro di Adjusted EBITDA

Ogni anno il Gruppo investe più di 40 milioni di Euro nella raccolta di informazioni aggiuntive da fonti ufficiali e non

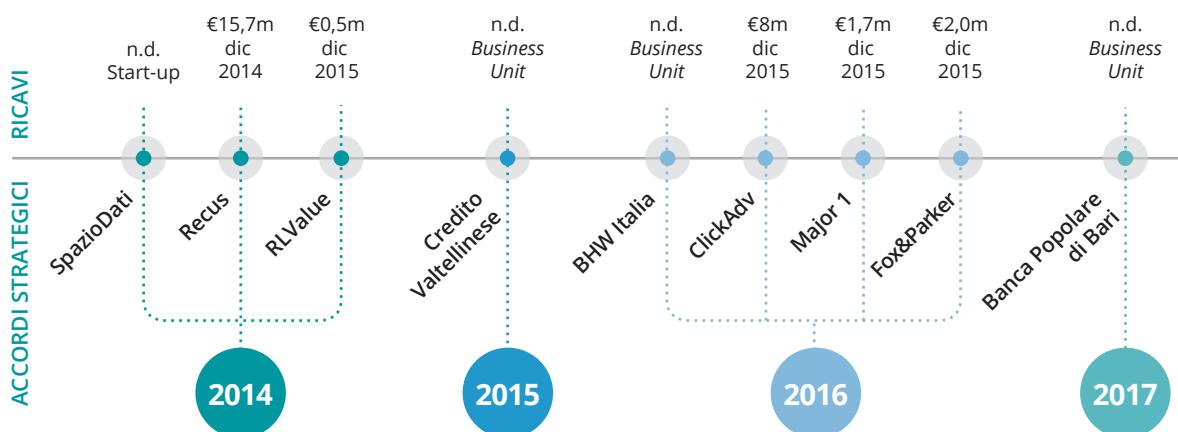
Percorso di crescita del Gruppo

La funzione **Corporate Development** ha sempre partecipato in maniera importante alla crescita del Gruppo. Nel tempo infatti, Cerved **ha acquisito numerosi marchi prestigiosi** tra cui Centrale dei Bilanci, Consit, Databank, Lince, Finservice, Jupiter, Honyvem e ClickAdv.

Anche oggi rientrano nel *radar* della funzione di *Corporate Development* diverse operazioni di acquisizione, di fusione e di *partnership*. La volontà del Gruppo, infatti, è di intraprendere investimenti sempre più importanti, continuando a valutare e a finalizzare le proprie **strategie di crescita su una base altamente selettiva**, focalizzandosi principalmente sul mercato italiano e completando una crescita organica per linee esterne.

Numerose fonti di finanziamento, che variano a seconda delle dimensioni dei *target* considerati, consentono a Cerved di perseguire il proprio sviluppo, restando in linea con i parametri indicati durante l'*Investor Day* in merito alla politica di distribuzione dei dividendi e al rapporto tra indebitamento finanziario netto ed EBITDA.

Transazioni M&A del Gruppo Cerved dalla quotazione



Di seguito le principali operazioni che hanno avuto luogo a far data dalla quotazione:

- **SpazioDati**: Partnership strategica nell'ambito del *Big Data Management*
- **Recus**: Acquisizione che espande la gestione dei crediti problematici per le società di credito al consumo, telco e *utilities*
- **RLValue**: Acquisizione che consolida la posizione competitiva di Gruppo Cerved nelle valutazioni immobiliari in supporto agli istituti finanziari
- **Credito Valtellinese**: Partnership strategica a lungo termine per la gestione dell'85% dei crediti in sofferenza della banca e dei flussi futuri di sofferenze che verranno generati, in aggiunta all'acquisto della piattaforma di recupero crediti della banca
- **BHW Italia**: Partnership strategica di lungo termine nell'area del *Credit Management*
- **ClickAdv**: Acquisizione del 70% della società, attiva nel *Digital Advertising/Performance Marketing*, espandendo così l'offerta, che include contatti B2C (*Business-to-Consumer*) e servizi DEM (*direct e-mail marketing*)
- **Major1**: Acquisizione del 55% della società, specializzata nello sviluppo e nella vendita di software per la gestione e il monitoraggio del credito
- **Fox&Parker**: Acquisizione del ramo d'azienda dedicato alla *Business Information* che si occupa dello sviluppo di centrali rischi settoriali a valore aggiunto, servizi di data integration con gestionali proprietari e informazioni commerciali personalizzate, rivolte ai clienti imprese.

Inoltre, nel 2017 sono state finalizzate le seguenti operazioni:

- **Cerved Master Services S.p.A.**: Società costituita dal Gruppo Cerved che ha ottenuto l'autorizzazione ad operare ex art. 106 TUB (Albo degli Intermediari Finanziari)
- **Quaestio Cerved Credit Management S.p.A.**: Società costituita dal Gruppo Cerved con 50.000 Euro di capitale, della quale è stato ceduto il 50,01% il 15 novembre 2017
- **Banca Popolare di Bari**: **Partnership industriale** per la gestione delle sofferenze, delle inadempienze probabili e dei flussi futuri di tali esposizioni, in aggiunta all'acquisto della società Credit Management S.r.l., piattaforma di recupero crediti della banca.



Distribuzione del Valore Aggiunto

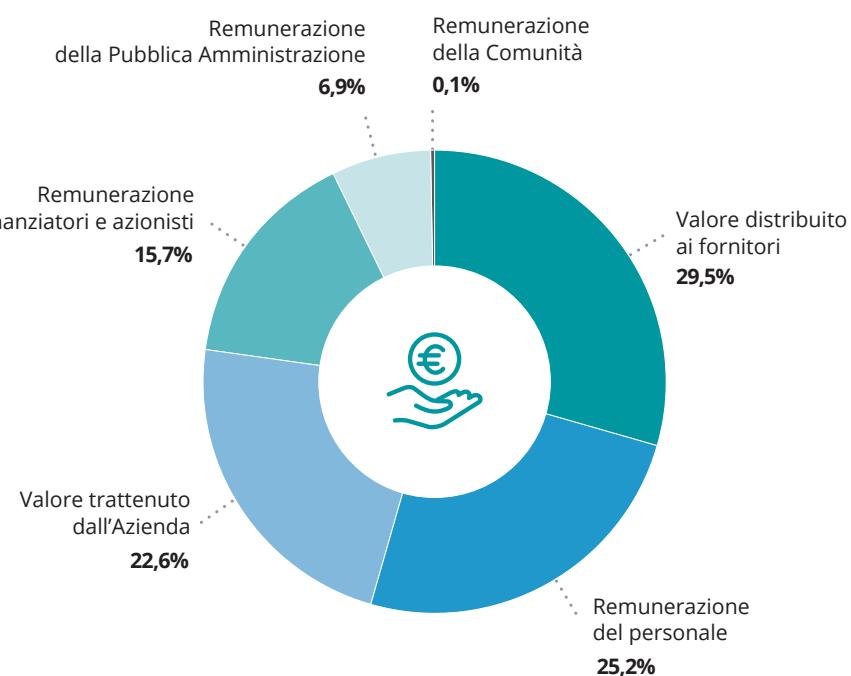
La **creazione e la distribuzione del valore** ai propri *stakeholder* è uno dei *driver* principali del Gruppo Cerved. Il calcolo del Valore Aggiunto, che consiste nella ricchezza generata e distribuita da Cerved con le proprie attività, permette di comprendere al meglio gli aspetti economici del business e l'impatto del Gruppo sul tessuto sociale.

Secondo la riclassificazione al 31 dicembre 2017 del Conto Economico di Gruppo Cerved, il valore direttamente generato è stato pari a **407.936 milioni di Euro**.

La quota maggiormente significativa, pari a oltre 120 milioni (29,5%) è stata distribuita ai fornitori, mentre la quota destinata alla remunerazione del personale è stata di 103 milioni di Euro (25,2%).

Tra ammortamenti e utile non distribuito, il valore trattenuto dall'azienda è stato di 92 milioni di Euro (22,6%). Agli **azionisti¹²** sono stati distribuiti **48 milioni di Euro (11,9%)** e ai **finanziatori oltre 15,6 milioni di Euro (3,8%)**. La quota destinata alla Pubblica Amministrazione è stata di 28 milioni di Euro (6,9%) mentre quella distribuita alla Comunità ha corrisposto allo 0,1%.

Distribuzione del valore aggiunto 2017



12. Il valore indicato circa la distribuzione degli utili agli Azionisti è stato concordato con la Funzione Amministrazione Finanza e Controllo rispetto a quanto proposto all'Assemblea.

Priorità strategiche



Gestione della sicurezza dei dati, delle informazioni e protezione della *privacy*

Tutela della *privacy*
Gestione della sicurezza dei dati e delle informazioni
Integrità e indipendenza delle informazioni

Qualità di prodotti e servizi

Tutela della qualità di prodotti e servizi
Sviluppo prodotti

I percorsi di innovazione e sviluppo

Data Driven innovation
Open Innovation
Partnership

La forza delle persone

Formazione e sviluppo
Impiego e attrazione dei talenti





GESTIONE DELLA SICUREZZA DEI DATI, DELLE INFORMAZIONI E PROTEZIONE DELLA *PRIVACY*

Tutela della *privacy*

I processi di raccolta, analisi ed elaborazione dei dati costituiscono le fondamenta dei prodotti e servizi offerti dal Gruppo. Per questo la **Tutela della Privacy** rappresenta una tematica particolarmente rilevante, che permea in maniera trasversale tutti i processi di business e di supporto: dalla progettazione dei singoli servizi o prodotti fino alla gestione di eventuali reclami dei soggetti censiti nelle banche dati di *Business Information* o dei contattati per finalità di recupero crediti.

Un aspetto fondante del modello *Data Driven* di Cerved è la grande attenzione posta alla **protezione dei dati degli altri stakeholder rilevanti**, *in primis* dipendenti, collaboratori e clienti. In particolare le attività di *Credit Information*, *Marketing Solutions* e *Credit Management* hanno come prerequisito fondamentale la **protezione dei dati**. A tal fine, sono stati istituiti processi e programmi che consentono di perimetrare la sicurezza, garantendo la riservatezza delle informazioni e la tutela dei dati personali.

Un apporto sostanziale alla Protezione della *Privacy* del Gruppo viene dall'**Unità Affari Legali e Istituzionali**, i cui professionisti forniscono supporto per la definizione delle procedure interne, finalizzate alla corretta gestione dei dati personali da parte dalle varie aziende del Gruppo, curando l'adeguamento normativo. Il contributo di questa divisione si estrinseca già nella fase di progettazione dei prodotti e dei servizi Cerved, per garantire la loro **conformità alle leggi**, ai regolamenti esterni e alle normative vigenti, tra cui quelle relative alla protezione dei dati, includendo tutti i provvedimenti emanati dalle autorità preposte. Intrattenendo **rapporti con le Istituzioni, tra cui il Garante Privacy, per le materie di competenza**, l'Unità Affari Legali si occupa anche di gestire i contenziosi e i precontenziosi derivanti da contestazioni o reclami riguardanti il trattamento dei dati personali.

Cerved, tramite l'associazione di categoria ANCIC (Associazione Nazionale tra le Imprese di Informazioni Commerciali e di Gestione del Credito), è stato tra i principali promotori del **"Codice di deontologia e di buona condotta per il trattamento dei dati personali effettuato a fini di informazione commerciale"**.

Nel corso del 2017 il Gruppo ha proseguito a consolidare e affinare i presidi posti a garanzia della conformità alla normativa applicabile. Per lo sviluppo delle attività di **formazione e responsabilizzazione**, il modello organizzativo adottato formalizza la partecipazione delle varie unità organizzative ai processi aziendali rilevanti, attraverso una mappatura che definisce chiaramente compiti, ruoli e responsabilità di ciascun soggetto, secondo il **principio dell'accountability**.

In dettaglio, per la **gestione dei reclami in materia di Privacy**:

- All'**Unità Servizio Clienti** è affidata la gestione delle contestazioni riguardanti le attività di *business* e *credit information*
- All'**Unità Compliance** di Cerved Credit Management Group e all'**Unità Compliance**



Operativa e Sistema Qualità è affidata la gestione dei reclami inerenti all'attività di recupero crediti

- All'**Unità Affari Legali e Istituzionali** è affidata la gestione dei reclami di particolare complessità tecnica, che possono coinvolgere l'autorità di vigilanza o possono sfociare in un procedimento precontenzioso o contenzioso

Nel 2017 è stato avviato anche l'adeguamento del Sistema *Privacy* di Gruppo ai requisiti previsti dal **Regolamento UE n. 2016/679, noto anche come GDPR (General Data Protection Regulation)**, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.

La tabella di marcia è in 4 fasi:

1. **Due diligence e gap analysis privacy**, finalizzata all'individuazione delle possibili azioni correttive ex Reg. 679/2016, con riferimento all'attuale/corrente Sistema Privacy adottato nell'organizzazione. Lo scopo è prepararsi consapevolmente all'avvento della nuova normativa, anche in termini di valutazione del potenziale rischio sanzionatorio connesso all'inadempimento.
2. **Audit tecnologico** sulle misure di sicurezza alla luce della nuova disciplina, con una valutazione generale di appropriatezza del modello di *data security* adottato nell'ambito del perimetro che compete al Titolare o al Responsabile del trattamento dei dati.
3. **Organizzazione del Data Protection Office** aziendale/dell'ente, anche esternalizzato. È necessario che Cerved si doti di un team con competenze relative alla *Privacy* e all'*IT Security* ("Data Protection Office") a supporto dell'operatività quotidiana del DPO. Questa nuova figura di Responsabile della protezione dei dati personali, infatti, è obbligatoria per chi faccia monitoraggio o tratti dati sensibili/giudiziari su larga scala e per tutti gli enti pubblici.
4. **Nomina del Data Protection Officer**. Supportato dal team preposto, il DPO svolgerà in maniera proattiva e il più possibile autonoma le necessarie attività di *Data Protection* per conto del Gruppo.

Il GDPR, infatti, introduce molte importanti novità, sia a tutela degli interessati persone fisiche sia a vantaggio di una maggiore autonomia e responsabilizzazione (*accountability*) dei titolari del trattamento.

Cerved, pur trattando in massima parte dati relativi a persone giuridiche non rientranti nella definizione di dato personale, è attentissima all'evoluzione normativa in atto.

Di seguito i più rilevanti punti di attenzione inerenti le innovazioni della normativa:

- I principi generali come quelli di esattezza e aggiornamento dei dati, trasparenza, minimizzazione, proporzionalità e finalità dei trattamenti, che agiscono come volano nell'orientamento dell'attività del Gruppo, nella gestione delle banche dati e nell'erogazione dei servizi. Il GDPR rafforza sotto il profilo della conformità ai medesimi principi anche i clienti di Cerved, che di norma agiscono come autonomi titolari del trattamento



- I diritti degli interessati, sia quelli già previsti dalla precedente Direttiva 95/46/CE e irrobustiti dal GDPR (come il diritto di accesso, il diritto di limitazione/blocco dei trattamenti, il diritto di opposizione), sia quelli di nuova generazione (come il diritto alla portabilità). Il Gruppo è impegnato nella realizzazione di procedure, anche tecnologiche, per garantire all'interessato i più efficienti mezzi nell'esercizio dei propri diritti e una rapida soddisfazione delle proprie richieste
- La protezione dei dati con un approccio *by design*, che rappresenta per il Gruppo un obiettivo sfidante su più livelli: internamente, nella relazione con i clienti, in termini di *cyber security* e di *governance* dei processi. Tutto questo nell'ottica di stimolare anche pratiche virtuose da parte dei clienti
- La valorizzazione del legittimo interesse dei titolari come base di legittimità per il trattamento dei dati, nel rispetto degli interessi, dei diritti e delle libertà delle persone a cui si riferiscono le informazioni. Le casistiche di ricorrenza del legittimo interesse sono particolarmente rilevanti nel caso delle banche dati di informazioni commerciali, come già riconosciuto nell'ordinamento italiano attraverso il Codice di Deontologia. Si ritiene importante (anche e soprattutto a livello di associazioni di categoria e di futuri codici di condotta da adottare ex art. 40-41 GDPR) individuare precisi scenari di legittimità delle elaborazioni di dati sia per fini di business information, sia relativamente all'attività di recupero dei crediti, senza prescindere dell'evoluzione tecnologica e normativa (anche in ambito *Fintech*).
- L'innovativa categoria introdotta dal GDPR dei dati cosiddetti "pseudonimizzati", è un'opportunità di sicuro interesse per il settore delle *business information* (anche in chiave di *Big Data Management*): non solo consente di rendere più intelligenti i modelli astratti di calcolo dei rischi di mercato dei soggetti censiti in banche dati di *business information*, ma evita ricadute individuali su singole posizioni relative a persone fisiche.

Gestione della sicurezza dei dati e delle informazioni



Le nostre banche dati contengono informazioni su circa 15 milioni di società e 20 milioni di persone fisiche

La gestione della sicurezza dei dati e delle informazioni deve rispettare specifiche disposizioni normative, identificare e valutare i possibili impatti che potrebbero generarsi a fronte di un evento dannoso per l'azienda e implementare gli strumenti tecnico-organizzativi a mitigazione dei rischi identificati. La **tutela e la protezione delle informazioni e dei sistemi informativi**, dunque, è perseguitibile

solo se tutti gli attori coinvolti si attengono alle disposizioni di legge e a quelle interne all'azienda, ispirati a una cultura della sicurezza ben presa e assimilata.

Nel corso degli oltre quarant'anni di attività, il Gruppo Cerved ha predisposto delle **banche dati** contenenti informazioni **su circa 15 milioni di società e 20 milioni di persone fisiche**. Il patrimonio di dati, caratterizzati da qualità, completezza e profondità storica, ha reso Cerved l'*Information Provider* di riferimento per oltre trentamila imprese e istituti finanziari. L'aggiornamento e l'arricchimento dei database con nuove informazioni e fonti informatiche rappresenta inoltre una delle attività strategiche del Gruppo e, per tali ragioni, la definizione e la gestione di un **Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI)** è una attività di fondamentale importanza per il Gruppo.



Dal punto di vista degli *standard* e delle linee guida internazionali, nell'ambito del **Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI)** il Gruppo Cerved si ispira alla **norma internazionale UNI CEI ISO/IEC 27001:2013¹³**, che stabilisce i requisiti per definire, attuare, gestire, manutenere e migliorare un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni in merito ad aspetti di sicurezza logica, fisica e organizzativa.

La sicurezza del patrimonio informativo aziendale del Gruppo Cerved si fonda sull'insieme di principi e requisiti necessari a proteggere e tutelare le informazioni, al fine di assicurarne l'integrità, la confidenzialità e la disponibilità mediante l'adozione di un adeguato sistema di gestione della sicurezza delle informazioni.

Il Gruppo Cerved è dotato di **idonee strutture organizzative** per il governo, la gestione operativa e il controllo della sicurezza delle informazioni. In particolare, le strutture preposte al governo e al controllo della sicurezza svolgono le seguenti attività:

- coordinamento con le strutture operative;
- periodica informativa in merito all'evoluzione delle minacce e delle relative soluzioni di sicurezza;
- periodico monitoraggio dell'efficacia operativa dei controlli implementati al fine di garantire la sicurezza delle informazioni.

L'adeguatezza del Modello Organizzativo di Gestione della Sicurezza viene verificata attraverso una comparazione con le *best practice* di riferimento e il monitoraggio costante dell'evoluzione della normativa in materia. All'interno di tale modello, il **ruolo di coordinamento** è attribuito al **Comitato della Sicurezza**, cui compete l'assegnazione di ruoli e responsabilità specifiche, la definizione di programmi di sensibilizzazione per i dipendenti e il controllo continuo dell'efficacia delle *policy* e delle procedure operative adottate.

Le strutture preposte alla gestione operativa della sicurezza informatica si occupano del disegno, della implementazione e della manutenzione delle soluzioni tecniche e organizzative necessarie a garantire un appropriato livello di sicurezza delle informazioni all'interno delle piattaforme tecnologiche e applicative in uso presso le società del Gruppo. A tal fine è garantita una adeguata segregazione dei ruoli e delle relative responsabilità tra le attività di governo e controllo della sicurezza e le attività di gestione operativa delle soluzioni informatiche.

Per quanto concerne il **ruolo operativo**, invece, questo viene attribuito, internamente al Gruppo, a diversi soggetti e funzioni:

- Responsabile della sicurezza delle Applicazioni e Responsabile della sicurezza dell'Infrastruttura
- Direzione Risorse Umane
- Proprietari dei dati
- Utenti finali

13. UNI CEI ISO/IEC 27001:2013 (*Tecnologia delle informazioni - Tecniche di sicurezza - Sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni - Requisiti*).



Grazie al Modello Organizzativo adottato, è stato possibile gestire e risolvere in maniera corretta, efficace ed efficiente tutte le tematiche presentatesi durante l'anno relativamente alla Sicurezza delle Informazioni. Questo sia in ambito operativo-strategico che a livello contrattuale e di *compliance*.

Il ruolo di controllo di III livello è svolto in maniera centralizzata dalla funzione ***Internal Audit*** che controlla l'adeguatezza del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, il suo funzionamento e la sua efficacia.

In linea con le necessità e gli obiettivi di *business*, i requisiti di sicurezza e la struttura organizzativa aziendale, il Gruppo Cerved ha definito le proprie politiche di sicurezza per:

- garantire che il patrimonio informativo e informatico sia adeguatamente tutelato rispetto ai rischi di compromissione
- istituire e mantenere un processo strutturato per l'identificazione e la valutazione del rischio informatico, con lo scopo di applicare gli opportuni controlli e di verificare l'efficacia e l'efficienza nell'ottica del miglioramento continuo e riduzione del livello di rischio identificato
- assicurare la conformità ai requisiti legali, normativi e contrattuali inerenti la sicurezza delle informazioni.

La politica di sicurezza delle informazioni definita dal Gruppo Cerved è stata strutturata sulla base delle seguenti aree:

Organizzazione della sicurezza	definizione dei ruoli e delle responsabilità, promuovendo comportamenti e controlli atti a garantire la sicurezza informatica
Gestione degli asset IT	definizione dei criteri tecnici e/o organizzativi per la gestione degli apparati informatici e delle regole di assegnazione del profilo di rischio delle informazioni
Sicurezza del personale	definizione delle regole di comportamento cui il personale deve attenersi e programmazione della relativa formazione
Sicurezza fisica e ambientale	definizione delle iniziative finalizzate alla protezione del personale, dei componenti tecnologici, dei locali e degli archivi cartacei
Sicurezza operativa e delle telecomunicazioni	definizione dei controlli sui processi e sulle attività operative come protezione dei dati trasmessi e monitoraggio degli accessi ai servizi e sistemi informatici disponibili in rete
Controllo degli accessi	definizione del presidio degli accessi logici al sistema informativo, secondo modalità prestabilite
Acquisizione, sviluppo e manutenzione dei sistemi	definizione delle regole di gestione, modifica, test e messa in produzione di programmi applicativi, <i>software</i> di base e componenti hardware;
Relazione con i fornitori	definizione di una politica per la sicurezza delle informazioni nei rapporti con i fornitori al fine di indirizzare la sicurezza all'interno degli accordi contrattuali
Gestione di eventi e incidenti di sicurezza informatica	definizione di procedure finalizzate ad assicurare la tempestiva gestione e risoluzione di incidenti e malfunzionamenti che possano avere un impatto sulla sicurezza informatica
Gestione della continuità operativa	definizione delle regole che governano il processo di erogazione del servizio anche a fronte di un'interruzione dovuta a un evento critico
Conformità a leggi e regolamenti	definizione dei criteri e delle procedure necessarie per gli adempimenti previsti dalle leggi e dai regolamenti vigenti



Integrità e indipendenza delle informazioni

La peculiarità delle attività svolte dal Gruppo Cerved e il suo ruolo centrale nel mercato nazionale ed europeo, rendono imprescindibile il **rispetto dei principi di integrità, obiettività e indipendenza**, al fine di assicurare un'offerta di informazioni di qualità e valutazioni oggettive. All'interno del **Codice Etico** del Gruppo Cerved, la tematica è declinata nel rispetto della deontologia professionale e dei valori di riferimento del Gruppo, al fine anche di preservare e promuovere la reputazione di Cerved nonché salvaguardare il *know-how* tecnico, finanziario, legale, amministrativo, gestionale e commerciale di ciascuna società del Gruppo.

Nell'ambito dell'attività di *business information*, **Cerved Group S.p.A.** raccoglie e tratta informazioni in piena conformità alle normative che regolano il settore. Tramite la conformità al dettato del Codice *Privacy* e del Codice di Deontologia, si assicura in modo particolare il rispetto dei diritti dell'interessato soggetto censito e delle persone fisiche o altri interessati legati sul piano giuridico e/o economico allo stesso.

Il Gruppo Cerved condivide e rispetta i principi cardine del trattamento dati di liceità, pertinenza, non eccedenza, trasparenza, avendo implementato procedure e linee guida che garantiscono la qualità dei dati e la *compliance* normativa di ogni fase del trattamento della *business information*.

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

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

Viene inoltre garantita la riservatezza sulle informazioni di terzi che le società del Gruppo Cerved possiedono per ragioni riguardanti la propria attività. È il caso della riservatezza in merito ai dati economico-patrimoniali delle società o quella relativa all'organizzazione e ai processi operativi, che non sono soggetti a pubblica diffusione.

Con riferimento specifico all'attività di **Cerved Rating Agency S.p.A.**, l'obiettivo è quello di emettere dei *rating* che permettano di **ridurre l'asimmetria informativa** fra le entità valutate e gli utilizzatori dei *rating* stessi. Al fine di garantire l'obiettività e l'indipendenza di giudizio degli analisti coinvolti nelle analisi di *rating*, sono stati predisposti dei **presidi**: da un lato per prevenire, gestire e mitigare i **conflitti di interesse** reali o potenziali e, dall'altro, per implementare delle procedure rigorose e individuare funzioni aziendali strutturate. Per monitorare costantemente l'effettiva adeguatezza della struttura organizzativa, procedurale e normativa predisposta da Cerved Rating Agency, sono stati stabiliti appositi **processi** e determinate **funzioni di controllo**.

Cerved Rating Agency ha adottato un **Codice di Comportamento** in linea con i principi proposti dalla **IOSCO** (*International Organization of Securities Commissions*), che garantisce la **qualità e l'integrità del processo di rating, l'indipendenza delle valutazioni** dell'agenzia di *rating* da qualsiasi pressione politica o economica, la **protezione delle informazioni confidenziali**, unitamente a **trasparenza e tempestività delle**



comunicazioni di *rating*. Cerved Rating Agency applica una **specifiche politica** che consente di garantire l'**indipendenza dei rating da conflitti di interesse** che potrebbero sorgere dalla struttura proprietaria dell'agenzia, dalle attività finanziarie o commerciali o dagli interessi dei dipendenti. Nel corso del 2017 **non sono state riscontrate situazioni di conflitto di interesse** che abbiano impattato sulle attività analitiche.

Il Codice di Comportamento e la Politica in materia di conflitti di interesse di Cerved Rating Agency sono **pubblicamente disponibili sul sito internet** della società e sono **trasmessi ai dipendenti** almeno una volta all'anno attraverso incontri di formazione dedicati.

Cerved Rating Agency pubblica ogni anno un **Rapporto di trasparenza**, al fine di illustrare al mercato e alle parti interessate tutte le informazioni necessarie a comprendere la *governance*, le politiche principali, le comunicazioni richieste dal regolamento vigente e le attività delle funzioni di controllo.

Cerved Rating Agency svolge la propria attività in conformità con il **Regolamento CE 1060/2009** relativo alle agenzie di *rating* del credito ed è monitorata dall'organismo di vigilanza preposto (ESMA - European Securities & Markets Authority). La funzione di *Compliance* di Cerved Rating Agency è indipendente e presenta al Consiglio di Amministrazione, con cadenza annuale, un piano delle attività di verifica e controllo, riferendo periodicamente sul suo aggiornamento ed esito sia al Consiglio di Amministrazione sia al Comitato Controllo e Rischi. In aggiunta, tale funzione si occupa di:

- monitorare le norme applicabili e valutare il loro impatto sui processi e sulle procedure aziendali
- controllare e valutare l'adeguatezza e l'efficacia delle misure e delle procedure attuate al fine di assicurare l'adempimento della Società e dei suoi dipendenti degli obblighi derivanti dalla normativa in materia di agenzie di *rating*
- proporre le eventuali modifiche organizzative e/o procedurali necessarie a un miglior presidio dei rischi di non conformità
- verificare l'efficacia degli adeguamenti organizzativi realizzati
- valutare la conformità alla regolamentazione di riferimento di tutti i progetti che la Società intende intraprendere
- verificare che il sistema premiante aziendale non sia in conflitto con gli obiettivi di *compliance*
- predisporre i flussi informativi in tema di *compliance* a tutte le strutture interessate, nonché progettare e verificare l'attività di formazione del personale
- svolgere attività di formazione del personale nell'ambito di *compliance*

Per quanto riguarda l'area **Centrale dei Bilanci** (CeBi) dell'intero Gruppo Cerved, l'integrità e l'indipendenza delle informazioni presenti all'interno dei **modelli di scoring** e dei **sistemi informativi in convenzione** per le principali Banche italiane (SIEF, SIRC e SIAM) sono di fondamentale importanza, poiché afferiscono sia ai prodotti Cerved sia alle attività di consulenza del Gruppo Cerved.

I modelli di *scoring* realizzati, infatti, devono garantire l'obiettività delle procedure statistiche, la qualità dei dati, delle analisi condotte e l'attendibilità dei risultati: ne



consegue un forte impatto, soprattutto nell'ambito dei **modelli proprietari e delle attività di consulenza** per il raggiungimento di risultati attendibili.

Al fine di garantire il rispetto di tali principi e la possibilità di effettuare verifiche indipendenti, sono state predisposte delle funzioni dedicate, diverse da quelle che erogano la consulenza, che presidiano la metodologia dei modelli interni. Inoltre, sono stati formalizzati degli *standard* tecnico-operativi, delle procedure di controllo, una reportistica dedicata e un processo di monitoraggio *on-going* dei modelli proprietari (*backtesting* annuale).

In merito alla gestione dei sistemi informativi in convenzione, stipulati da Cerved con le banche principali, CeBi ha predisposto un sistema di controlli (*ex-ante* in sede di rilevazione ed *ex-post* in fase di manutenzione) sulla qualità dei bilanci acquisiti internamente, comunicati dalle banche partecipanti e rinviati poi agli associati.

Inoltre, il modello di *scoring* creditizio proprietario di Cerved è stato sottoposto all'attività annuale di *backtesting* in seguito alla quale non sono state riscontrate esigenze di revisione al modello stesso. Quest'anno sono poi proseguiti le attività di estensione del campo di applicazione del modello di *scoring* creditizio interno a soggetti non iscritti al Registro delle Imprese e lo sviluppo di modelli di *scoring* proprietari dedicati alla valutazione della recuperabilità dei crediti scaduti.

Nel corso del 2017 l'area Centrale Bilanci ha supportato i propri clienti attraverso **20 progetti** legati allo sviluppo di modelli di scoring o modelli di rating interno



QUALITÀ DI PRODOTTI E SERVIZI

Tutela della qualità di prodotti e servizi

Cerved è una *data driven company*, operante in ambito *Business-to-Business (B2B)*, che pone al centro della propria attività prodotti e servizi di qualità, in modo tale che i clienti possano ottenere vantaggi tangibili.

Il *core business* del Gruppo si configura nell'offerta di dati, informazioni servizi e score: pertanto, la **qualità dell'offerta è di fondamentale importanza, apportando valore nella gestione e nella crescita** delle attività dei clienti, in ogni fase del loro *business*. Il livello dei prodotti e dei servizi offerti da Cerved è elevato e porta a un aumento della competitività dei propri clienti.



Ogni anno circa **1.500 miliardi di Euro*** di crediti finanziari e commerciali sono erogati e monitorati sulla base anche delle informazioni fornite dalla stessa Cerved

* stima interna

Credit Information

La **concessione di credito** di natura commerciale, finanziaria e bancaria espone le banche e gli istituti di credito a un **rischio** di diversa entità. Per decidere se concedere o meno una linea di credito a un'azienda, gli operatori utilizzano degli **score¹⁴** o dei **rating**.

Dato l'impatto che tali informazioni hanno sul sistema economico, Cerved ha sviluppato il suo *score* principale - **Cerved Group Score** - che ha un **accuracy ratio¹⁵ pari al 76%**, risultato paragonabile a quello ottenuto con i modelli IRB (*Internal Rating – Based approach*) approvati da Banca d'Italia. A tale proposito, alcune banche utilizzano il Cerved Group Score come *benchmark* per esso.

Nell'ambito del *Credit Information*, il principale progetto sviluppato nel 2017 è stato **Cerved Credit Suite**, che ha previsto il rinnovamento completo della principale piattaforma di erogazione di servizi alle imprese. Cerved Credit Suite fornisce un supporto alle aziende per prendere decisioni sul credito, offrendo la possibilità di richiedere *report* e monitorare i soggetti d'interesse, gestire e analizzare il portafoglio, tenendo rischi e opportunità sotto controllo. La soddisfazione del cliente rispetto a tale *Suite* è stata misurata già in fase di sviluppo, con più di 100 ore di osservazione di clienti reali alle prese con il nuovo prodotto. L'approccio *Agile* ha migliorato notevolmente i tempi e la qualità dello sviluppo, consentendo di registrare *feedback* estremamente positivi dopo il lancio, sia dalla base clienti che dalla rete commerciale.

Marketing Solutions

Gruppo Cerved supporta i propri clienti nell'**identificazione di nuove opportunità di business**, offrendo servizi che permettono di **profilare al meglio la clientela attuale e potenziale** e analizzare i **settori rilevanti** d'interesse, anche attraverso la **realizzazione di progetti ad hoc**, come nel caso di analisi di **customer satisfaction** e **prospect qualification**.

14. Uno score è un'analisi quantitativa e automatica basata su modelli statistici che impiegano un'ampia gamma di informazioni storiche sulle imprese valutate, quali dati di bilancio, settore di appartenenza e abitudini di pagamento. Il risultato è un punteggio su una scala da 1 a 10 che esprime la probabilità di mancato pagamento o insolvenza vera e propria di un soggetto economico.

15. L'accuracy ratio sintetizza la capacità predittiva di un modello di valutazione del merito di credito.



Con riferimento all'ambito del *Digital Marketing*, nel 2016 Cerved Group ha integrato ed esteso la propria offerta di prodotti, attraverso l'acquisto di una quota di maggioranza di Clickadv S.r.l. (PayClick). PayClick, fondata nel 2008, è una società attiva nel settore del *Digital Advertising* e offre ai propri clienti soluzioni orientate al *performance marketing* supportate da tecnologie proprietarie con il marchio PayClick. Nel medio periodo l'acquisizione permetterà di sfruttare le sinergie commerciali con i clienti del mondo *Business-to-Business* e *Business-to-Consumer*, rendendo tale operazione incentivante e premiante per entrambe le realtà.

Nel corso del 2017 il Gruppo ha sviluppato **Cerved Connect**, una nuova applicazione che permette l'accesso immediato ai dati Cerved all'interno della piattaforma **Salesforce**, leader globale nel *customer relationship management*. La profondità e qualità dei dati ufficiali, potenziata dalle informazioni esclusive Cerved provenienti dall'analisi attenta di *web* e *social media*, offre agli utenti Salesforce uno strumento unico per arricchire le anagrafiche clienti e individuare nuove opportunità di *business*, attraverso un'analisi ancora più accurata e fedele dei *prospect*.

Credit Management

I servizi di Cerved assistono i clienti lungo tutto il ciclo di vita del credito commerciale e/o finanziario, dal sollecito dei primi insoluti, fino al recupero delle sofferenze, in modo che il **recupero del credito** possa avvenire con un **approccio guidato da dati, informazioni e valutazioni**. Gestire in modo efficace i crediti si traduce nell'identificazione tempestiva dei clienti insolventi e in un intervento rapido e professionale per ridurre i tempi di rientro del denaro: questa modalità di gestione del credito garantisce la massimizzazione del ritorno in termini economici e il risparmio di risorse rispetto alle attività poste in essere.

Una delle attività principali che Cerved svolge in tale ambito è la **valutazione dei crediti**, attraverso strumenti diagnostici evoluti e personalizzati in base alle dimensioni dei debitori, al settore merceologico o al territorio, permettendo di misurare la *performance* e di organizzare le corrette politiche di gestione del credito. Oltre a ciò, Cerved offre servizi relativi al **recupero stragiudiziale**, una procedura "bonaria" di carattere comunicazionale, amministrativo e legale che permette una risoluzione rapida ed economica evitando il ricorso a pratiche giudiziarie.

Nel caso questa si rivelasse insufficiente, è previsto il **recupero giudiziale**, attraverso l'attivazione delle formalità procedurali previste dalla legislazione italiana vigente. Il Gruppo Cerved, inoltre, propone dei pacchetti di servizi che permettono l'**outsourcing della gestione degli incassi**, mediante dei veri e propri percorsi guidati, selezionati e integrati su specifiche esigenze. Con riferimento ai servizi per gli Istituti Finanziari, Cerved offre soluzioni specializzate per il **remarketing di beni mobili e immobili** che garantiscono minori costi di gestione e maggiori velocità di rivendita.

Un'importante novità del 2017 è l'implementazione del nuovo **Collection Score**, finalizzato al recupero differenziato per tipologia di debito e di debitore, che ottimizza l'attività di recupero, evidenziando le posizioni su cui conviene investire in maniera prioritaria.



Sviluppo prodotti

La funzione **Marketing** del Gruppo **Cerved** guida il processo di innovazione dei prodotti e dei servizi, garantendo la qualità attraverso un rigoroso processo che si compone di interazioni e momenti formali di diverso tipo.

Il processo di sviluppo di nuovi prodotti, ulteriormente rafforzato nel corso dell'anno, si articola in tre momenti fondamentali:

Le 3 fasi fondamentali del processo di sviluppo dei prodotti

1

REVIEW

È la fase iniziale di che prevede una descrizione dettagliata dell'idea e il coinvolgimento dell'area commerciale per la definizione del *business case*

2

FEASIBILITY

È la fase che, applicando un approccio di **Service Design**, coinvolge il cliente già in fase di progettazione, assicurando massima aderenza ai suoi bisogni

3

IMPLEMENTAZIONE AGILE

È la fase in cui, applicando le logiche **Agile**, si garantisce pieno controllo sul prodotto finale e sullo sviluppo delle sue versioni successive

Potenziato nel 2017 dalle competenze di un team dedicato, il Service Design ha portato a un miglioramento significativo dell'efficacia, del time to market e della qualità dei prodotti realizzati, anche dal punto di vista dell'esperienza utente

La qualità dei prodotti e dei servizi offerti è garantita da un monitoraggio costante di diversi indicatori, quali il numero di clienti che usufruiscono del servizio, l'utilizzo dello stesso e il fatturato generato. Con cadenza trimestrale viene condotta una *business review* che misura i risultati dei progetti rilasciati nei due anni precedenti. Il controllo per ogni prodotto è specificatamente assegnato ai *product manager* di riferimento, che affiancano la forza commerciale nelle visite ai clienti per recepire i *feedback* opportuni.

Nell'ambito della
collaborazione con il centro
di ricerca Bruno Kessler
Foundation di Trento
abbiamo finanziato 1
borsa di studio per un
ricercatore italiano sul tema
del **machine learning**

Abbiamo avviato **25**
progetti di Data
Scouting innovativi
in ambito Big Data
Management e Data
Scientist

I PERCORSI DI INNOVAZIONE E SVILUPPO

Cerved fonda le sue strategie su principi orientati alla **massima trasparenza e sostenibilità**. Al fine di rafforzare *leadership* e vantaggio competitivo, il Gruppo fa leva su tutti i propri punti di forza. Le attività di *business* vengono progettate armonizzando componenti di **innovazione, elementi di differenziazione e approcci distintivi**.

Investimenti continui iniettano risorse su più filoni operativi, a partire dall'ampliamento della propria base dati, dei modelli di scoring e delle metodologie valutative. Un altro punto di attenzione è rivolto al miglioramento della *user experience*, grazie all'applicazione delle migliori logiche di *Service Design*.



Lo sviluppo e l'integrazione di nuove tecnologie svolgono un ruolo fondamentale per Cerved. L'obiettivo del Gruppo, infatti, è **trovare sempre nuove soluzioni, intelligenti e funzionali**, che favoriscono la gestione e l'efficienza di tutti i propri asset elevando, al contempo, i livelli di sicurezza e di servizio, interni ed esterni.

Tre i cardini che guidano i percorsi di innovazione e di sviluppo del Gruppo:



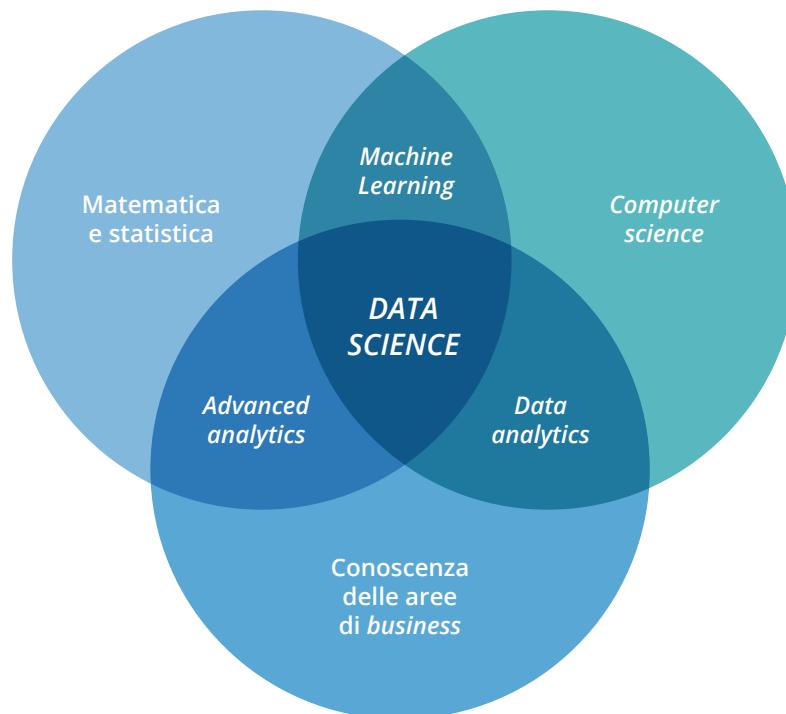
Data Driven Innovation

Open Innovation

Partnership

Abiamo organizzato, partecipato e patrocinato oltre 15 eventi sulla Data Driven Economy

Abiamo più di 40 Data Scientist che lavorano nelle varie divisioni del Gruppo



Data Driven innovation

Cerved, precorrendo i tempi, è sempre stata un'azienda guidata dai dati. Tra gli *asset* strategici del Gruppo c'è la progettazione di algoritmi e di regole definite con i clienti, capaci di **estrarre maggiore valore dalle informazioni**, intecettando quelle giuste, al momento giusto. L'obiettivo? **Trasformare i dati in azioni strategiche a supporto del business** per aiutare il mondo produttivo a crescere e prosperare nel breve, nel medio e nel lungo termine.

Lavorando in parallelo sugli *incremental data* e sugli *alternative data*, vengono utilizzate molteplici fonti, pubbliche o esclusive, che rendono **più predittivi gli algoritmi e più interessanti le informazioni** per i clienti.



Per incrementare e potenziare l'esclusività del suo patrimonio di dati, negli ultimi cinque anni Cerved ha stanziato molti investimenti significativi. Sono stati portati a termine una serie di progetti volti all'estensione della copertura di dati ufficiali anche di tipo non camerale. Al fine di rendere ancora più precisa la valutazione della reale affidabilità di un eventuale *partner* o cliente, il Gruppo ha ulteriormente arricchito la propria banca dati informativa anche di una serie di nuovi dati come le abitudini di pagamento tra soggetti economici. Aggiornamenti tempestivi e continui garantiscono la qualità delle informazioni.

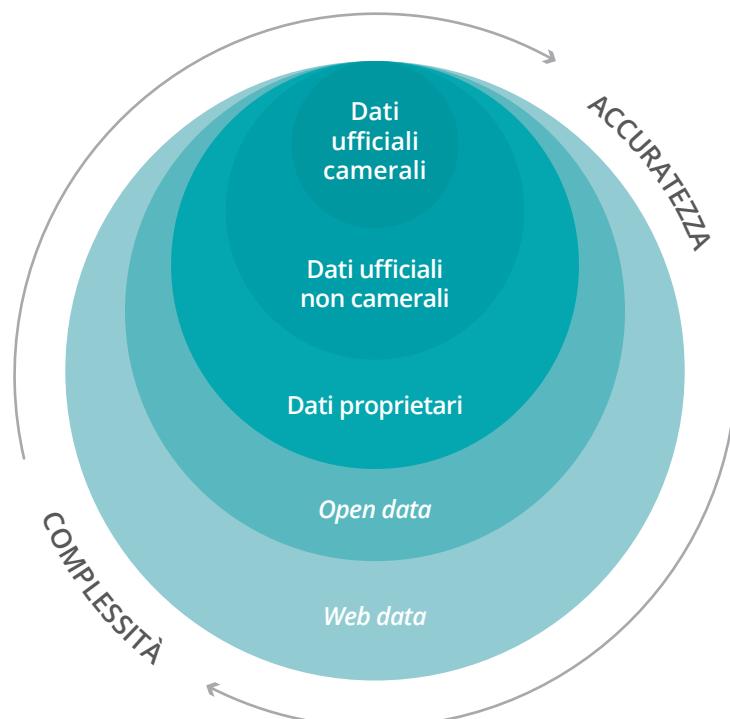


I Big Data di Cerved

vantano un patrimonio unico in Italia, offrendo una fotografia dettagliata delle Aziende iscritte in Camera di Commercio, delle attività economiche non iscritte e degli esponenti delle imprese che costituiscono la chiave del tessuto economico italiano

Partecipiamo a **decine di progetti nazionali ed europei** finalizzati all'identificazione, all'integrazione e all'utilizzo più innovativo dei dati

Nel corso del 2017 Cerved ha avviato oltre **10 tavoli di lavoro** sui temi della **Data Driven Innovation**



Un altro capitolo importante dello sviluppo racchiude tutti i progetti finalizzati a cogliere le opportunità degli *Open Data*. A questo proposito, è stato realizzato un progetto che ha integrato i dati ANAC (Agenzia Nazionale AntiCorruzione) relativi a 3,5 milioni di transazioni economiche tra la PA e i suoi fornitori nelle basi dati Cerved, anche con lo scopo di aumentare la trasparenza dei dati relativi al tessuto economico Italiano.

Il Gruppo lavora con centri di eccellenza nazionali e internazionali, contribuendo a promuovere una cultura dei dati caratterizzata da metodologie rigorose e criteri quanti-qualitativi.

Relativamente agli algoritmi, sono stati rinnovati i processi di elaborazione dei dati, sfruttando anche progettualità e fondi provenienti dall'Unione Europea.



In dettaglio, dal 2015 al 2017 il gruppo ha partecipato a **3 progetti pluriennali nell'ambito di Horizon 2020**, il Programma Quadro europeo per la Ricerca e l'Innovazione, destinato a fornire supporto finanziario a progetti di ricerca e sviluppo caratterizzati da un forte potenziale in termini di innovazione. I contributi hanno consentito di intraprendere diversi percorsi di innovazione dei dati come per esempio quello che ha consentito lo sviluppo di nuovi algoritmi relativi agli ambiti territoriali e al mondo del *Real Estate*.

A tal fine, sono stati creati specifici score che supportano l'innovazione di tutte e tre le principali linee di business di Cerved e si suddividono in:

- **score immobiliari**, che permettono di migliorare lo *scoring* della Credit Information
- **score socio-economici geolocalizzati** che garantiscono una migliore conoscenza del territorio attingendo, per altro, anche ai dati di OpenStreetMap

Anche sul fronte dei **Web Data** sono stati avviati importanti progetti relativi all'utilizzo di informazioni ricavate principalmente dai siti aziendali. Sono state introdotte tecniche semantiche che offrono una chiave di ricerca migliore e più granulare, strategica per tutti i clienti, soprattutto per chi opera nell'area delle *Marketing Solutions*.

In maniera complementare e integrata da **algoritmi di machine learning**, questa tipologia di dati è utilizzata per effettuare l'analisi del rischio delle aziende e per offrire analisi di *cluster* specifici relativi al territorio, all'ambito industriale e alle fasi di vita delle imprese.

È su questa innovazione metodologica e strutturale che nasce **Similarity Score**: la piattaforma permette di fornire un servizio di raccomandazione e comparabilità dei clienti presenti nel portafoglio, con criteri che tengono conto dei settori merceologici, delle dimensioni, dell'ubicazione e di altri fattori di valutazione.

Per sfruttare diverse tecnologie di **archiviazione dei dati (data storage)** sono stati intrapresi progetti *ad hoc*.

Cerved, infatti, ha in produzione 18 dei primi 30 modelli di database più diffusi a livello mondiale: questa diversificazione tecnologica consente al Gruppo di capitalizzare e sfruttare prodotti più innovativi, con paradigmi diversi che vanno oltre il classico *database* relazionale, **includendo tutti i nuovi framework** (come Hadoop) che consentono di lavorare con migliaia di nodi e *petabyte* di dati, elaborando velocemente anche i dati non strutturati.



**Abbiamo 18 database
dei primi 30 in produzione
a livello mondiale**

Queste tecnologie, estremamente complesse, forniscono un incredibile vantaggio competitivo di settore; in particolare la **tecnologia Neo4j** (detta "a grafo") in ottica di sostenibilità economica, ha consentito a Cerved la realizzazione di algoritmi (ad esempio titolare effettivo) con costi molto più contenuti e prestazioni superiori.

Si innesta su questo filone **Graph4You**, una piattaforma innovativa che permette a Cerved di formulare analisi dei dati in maniera massiva ed estremamente veloce, includendo non solo la singola azienda o persona ma tutta la serie di relazioni esistenti tra soggetti diversi e con una rappresentazione estremamente intuitiva.



L'analisi dei dati usufruisce dell'ecosistema di API (*Application Programming Interface*) del Gruppo, garantendo una più agevole integrazione con i sistemi dei clienti.

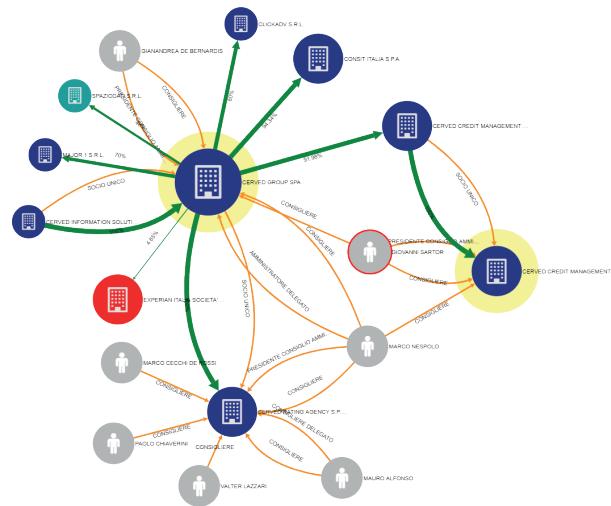
Per Cerved Credit Suite
abbiamo attivato: **7** team
scrum, **50** sviluppatori,
6 designer.
Inoltre sono stati coinvolti
50 clienti, sono state
realizzate **150** feature, ci
siamo impegnati per oltre
100 ore di test

L'innovazione ha permeato anche la **programmazione**, con un cambiamento di approccio dal modello di sviluppo tradizionale a cascata (*Waterfall*) alla metodologia ***Agile***.

Capitalizzando i modelli DevOps, ovvero un *set* di pratiche supportate da **strumenti automatici e di Lean Management**, Cerved ha introdotto nuovi processi di automazione rispetto alla catena di produzione e di rilascio del *software*, permettendo ai suoi clienti di poter contare su applicazioni sicure e di qualità superiore, in modo estremamente più rapido. La metodologia *Agile*, infatti, oltre ad essere più adattiva e veloce in un mondo complesso che cambia sempre più rapidamente, consente un maggior livello di ingaggio e di *commitment* da parte degli oltre 200 sviluppatori interni.

È in questa direzione che lo sviluppo ha rivolto un'attenzione particolare all'ecosistema delle **API**. Semplificando la possibilità di dialogo tra un'applicazione e un'altra, evitando ridondanze e inutili replicazioni di codice, le API garantiscono una componente di integrazione e di scambio delle informazioni che rende **più veloci gli accessi, assicurando nel contempo scalabilità, controllo e flessibilità** delle piattaforme applicative realizzate. Grazie a questo sistema di interfacce applicative, Cerved permette a una selezione di sviluppatori e di Fintech di accedere ai suoi dati per creare nuovi programmi e nuovi servizi in modo funzionale.

Graph4You



Graph4You consente di esplorare le relazioni tra soggetti presenti nel database Cerved.

Tre le sue caratteristiche peculiari:

- **Innovazione:** la sua struttura (a grafo) permette di identificare e approfondire facilmente le relazioni tra i soggetti. Ogni nodo del grafo identifica un soggetto: Società, persona, Ente, impresa non iscritta e via dicendo
 - **Completezza:** sulla piattaforma sono presenti non solo connessioni, ma anche informazioni di dettaglio su ciascun soggetto: Codice Ateco, dati sul fatturato, dipendenti e così via
 - **Integrabilità:** progettata per essere facilmente integrabile nei sistemi gestionali del cliente, garantisce una user experience ottimale

* con Fintech si intende l'ecosistema di aziende che sta accelerando la digitalizzazione e automazione del sistema bancario e finanziario usando tecnologia innovativa per rendere il sistema stesso più efficiente.



Open Innovation

L' **Open Innovation** è un paradigma che permette a Cerved di creare maggior valore ed essere più competitiva sul mercato. L'innovazione aperta si basa sulla consapevolezza che oggi è difficile potersi basare soltanto su idee e risorse interne. Proprio per questo, un'azienda ha il dovere di ricorrere a strumenti e competenze tecnologiche che arrivano dall'esterno, in particolare da **startup, università, istituti di ricerca e incubatori**.

Le modalità attraverso cui Cerved realizza l'*Open Innovation* sono molteplici. Il Gruppo ritiene fondamentale **integrare nel proprio organico i talenti digitali**, rilevando alcune delle principali innovazioni realizzate. Oltre al sovvenzionamento di competizioni per le **startup**, con l'impegno di investire direttamente o indirettamente in quelle che hanno sviluppato le innovazioni più promettenti, sono state **attivate diverse iniziative volte a identificare startup innovative da valutare come potenziali target di acquisizione**.

Un altro elemento distintivo del Gruppo sono i **contributi agli acceleratori di startup gestiti**, che hanno come obiettivo promuovere la condivisione e la circolazione di idee innovative, anche secondo la filosofia *open source*, attraverso eventi di *networking* e conferenze.

Sul tema della *Data Driven Economy* Cerved nel corso del 2017 ha partecipato, patrocinato e organizzato su tutto il territorio italiano oltre 15 eventi di rilevanza nazionale.

AI WORKLAB:
sull'**Intelligenza Artificiale** abbiamo
attivato un programma di
incubazione **Call4ideas**
focalizzato su uno dei
segmenti più interessanti
per il futuro dell'economia
digitale



Sempre nell'ottica dell'*Open Innovation* Cerved **ha aperto la propria piattaforma API anche alle principali Fintech italiane**. Molte collaborazioni trascendono le attività interne all'azienda e hanno un impatto più virtuoso sull'interconnessione del mondo *Business-to-Business (B2B)*.

Un importante investimento è stato fatto su SpazioDati (*startup* innovativa localizzata a Trento) che ha permesso di realizzare Atoka, uno strumento *user-friendly* di *marketing e sales intelligence* per il B2B in Italia. Grazie a sofisticati algoritmi di ricerca semantica (Web e social network) Atoka elabora informazioni di valore, attingendo anche ai dati più destrutturati. È così che Cerved contribuisce a mettere i *Big Data* al servizio del business, garantendo a Pubbliche Amministrazioni, imprese e professionisti informazioni rilevanti su potenziali *target*, relativi a ogni settore merceologico e a ogni parte d'Italia.

Un altro *asset* fondamentale dello sviluppo incrementale è la sicurezza. Tra i progetti in campo, vanno citate le nuove modalità di elaborazione dei dati criptati, attraverso l'implementazione di metodologie più innovative associate alla *Secure Multiparty Computation*.

Un orizzonte strategico della *Open Innovation* di Cerved abbraccia le prospettive di sviluppo legate al mondo della *Blockchain*.

Partnership

Nell'ambito di un'attenta selezione di interlocutori, Cerved integra in ambito aziendale competenze e conoscenze specialistiche già sviluppate da enti di ricerca universitari e da startup. L'obiettivo è **sviluppare soluzioni più interessanti anche attraverso politiche di partnership**.

Attraverso relazioni continuative con aziende specializzate su verticalità a valore aggiunto e con **una community importante, di data scientist, programmatore e consulenti**, il Gruppo continua a migliorare il proprio posizionamento sul mercato.

Questo consente a Cerved di consolidare servizi e prodotti esistenti ma anche di estendere il suo raggio d'azione, per cavalcare con successo strategie che rientrano a pieno titolo nell'era della *disruptive innovation*.

LA FORZA DELLE PERSONE

Cerved ha sempre incentrato le proprie strategie di gestione a partire dalla centralità delle persone. I percorsi di sviluppo si declinano su due livelli:

- La promozione di programmi finalizzati ad accrescere le capacità e a stimolare i talenti
- La progettazione di un ambiente di lavoro che, in base a criteri meritocratici e scevri di discriminazioni, garantisca pari opportunità anche grazie all'ausilio di strumenti di supporto tra i più innovativi.

Il Gruppo ritiene fondamentale la condivisione degli obiettivi tra tutte le risorse coinvolte. È questo il requisito che permette alle persone non solo di sentirsi maggiormente coinvolte



nei progetti ma anche di avere consapevolezza dell'importanza e della responsabilità del proprio ruolo.

Il *business* di Cerved si basa su servizi ad alto valore aggiunto, frutto delle idee e della professionalità delle persone che sono pertanto il principale *asset* del Gruppo. Per questo motivo risulta centrale valorizzare la formazione e lo sviluppo delle competenze come chiave per fare fronte alla competitività di *business* e la crescita aziendale.

Formazione e sviluppo

Cerved sostiene la formazione e lo sviluppo delle competenze principalmente attraverso la realizzazione di azioni formative, con l'obiettivo di rafforzare le conoscenze e le competenze professionali ma anche di ampliarle per supportare le proprie risorse nella gestione delle nuove leve competitive.

In linea con gli obiettivi aziendali, Cerved si impegna a rivolgere attività di formazione, definite sulla base di un'analisi delle esigenze formative raccolte attraverso il confronto con il *management* a più livelli.

La formazione viene svolta principalmente attraverso:

- **Formazione continua sul lavoro:** solitamente concentrata nel periodo di inserimento di una nuova risorsa oppure nelle fasi di crescita di ruolo, è un'attività di affiancamento che coinvolge i colleghi con maggiore *seniority*
- **Formazione in aula:** attività organizzate in base alle esigenze delle persone, seguendo la metodologia più adatta raggiungere l'obiettivo formativo
- **Workshop:** attività che prevede la partecipazione a seminari e gruppi di lavoro relativi alle sessioni di approfondimento
- **e-Learning:** attività sviluppata principalmente per agevolare la gestione della formazione obbligatoria



**Abbiamo erogato quasi
27mila ore di formazione**

**Abbiamo finanziato un
Master Universitario
di I livello** in ambito
*Data Science for Business
Intelligence*



Il Gruppo si impegna a fornire ai propri dipendenti una formazione relativa alle tematiche anti-corruzione.
Gli argomenti sono presentati ai dipendenti all'interno del programma del corso di formazione **Compliance**, erogato periodicamente dai formatori interni delle funzioni Internal Audit o Compliance

Siamo stati i primi in Italia ad adottare *Facebook Workplace*, la piattaforma di *social collaboration* che permette di coordinare il lavoro di tutti i dipendenti del Gruppo, condividere informazioni e file, creare gruppi per specifici progetti di lavoro, pianificare meeting ed eventi, utilizzare i servizi di messaggistica e *chat* per comunicare in maniera efficace e veloce.

L'abbiamo chiamata **Cerved Workplace** e oggi conta **più di 2.700** persone collegate.

Nella giornata 'tipica' si registrano:

340 post

362 commenti

850 reaction

oltre 2.000 messaggi chat



Abbiamo adottato
la **Metodologia AGILE**
per una gestione del lavoro
innovativa

Grazie ai *feedback* ricevuti a valle delle sessioni formative viene monitorata la *customer satisfaction* e l'efficacia del corso.

Negli ultimi anni, all'interno del Gruppo è stata intensificata l'attività di formazione e sono state messe in atto diverse azioni per garantire *standard* di servizio più elevati per i clienti, con ulteriori investimenti volti ad aiutare le persone ad affrontare le trasformazioni continue di settore.

Nel corso del 2017 in Cerved il *focus* dello sviluppo si è declinato su due temi:

- **Aggiornamenti sugli aspetti tecnici**

Nell'ottica di fornire un supporto per aumentare l'efficacia nella propria attività e stimolare la generazione di soluzioni innovative, sono stati programmati diversi corsi di formazione finalizzati alla valorizzazione delle competenze distintive, specifiche per il ruolo delle persone. Le attività formative hanno riguardato principalmente le competenze di base peculiari per i ruoli (dall'analisi finanziaria alle soluzioni di *Big Data Intelligence*), coronate anche da progetti di certificazione professionale: ne è il maggior esempio il *team* di valutazione immobiliare, formato e certificato secondo la ISO 17024. È inoltre stata confermata la *partnership* con Cetif, Il Centro di Ricerca in Tecnologie, Innovazione e Servizi Finanziari dell'Università Cattolica per la partecipazione a *workshop* dedicati a banche e assicurazioni, con l'obiettivo di favorire lo scambio di esperienze con altre aziende su temi specifici e sull'adozione di pratiche innovative.

- **Metodologia AGILE**

Cerved negli ultimi anni ha intrapreso un progetto di adozione e sviluppo della metodologia *Agile*, supportato da una formazione continua delle persone. Nell'ultimo biennio si è investito per una sempre maggiore applicazione dell'*Agile* nell'area IT e per estendere la formazione e la conseguente applicazione della metodologia in altre aree organizzative. In quest'ottica, nel corso del 2017 Cerved ha avviato un progetto di certificazione del ruolo di *Scrum Master* e ha introdotto un nuovo modello di *Agile Project Portfolio Management* (basato sullo *Scaled Agile Framework*) per la gestione del programma dei progetti strategici di sviluppo IT di Cerved.

A tali iniziative si aggiunge il piano di **formazione obbligatoria in tema di D. Lgs. 81/08** relativamente alla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori e la formazione di squadre d'emergenza.

Data Science for Business Intelligence



Un'importante novità del 2017 è l'adesione del Gruppo al **Master Universitario di I livello in Data Science for Business Intelligence** che offre a due giovani dipendenti di Cerved l'opportunità di affiancare la frequenza di tale *Master* ad un percorso lavorativo di Alto Apprendistato presso l'azienda. Il *Master*, organizzato dall'Università di Torino in collaborazione con il *Despina Big Data Lab*, coinvolge diverse imprese e ha l'obiettivo di fornire una solida preparazione su *advanced analytics* e sulle competenze di *problem solving* attraverso l'analisi dei dati.



ORE DI FORMAZIONE SVOLTE NEL GRUPPO CERVED AL 31 DICEMBRE

	Ore uomini	Media ore/uomini	Ore donne	Media ore/donne	Ore totali	Media ore/categoria
2017						
Dirigenti	357	6,15	139	12,59	495	7,17
Quadri direttivi	1.426	7,35	815	7,28	2.241	7,32
Restante personale dipendente	7.630	15,35	16.505	14,74	24.135	14,93
Totale	9.413	12,57	17.458	14,05	26.871	13,49
2016						
Dirigenti	682	10,66	172	15,64	854	13,34
Quadri direttivi	1.952	7,07	1.352	14,23	3.304	11,97
Restante personale dipendente	5.047	3,92	9.447	10,91	14.494	11,24
Totale	7.681	4,72	10.971	11,29	18.652	11,45

FORMAZIONE SVOLTA SU POLICY E PROCEDURE ANTI-CORRUZIONE AL 31 DICEMBRE¹⁶

Tipo di formazione	2017			2016		
	N. partecipanti	% di partecipanti	Totale ore	N. partecipanti	% di partecipanti	Totale ore
Formazione relativa alla tematica anti-corruzione	263	13%	87,6	245	13%	81,6
<i>di cui a membri degli organi di governo</i>	-	-	-	-	-	-

Il Gruppo, inoltre, ha focalizzato l'attenzione sullo sviluppo delle competenze e sulla gestione dei piani di sviluppo, analizzando poi i *gap* tra la posizione attuale della risorsa e le aspettative comprovate all'inizio di tale processo.

Cerved mira a diffondere una cultura dello sviluppo basata sullo spirito imprenditoriale delle persone che contribuisca a stimolarle e ad autoformarsi, ricercando proattivamente opportunità di apprendimento, sfruttando le potenzialità del **digitale 4.0**.

In fase di inserimento di nuove risorse è previsto un colloquio di benvenuto, tenuto dalla funzione Risorse Umane al fine di fornire ai nuovi colleghi un'informativa generale circa la struttura del Gruppo, la normativa applicabile al rapporto di lavoro e l'utilizzo delle piattaforme in cui reperire le procedure e le istruzioni aziendali. A questo primo contatto seguono incontri di *induction* con il *manager* di riferimento e i colleghi, e la successiva formazione *on the job* effettuata dai *manager*.

16. Il dato è stato stimato assumendo che nella formazione “compliance awareness” mediamente vengano dedicati circa 20 minuti del programma del corso per fornire formazione in ambito anti-corruzione.



Impiego e attrazione dei talenti

L'asset strategico di Cerved sono le persone che, con le loro competenze professionali e la loro attitudine personale, generano valore aggiunto per il Gruppo e sono il principale motore del successo e della crescita. Pertanto per Cerved il processo di attrazione e selezione è di cruciale importanza per poter portare a bordo i migliori candidati per raggiungere le priorità di *business*.

La funzione HR e i *Line Manager* lavorano in maniera sinergica per svolgere un'attenta analisi dei fabbisogni volta a identificare le competenze tecniche e relazionali necessarie per le specifiche posizioni. Ne consegue poi il vero e proprio processo di ricerca attiva, di *screening*, selezione e inserimento dei migliori profili presenti nel mercato.

Nel corso del 2017 le attività di *retention* e crescita dei talenti sono state ulteriormente potenziate, traducendosi in due progetti principali: il piano di sviluppo individuale e il *job posting* interno.

Al fine di promuovere lo spirito di imprenditorialità e una maggiore responsabilità per il proprio percorso professionale in Cerved, tutte le persone *eligible* al *Performance Bonus* sono state coinvolte nel progetto relativo al **piano di sviluppo individuale**. Si tratta di una *roadmap* che ha il preciso obiettivo di orientare, in maniera concreta, la crescita professionale delle persone del Gruppo Cerved che scelgono autonomamente, con il supporto del proprio *manager*, gli obiettivi di sviluppo di breve e medio termine e il relativo piano di azione, con tutti gli *step* necessari alla crescita professionale.

Il piano è composto da tre parti:

- **aree di sviluppo:** la persona individua le sue aree di forza e quelle su cui vorrebbe migliorare
- **piano di azione:** per ogni area di sviluppo, la persona definisce almeno un'azione concreta da mettere in pratica
- **aspirazioni di carriera:** la persona identifica le sue aspirazioni in termini di crescita professionale

L'obiettivo per il Gruppo Cerved è quello di estendere il piano di sviluppo a tutti i dipendenti, slegandolo anche dalla retribuzione variabile per diffondere la cultura della responsabilizzazione delle persone, creando un ciclo virtuoso di spinta innovativa e creativa.

Un'altra importante iniziativa del 2017 è il ***job posting* interno BraIN**, nato con l'obiettivo di valorizzare le competenze e la professionalità delle persone di Cerved, dando loro l'opportunità di disegnare il loro percorso di crescita verticale o orizzontale all'interno del Gruppo. La finalità di BraIN è mantenere i "cervelli" all'interno del Gruppo, offrendo ai dipendenti la possibilità di visualizzare tutte le posizioni aperte in Cerved e di potersi candidare a quelle di proprio interesse, informando in totale trasparenza il proprio responsabile, che sosterrà le aspirazioni professionali delle proprie risorse.



Per agevolare tale processo, nella piattaforma "Workplace" è stato creato un Gruppo con tutti i dipendenti, all'interno del quale vengono comunicate tutte le posizioni aperte e le regole di ingaggio.

I principi alla base di questo progetto, in linea con quelli del Gruppo Cerved, sono:

- chiarezza
- trasparenza e libertà
- rispetto e fiducia
- reciprocità ed equità

Un'altra opportunità di visibilità e valorizzazione del contributo delle nostre persone è data dall'iniziativa **CEO Breakfast**. Consiste in un ciclo di incontri a cui partecipano persone con differenti *seniority* e provenienti da diverse aree aziendali. L'obiettivo è di condividere con l'Amministratore Delegato idee, progetti e domande in modo informale e assolutamente interattivo.





Il valore delle relazioni
con i nostri *stakeholder*
e la responsabilità
sociale e ambientale



Relazioni con i clienti

Customer satisfaction

Gestione Reclami

Relazioni con le persone del Gruppo

Diversità e pari opportunità

Welfare, work-life balance e clima aziendale

Salute e sicurezza

Coinvolgimento dei lavoratori

Relazioni industriali

Relazioni con le Istituzioni

Studi e analisi

Relazioni con analisti e investitori

Relazioni con fornitori e *partner* commerciali

Gestione responsabile dei fornitori e relazioni
con i *partner* strategici

Responsabilità ambientale

Politiche e sistemi di gestione ambientale





RELAZIONI CON I CLIENTI

L'obiettivo prioritario di Cerved è la soddisfazione delle esigenze dei clienti, siano essi soggetti pubblici o privati e la creazione di un solido rapporto ispirato a valori di correttezza, efficienza e professionalità. Parte fondante di tale relazione è la consapevolezza dei Destinatari del Codice Etico del Gruppo di un trattamento leale nei confronti dei clienti e di qualsiasi altra persona con la quale il Gruppo entra in contatto nello svolgimento delle proprie attività. I contratti stipulati con i clienti e ogni comunicazione a essi indirizzata sono, pertanto, improntati a criteri di semplicità, chiarezza e completezza: valori che ben rappresentano l'etica di lavoro del Gruppo, sulle cui basi è impostato il rapporto con tutti gli *stakeholder*.



Nel 2017 sono stati
667 gli articoli cartacei
pubblicati
2.356 le news on line

23 gli eventi realizzati,
13 i webinar
sulle soluzioni Cerved
e **56** gli eventi di partner
a cui abbiamo partecipato

Le attività di comunicazione rivolte al mercato avvengono attraverso diverse iniziative come, ad esempio, eventi, attività di *digital marketing* (*email*, *social media* e presenza *online*). In aggiunta, il Gruppo Cerved vanta una forte relazione con **i media nazionali e locali**. La comunicazione rivolta a questa audience è di tipo istituzionale e finalizzata a comunicare i risultati finanziari e le acquisizioni, dare visibilità a osservatori e studi, annunciare novità di prodotto e di processo e dare voce alle persone chiave del Gruppo. La relazione con i media è supportata da una agenzia di PR specializzata. Per Cerved è essenziale comunicare le nuove funzionalità che rendono ancora più performanti e complete le soluzioni offerte ai clienti. A tal fine, nel corso del 2017 sono state realizzate circa **20 campagne** di *direct marketing* a supporto delle diverse aree di *business* per generare nuove opportunità commerciali. Nel mese di dicembre è stato lanciato il progetto di "**marketing automation**", piattaforma integrata al CRM aziendale tramite la quale sarà possibile seguire il *customer journey* degli utenti, con messaggi interattivi e personalizzati in base ai loro interessi. Sempre nel 2017 sono iniziati i lavori per il lancio del nuovo sito **cerved.com** finalizzato ad attualizzare la presentazione al mercato dell'intera offerta del Gruppo (go live: febbraio 2018).

L'attività di comunicazione verso la **rete commerciale** avviene principalmente attraverso *email*, *workshop*, *webinar* e *post* su *Workplace*. Implementare e gestire una modalità efficace di comunicazione è parte fondante delle attività di Cerved. Lo scopo principale è quello di accorciare le distanze di tutti coloro che affiancano la società nel creare valore, aumentando la conoscenza delle potenzialità e caratteristiche distintive delle soluzioni Cerved.

Inoltre, al fine di supportare le proprie attività di vendita ed aumentare la coerenza e la brand identity verso tutti gli *stakeholder*, Cerved ha sviluppato materiale di comunicazione e di supporto alla vendita sempre più innovativo e moderno (*demo*, video, brochure di prodotto, presentazioni commerciali, etc).

Cerved inoltre, ha raccontato al mercato la propria spinta innovativa e la propria capacità di fornire nuovi servizi e soluzioni (ne sono esempio Cerved Credit Suite e Graph4You), organizzando 23 eventi, di cui 13 *webinar* e partecipando a 56 eventi organizzati da partner esterni. Tra gli appuntamenti più rilevanti nel 2017 **Osservitalia**, dove ogni anno Cerved fa il punto sullo stato di salute economico-finanziaria e le prospettive delle piccole



e medie imprese italiane e l'***Open Day***, organizzato l'8 aprile per inaugurare la nuova sede di Milano e coinvolgere le famiglie e le persone più care dei dipendenti nel nuovo luogo di lavoro.

Customer satisfaction

La **soddisfazione e la sicurezza del cliente** sono tra i valori fondanti delle attività di Cerved. La centralità del cliente si traduce nella massimizzazione dell'ascolto e nell'ottimizzazione delle performance di Gruppo per rispondere ai bisogni dei clienti in una chiave di personalizzazione importante.

Al fine di implementare la gestione e i risultati in termini di *customer satisfaction*, nel corso del 2017, è stata posta particolare attenzione al Gruppo di sessioni denominate **Performance Feedback** durante le quali è stato proceduralizzato il monitoraggio delle segnalazioni ricevute per iscritto (accompagnate o meno da comunicazioni verbali), mappando la tipologia e monitorando la risoluzione di ciascuna istanza ricevuta. Nel 2018 Cerved ha in programma di realizzare un'indagine per valutare la soddisfazione dei propri clienti.

Gestione Reclami

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

Per soddisfare le diverse esigenze e per garantire un servizio ottimale, il Gruppo si è dotato di strutture *ad hoc*, che garantiscano la gestione dei reclami nel pieno rispetto dei seguenti principi:



tracciabilità: il reclamo deve essere sempre tracciato



tempestività: la pratica del reclamo deve essere chiusa entro venti giorni dalla ricezione



trasparenza: le modalità di presentazione del reclamo devono sempre essere rese note all'utente, che deve avere coscienza dei suoi diritti e conoscere come procedere per una contestazione del credito, o per una segnalazione verbale. Inoltre, deve essere garantita la massima trasparenza nella rendicontazione sull'attività di gestione dei reclami



chiarezza: nelle risposte indirizzate agli utenti occorre spiegare sempre in maniera chiara le ragioni della scelta compiuta



correttezza: nella gestione dei reclami, delle contestazioni del credito e anche delle segnalazioni verbali, la condotta è improntata alla massima correttezza nei confronti dei clienti



conoscenza: deve essere assicurata la conoscenza delle norme in materia di gestione dei reclami, delle contestazioni del credito e delle segnalazioni verbali da parte del personale preposto all'attività, curandone la formazione in maniera adeguata in relazione ai compiti attribuiti



gratuità: deve essere garantita la gratuità per il segnalante

Il mantenimento di rapporti corretti e trasparenti con la clientela è prioritaria per il Gruppo che, attraverso la gestione dei reclami, identifica eventuali aree suscettibili di miglioramento e pone in essere le opportune azioni correttive. La tematica impatta tutti i processi dell'organizzazione, in quanto gli obiettivi di miglioramento possono essere riferibili a qualunque unità del Gruppo.

Per le aree di *Credit Management* e *Business Information*, il processo di ricezione e di gestione delle segnalazioni scritte prevede una fase iniziale di **classificazione**, seguita da un'approfondita **analisi nel dettaglio** che porta alla definizione di un **riscontro finale** e di eventuali **azioni correttive o di miglioramento**. Il compito è affidato a personale esperto, in possesso della necessaria conoscenza dell'offerta commerciale del Gruppo Cerved, del contenuto informativo dei documenti e funzionamento dei servizi, del *target* di clientela e dei vincoli normativi vigenti in materia di trattamento dei dati per finalità commerciale. Le risorse coinvolte, inoltre, sono costantemente formate sul lancio di eventuali nuovi prodotti e servizi e/o sulle modifiche evolutive di quelli esistenti. Grazie all'allineamento con l'evoluzione omnicanale degli interlocutori, non sono previste limitazioni nella scelta dei canali tramite cui veicolare le segnalazioni: è possibile, ad esempio, utilizzare la posta ordinaria, la posta elettronica, il telefax o addirittura gli strumenti d'*instant messaging* (come *Facebook* o la chat di *Whatsapp*).

Per una gestione ottimale delle segnalazioni scritte, il Gruppo ha codificato il reclamo come "ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile - vale a dire l'intestatario della pratica, un garante, oppure il legale, o l'associazione di consumatori che lo rappresenta contesta in forma scritta (ad esempio con lettera, fax, e-mail)"¹⁷ un comportamento o un'omissione. Un reclamo si definisce tale in base ai seguenti elementi essenziali:

- la provenienza da un soggetto che si è fatto chiaramente riconoscere come "cliente"
- la forma scritta
- una lamentela su di un comportamento scorretto o omissivo che ha lo scopo di richiamare l'attenzione su di un comportamento ritenuto dannoso, ottenere un risarcimento per il danno subito, ottenere una modifica del comportamento criticato

Grazie ai registri digitalizzati, il **trend dei reclami formalizzati e ricevuti è costantemente monitorato** dall'area di Credit Management e da quella di Business Information. La condivisione di queste informazioni con il *management* e le funzioni di controllo è poi schedulata mensilmente attraverso un *report* relativo all'andamento delle segnalazioni

17. Definizione tratta dal Provvedimento di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche (testo aggiornato al 15 luglio 2015) "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti".



scritte, redatto su basi quantitative e qualitative.

Sono inoltre definite delle attività di monitoraggio che riguardano le **azioni di miglioramento implementate a seguito delle segnalazioni scritte ricevute**. Il procedimento non solo rende possibile un perfezionamento costante del Gruppo ma, seguendo le indicazioni di *feedback* fornite dai consumatori, permette anche di anticipare e soddisfare i loro bisogni in maniera più proattiva e innovativa. In tale ambito, l'obiettivo di Cerved è un'ulteriore strutturazione del set di risorse dedicato a questa attività, per consentire **un incremento qualitativo e quantitativo delle segnalazioni evase**, nonché una formalizzazione più dettagliata dei processi operativi e il miglioramento della reportistica prodotta.

L'attività di gestione dei reclami viene svolta tramite un modello **Quality Based**, in ottica di miglioramento tout court del processo di riduzione dei rischi. La gestione prevede tre approcci differenti:

- 1. approccio preventivo**, che coinvolge in modalità *end to end* i referenti preposti a gestire le segnalazioni degli intestatari in tutti i processi operativi
- 2. approccio operativo**, che crea un rapporto di carattere consulenziale e orizzontale con le altre unità organizzative, per definire presidi di controllo e fornire supporto legale alle esigenze di *business*, mirati a raggiungere obiettivi commerciali e di *performance*
- 3. approccio proattivo**, che individua le aree di miglioramento di tutti i processi aziendali con il metodo *Quality Based*, formalizzando gli *action plan* di rimedio e monitorando e supportando la relativa implementazione

Cerved non si limita alla soddisfazione delle esigenze dei soggetti clienti, nelle modalità finora esposte, ma è anche attento ai soggetti interessati indirettamente dalle attività del Gruppo.

Questo tipo di reclami ha una doppia classificazione:

- **Reclamo da parte di soggetti clienti**

Il reclamante contesta il contenuto di un prodotto o servizio acquistato sulla base di termini contrattuali specifici

- **Reclamo da parte di soggetti non clienti**

Il reclamante contesta il contenuto informativo di un documento o servizio Cerved di cui è venuto a conoscenza indirettamente, senza alcun acquisto opportunamente regolamentato da un contratto con il Gruppo

Le due tipologie presuppongono una diversa modalità di gestione della fase di istruttoria del reclamo, mentre non differiscono per quanto riguarda la fase analitica.

Qualunque sia il soggetto reclamante, per ogni segnalazione vi è una verifica della **licetità, correttezza e pertinenza** del dato contestato, in conformità a quanto previsto dal **"codice di deontologia e di buona condotta per il trattamento dei dati personali effettuato a fini di informazione commerciale"** (allegato 7 del vigente Codice Privacy). Nei casi in cui anche uno solo di questi principi non sia soddisfatto, l'Ufficio preposto si attiva per l'immediata correzione/aggiornamento del dato, adottando tutte le misure volte a ridurre potenziali rischi aziendali.



RELAZIONI CON LE PERSONE DEL GRUPPO

Diversità e pari opportunità

Il Gruppo Cerved è particolarmente sensibile alla tematica della **diversità** e si impegna costantemente per tradurre in realtà i principi fondamentali di **inclusione e valorizzazione** di tutte le persone che compongono l'organizzazione. All'interno del Codice Etico, infatti, è chiaramente espressa la **non ammissibilità**, all'interno del Gruppo, di forme di **discriminazione** basate su razza, colore, sesso, età, religione, condizione fisica, stato civile, orientamenti sessuali, cittadinanza, origine etnica o qualunque altra discriminazione contraria alla legge. È altresì indicato che non è tollerata alcuna forma di ritorsione nei confronti di chi lamenti episodi di discriminazione o di molestia o abbia fornito notizie in merito.

L'attività di selezione, valutazione e valorizzazione dei dipendenti e dei collaboratori viene condotta dalla funzione Risorse Umane nel rispetto delle procedure interne e sulla base delle esigenze aziendali. In particolare, nella fase di selezione e valutazione di nuove risorse, sono offerte le medesime opportunità a tutti i soggetti che si candidano e la relativa retribuzione viene stabilita esclusivamente utilizzando criteri di competenza professionale per il ruolo.

Per la valutazione del rispetto della diversità e delle pari opportunità si fa riferimento all'analisi dell'inclusione di genere e di categorie protette.

DATI 2017

Il **62%** dei dipendenti
Cerved sono donne,
il **16%** dei dirigenti
sono donne,
il **3,5%** dei dipendenti
appartiene a categorie
protette





NUMERO DI DIPENDENTI DEL GRUPPO PER CATEGORIA PROFESSIONALE E GENERE AL 31 DICEMBRE

	2017						2016												
	Uomini		% Uomini		Donne		% Donne		Totale		Uomini		% Uomini		Donne		% Donne		Totale
Dirigenti	58	84%	11	16%	69	53	83%	11	17%	64									
Quadri direttivi	194	63%	112	37%	306	182	65%	96	35%	278									
Restante personale dipendente	497	31%	1.120	69%	1.617	487	30%	1.113	70%	1.600									
Totale	749	38%	1.243	62%	1.992	722	37%	1.220	63%	1.942									

NUMERO DI DIPENDENTI DEL GRUPPO CERVED APPARTENENTI A CATEGORIE PROTETTE AL 31 DICEMBRE¹⁸

	2017						2016					
	Uomini		Donne		Totale		Uomini		Donne		Totale	
Dirigenti	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Quadri direttivi	1	-	-	-	1	1	1	1	1	1	2	2
Restante personale dipendente	24	44	68	35	23	58						
Totale	25	44	69	36	24	60						

Welfare, work-life balance e clima aziendale

La **qualità della vita** e il **benessere** delle persone che compongono l'universo Cerved sono elementi di attenzione fondamentali, per i quali da parte del Gruppo vi è un impegno costante che si traduce in azioni concrete volte a incontrare le esigenze dei dipendenti. Al fine di garantire delle **"employee experiences"** positive, che contribuiscano a creare un **senso di appartenenza**, il Gruppo ha stipulato convenzioni di diverso tipo e progettato condizioni di flessibilità, con particolari attenzione per le mamme e le persone con disabilità.

Nello specifico delle **convenzioni**, Cerved ha scelto di mantenere gli accordi con **ATM Milano** e **Trenord** che consentono l'acquisto di abbonamenti urbani ed *extra* urbani a condizioni favorevoli e la rateizzazione degli importi in dodici mensilità. Il Gruppo ha inoltre previsto delle convenzioni per:

- **istituti di credito per contratti di c/c con condizioni vantaggiose**
- **prodotti assicurativi a condizioni agevolate** per i dipendenti e i familiari tra cui:
 - polizza auto
 - polizza sanitaria integrativa per impiegati, quadri e dirigenti, che rimborsa le spese ad integrazione di quanto previsto dai rispettivi fondi

18. Il perimetro relativo a tali dati esclude la Romania, in quanto nella nazione di riferimento non è prevista una normativa nell'ambito delle categorie protette.



- › polizza casa
- › risparmio e investimenti
- › previdenza complementare
- › polizza vita
- › polizza infortuni

Cerved offre ai propri dipendenti un **Accordo Integrativo Aziendale di Gruppo** che comprende i seguenti *benefit*:

- estensione del part time post partum, previsto da CCNL fino al terzo anno di età del figlio, di ulteriori 12 mesi
- flessibilità rispetto all'orario di lavoro
- richiesta anticipo TFR con requisiti migliorativi rispetto a quanto disposto dal Codice Civile
- accordi di telelavoro in determinati casi personali di riconosciuta gravità
- permessi retribuiti carico azienda per visite mediche specialistiche, malessere/ indisposizione e permessi di un giorno per i padri in occasione della nascita del figlio

Ulteriori **benefit** previsti per la sede di Milano sono la piena disponibilità di auto aziendali in orario di lavoro per eventuali trasferte, posti auto riservati nel *garage* aziendale per lavoratrici nel periodo di gravidanza e un ristorante aziendale (per alcune delle restanti sedi sono previsti dei *ticket restaurant*).

Per migliorare il ***work-life balance*** e riconoscere una maggiore flessibilità lavorativa, Cerved ha avviato un progetto pilota: Smart Cerved è partito il 1 novembre 2017 e proseguirà fino al 28 febbraio 2018, coinvolgendo circa 200 risorse. Basato su fiducia reciproca e orientamento al benessere, Smart Cerved introduce nel Gruppo lo ***smart working***. Si tratta di una nuova **modalità di lavoro più agile ed ecosostenibile**, che permette di lavorare da remoto, senza il vincolo della presenza fisica in ufficio. Una volta ottenuta l'autorizzazione da parte del proprio responsabile, per un giorno alla settimana e negli orari *standard*, i dipendenti svolgono le loro attività lavorando a domicilio, in uno spazio di *coworking* o in un *hub* dell'azienda. Oltre a una **maggior responsabilizzazione delle persone**, l'iniziativa sostiene una cultura orientata ai risultati, basata sulla fiducia reciproca e su una ***employee experience di qualità***. Per il 2018 il Gruppo sta valutando di estendere il progetto su diverse aree aziendali.



Le politiche di **Compensation & Benefit** adottate da Cerved hanno l'obiettivo di attrarre e **mantenere i talenti**, ovvero quelle risorse ritenute strategiche perché in possesso di elevate professionalità ma anche di quelle caratteristiche curricolari e caratteriali adeguate alla complessità e al contesto in cui opera il Gruppo.

Per impiegati e quadri il pacchetto retributivo si compone di una parte fissa e di una variabile. La prima, ispirata a un approccio meritocratico, viene valutata annualmente ed eventualmente adeguata in base a principi di competitività verso l'esterno, di equità interna e di performance individuale. La seconda è costituita da un premio di rendimento, condiviso con le rappresentanze sindacali e parametrato a un sistema incentivante per obiettivi. Si tratta di un sistema che permette ai dipendenti di dare un proprio contributo attraverso l'assegnazione di obiettivi chiari e condivisi, disponendo di continui *feedback* valutativi del lavoro e dei risultati raggiunti.

Anche i dirigenti del Gruppo, oltre alla remunerazione fissa, partecipano annualmente al piano cosiddetto MBO, che prevede l'erogazione di un incentivo al raggiungimento di obiettivi stabiliti. Per gli amministratori esecutivi e dirigenti con responsabilità strategiche, la definizione della politica di remunerazione è il risultato di un processo condiviso e trasparente nel quale rivestono un ruolo centrale il Comitato Remunerazione e Nomine e il Consiglio di Amministrazione della Società. Le performance delle strutture commerciali vengono premiate con appositi sistemi di incentivazione basati su *Key Performance Indicator* quantitativi e qualitativi.

Nel 2017 è stato predisposto il **Performance Bonus**, subordinato al raggiungimento di un certo risultato EBITDA di Gruppo, che si propone di perseguire i seguenti obiettivi:

- **creazione di valore**, allineando la performance delle risorse agli obiettivi di *business* su un orizzonte di medio-lungo termine coerentemente con il profilo di rischio definito per il Gruppo
- **sviluppo**, promuovendo lo sviluppo manageriale e professionale delle persone coinvolte attraverso momenti di *feedback* frequenti con i responsabili
- **riconoscimento individuale**, premiando la *performance* individuale e riconoscendo in modo differenziato i contributi professionali dei singoli

Il processo di *Performance Bonus* 2017, è articolato in tre fasi, contestuali a quelle del piano di sviluppo individuale:

1. assegnazione degli obiettivi

quando il *manager* discute e formalizza gli obiettivi proposti dalla risorsa

2. mid-year review

quando il *manager* monitora l'avanzamento rispetto agli obiettivi quali-quantitativi individuali

3. valutazione finale della performance

quando il *manager* fornisce al dipendente un *feedback* complessivo sulla performance annuale


Cerved è nella classifica delle 400 aziende dove i dipendenti italiani lavorano meglio
Fonte: Statista 2017



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

Salute e sicurezza

Per Cerved la tutela e la salvaguardia della **salute** e della **sicurezza sul luogo di lavoro** sono tematiche integrate nella politica, nella visione e nei valori del Gruppo, che le gestisce mediante misure gestionali e organizzative in conformità al D. Lgs. 81/2008 (Testo Unico sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro) e successive modifiche.

A questo proposito viene curata la redazione del **Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)**, per ogni Società del Gruppo, e il suo aggiornamento periodico, in conformità con le prescrizioni normative e con l'assetto del Gruppo. Periodicamente sono presentate delle **relazioni sull'andamento delle attività agli Organismi di Vigilanza** che verificano i contenuti, valutandone tutti gli approcci di gestione.

Al fine di attuare un'efficace attività di **prevenzione**, almeno una volta l'anno si tengono delle riunioni con gli addetti delle squadre di primo soccorso e antincendio per ripercorrere i principali aspetti critici e attuare gli opportuni piani correttivi. Sulla intranet aziendale sono pubblicati gli elenchi dei componenti delle squadre di emergenza nonché i piani di emergenza e di evacuazione, atti a garantire la corretta gestione della sicurezza nelle diverse sedi. Tenuto conto dell'attività prevalente svolta dai dipendenti Cerved, sono state create delle procedure aziendali specifiche per il lavoro con videoterminali e per le lavoratrici gestanti.

INDICATORI DI SALUTE E SICUREZZA DEL GRUPPO CERVED PER IL 2017¹⁹

	Uomini	Donne	Totale
2017			
N. infortuni sul luogo di lavoro	-	2	2
di cui Cerved Credit Management	-	1	1
di cui Cerved Legal Services	-	1	1
N. giorni persi per infortunio sul luogo di lavoro	-	55	55
Italia	-	55	55
Estero	-	-	-

19. Il tasso d'infortunio è stato calcolato secondo la seguente formula: (infortuni sul luogo di lavoro/ora lavorate)*1.000.000. L'indice di gravità è stato calcolato secondo la seguente formula: (giorni persi per infortuni/ora lavorabili)*1.000. Il tasso di malattia professionale è stato calcolato secondo la seguente formula: (malattie professionali riconosciute/ora lavorate)*1.000.000. Il tasso di assenteismo è stato calcolato secondo la seguente formula: (giorni di assenza/giornate lavorabili)%.



	Uomini	Donne	Totale
2016			
N. infortuni sul luogo di lavoro	-	1	1
<i>di cui Cerved Group</i>	-	1	1
N. giorni persi per infortunio sul luogo di lavoro	-	6	6
Italia	-	6	6
Esterno	-	-	-
2017			
N. infortuni in itinere	-	9	9
<i>di cui Cerved Group</i>	-	3	3
<i>di cui Cerved Credit Management</i>	-	4	4
<i>di cui Cerved Credit Collection</i>	-	2	2
2016			
N. infortuni in itinere	1	6	7
<i>di cui Cerved Group</i>	1	3	4
<i>di cui Cerved Credit Management</i>	-	1	1
<i>di cui Cerved Credit Collection</i>	-	1	1
<i>di cui Cerved Credit Management Group</i>	-	1	1
2017			
Indice di gravità	-	0,07	0,04
Italia	-	0,08	0,05
Esterno	-	-	-
Tasso di infortunio	-	1,11	0,66
Italia	-	1,39	0,77
Esterno	-	-	-
Tasso di malattia professionale	-	-	-
Italia	-	-	-
Esterno	-	-	-
2016			
Indice di gravità	-	0,02	0,01
Italia	-	0,03	0,02
Esterno	-	-	-
Tasso di infortunio	-	0,55	0,33
Italia	-	0,68	0,39
Esterno	-	-	-
Tasso di malattia professionale	-	-	-
Italia	-	-	-
Esterno	-	-	-



	Uomini	Donne	Totale
2017			
N. giorni di assenza totali²⁰	5.194	18.307	23.501
Italia	4.166	13.798	17.964
Estero	1.028	4.509	5.537
Tasso di assenteismo	5%	10%	8%
Italia	5%	11%	8%
Estero	11%	8%	9%
2016			
N. giorni di assenza totali	⁻²¹	⁻²¹	11.196
Italia	⁻²¹	⁻²¹	6.910
Estero	⁻²¹	⁻²¹	4.286

Coinvolgimento dei lavoratori

L'attrazione, l'ingaggio e la fidelizzazione delle persone sono tenuti in forte considerazione dal Gruppo. A questo proposito, nel 2017 sono state portate avanti diverse iniziative, organizzate dalle diverse direzioni e volte a mantenere alta la motivazione dei dipendenti, riconoscendo il loro valore e il loro contributo al successo aziendale. Così è stato per le convention di Area, dove queste tematiche sono state protagoniste, celebrando i risultati raggiunti e rafforzando lo spirito di squadra con i colleghi che lavorano sul territorio per condividere le best practice.



*L'avvio di Workplace
ha coinvolto 200
champions in qualità
di promotori e divulgatori*

Nel corso dell'anno l'impegno si è ulteriormente consolidato attraverso uno sviluppo più strutturato e con un focus ancora più forte della Direzione Risorse Umane rispetto all'evoluzione e al coinvolgimento delle persone. Un esempio concreto del cambio di rotta è l'adozione del modello collaborativo ispirato alla *social enterprise* che ha visto l'introduzione di *Workplace di Facebook*, una piattaforma di condivisione, collaborazione e comunicazione unificata tra tutte le persone del Gruppo.

Gli obiettivi di *Workplace* sono:

- innovare la comunicazione intraziendale, al fine di coinvolgere le risorse in modo più efficace ed empatico
- rafforzare le relazioni lavorative, promuovendo una nuova cultura aziendale fra i vari gruppi
- potenziare la condivisione della conoscenza, favorendo lo scambio e la progettualità

Per il lancio di *Workplace* sono state identificate circa 200 persone del Gruppo che, nel ruolo di "champions", sono stati promotori del suo utilizzo, fornendo un concreto supporto

20. Il dato fa riferimento al totale delle assenze verificatesi nel corso dell'anno: per assenze si intendono i giorni in cui il lavoratore non si è presentato al lavoro non solamente come conseguenza di infortunio o malattia.

21. Con riferimento al 2016 il dato è disponibile solo sul totale dei dipendenti (non è disponibile la suddivisione per genere).



ai colleghi per la comprensione delle sue funzionalità e potenzialità.

La piattaforma, infatti, è uno **strumento di comunicazione dinamico, informale, immediato**, e permette di condividere *news*, messaggi, file, foto, video e *live video*, progetti e aggiornamenti, sviluppando un maggiore senso di integrazione delle persone di Cerved, indipendentemente dall'unità organizzativa o dall'area geografica di pertinenza.

Un caso emblematico che fotografa il successo dell'iniziativa è stata la condivisione, durante il periodo natalizio, di un video emozionante, sviluppato coinvolgendo tutti i dipendenti Cerved delle sedi italiane ed estere che, in poche ore, ha registrato 2.000 visualizzazioni, 70 commenti e quasi 400 interazioni.

Un altro importante momento di condivisione del 2017 è stato l'***Open Day*** di inaugurazione dell'apertura della nuova sede di San Donato Milanese. In quell'occasione i dipendenti hanno potuto accompagnare le loro famiglie negli spazi dell'azienda, non solo condividendo il pranzo e il *coffee break*, ma anche tutta una serie di momenti creativi e ricreativi: laboratori per la stampa 3D o per sviluppare un videogioco e tanti giochi per bambini e ragazzi.

Per il 2018 si prevede un utilizzo maggiormente strutturato dei *social media*, al fine di condividere e comunicare all'esterno il clima aziendale che caratterizza il DNA Cerved e le attività svolte dalle persone del Gruppo.

 Sono oltre 2.000 gli utenti Facebook che hanno scelto di diventare nostri fan e rimanere in contatto con noi... e la community cresce!

Relazioni industriali

Per Cerved le **Relazioni Industriali** hanno grande importanza sia nell'ottica dell'adempimento degli **obblighi previsti dalla legge** o dal **CCNL** sia alla luce della **tradizione aziendale** che vede nelle rappresentanze sindacali un interlocutore importante per l'esame delle questioni attinenti all'attività di impresa e per affrontare e superare in maniera responsabile momenti di criticità.

A questo proposito, il Gruppo mantiene costanti e produttive relazioni con le rappresentanze dei lavoratori e le organizzazioni sindacali, basate sul reciproco riconoscimento e sul confronto leale. Le rappresentanze dei lavoratori e le organizzazioni sindacali operano pertanto liberamente, nel rispetto delle legislazioni e delle prassi locali.

Lo scopo delle Relazioni Industriali è di contribuire alla gestione dell'azienda e del personale e aggiungere valore ai processi presidiati attraverso il **dialogo sociale**. L'impegno nel dialogo sociale e gli obiettivi perseguiti nel 2017 riguardano prevalentemente la



gestione di istituti normativi e contrattuali del rapporto di lavoro attraverso la corretta interpretazione delle norme e la gestione di alcuni aspetti economici. In particolare, si fa riferimento ad accordi di chiusure collettive, alla condivisione dei criteri per la determinazione del premio di risultato e alla previsione dell'opzione *welfare*. Sono inclusi gli accordi sull'uso delle telecamere a supporto della sicurezza del Gruppo e sull'uso di impianti di geolocalizzazione su beni aziendali, così come l'avvio del dialogo sulla disciplina dello *smart working* o la gestione di operazioni straordinarie e di piani di razionalizzazione dell'attività di impresa.

Le Società del Gruppo si avvalgono esclusivamente di personale impiegato in conformità alle **tipologie contrattuali previste dalla normativa e dai contratti collettivi nazionali** di lavoro applicabili. Con riferimento ai dipendenti delle **sedi estere**, le relazioni industriali sono gestite dalla direzione Risorse Umane, in particolare dalla funzione *Industrial Relations*, dai rappresentanti della linea di *Business* e dai rappresentati dei lavoratori in quanto al momento non vi è il supporto da parte del sindacato esterno. La gestione delle risorse delle società con base in Romania avviene nel rispetto del contratto collettivo aziendale ed è caratterizzata da una gestione condivisa, secondo linee comuni, tra il *management*, l'HR locale e la direzione Risorse Umane del Gruppo.

La gestione delle relazioni sindacali all'estero avviene attraverso incontri pianificati. Nel corso del 2017, il principale impegno nel dialogo sociale ha riguardato l'adeguamento dei minimi retributivi.

Al momento non sussiste un sistema di valutazione formalizzato e i meccanismi di reclamo consistono generalmente in dichiarazioni verbali da parte dell'interlocutore sindacale. Ad ogni modo, vi è un basso tasso di manifestazioni e azioni di protesta dell'interlocutore sindacale, prova di un buon clima interno.

Nel corso del 2017 il Gruppo Cerved ha gestito la tematica con una maggiore focalizzazione e specializzazione, inserendo ad esempio una figura specialistica a presidio della **nuova area "Labour Law & Industrial Relations"**. Sono inoltre organizzati periodicamente degli incontri sindacali di informazione, consultazione e negoziazione con le rappresentanze sindacali aziendali.



RELAZIONI CON LE ISTITUZIONI

Le competenze sviluppate nell'analisi del tessuto economico italiano, supportate da una base dati unica a livello nazionale, favoriscono il ruolo di Cerved come interlocutore privilegiato di diverse istituzioni, nazionali e internazionali. Ecco perché la gestione responsabile delle relazioni con le Istituzioni e la Pubblica Amministrazione è una priorità strategica per il Gruppo che si declina in un'ottica di collaborazione e supporto reciproco per lo sviluppo di attività con un impatto economico-sociale positivo.

Nel 2016 il processo di ingaggio delle Istituzioni si sviluppava prevalentemente attraverso l'organizzazione e la partecipazione a eventi rilevanti per Cerved, in particolare Osservitalia, l'invio di *mailing list* di studi e osservatori condotti, oppure, in seguito alla partecipazione ad eventi o a notizie stampa, laddove Cerved era ingaggiata dalle stesse Istituzioni.

A partire dal 2017 il processo di ingaggio delle controparti istituzionali è stato definito in maniera più strutturata, anche grazie al supporto di una società di consulenza. Dal punto di vista della rilevanza sociale, è utile sottolineare come il Gruppo fornisca pro bono dati, informazioni e valutazioni alle Istituzioni e ai *policy maker*, in modo tale da sostenerli nelle decisioni economico-politiche e relative alle tematiche legislative, in ambiti in cui la società svolge un ruolo rilevante. Diversi enti nazionali e internazionali hanno utilizzato dati e analisi di Cerved per interpretare i fenomeni che riguardano l'accesso al credito delle PMI e l'evoluzione dei ***Non Performing Loans***. Cerved contribuisce con report, dati e proposte di policy, cercando di generare vantaggi per il sistema economico. Con il suo patrimonio di dati, informazioni e valutazioni, il Gruppo Cerved rappresenta un **osservatorio dell'economia privilegiato**, riconosciuto dal mondo delle Istituzioni.



*Cerved ha collaborato con le principali **istituzioni italiane** per individuare interventi che permettessero di smaltire rapidamente i **NPL dai bilanci delle banche***

Gli obiettivi di Cerved, nell'ambito ***Public Affairs***, includono un monitoraggio della legislazione finalizzato ad avere informazioni relative alle attività dei principali *stakeholder* che hanno rilevanza nel *business*. A questa attività si aggiunge il consolidamento delle relazioni con le istituzioni di riferimento, il rafforzamento della propria presenza istituzionale, a livello nazionale e internazionale, nonché il contributo al processo legislativo e decisionale attraverso idee, dati e *position paper*, finalizzati a informare correttamente le istituzioni e gli *stakeholder*.



Tra i principali interlocutori, si menzionano:



Associazione Bancaria Italiana (ABI), con cui Cerved pubblica ogni sei mesi il *Report* sulle nuove sofferenze delle imprese;



Confindustria, con cui Cerved pubblica il Rapporto sulle PMI del Mezzogiorno e il Rapporto sulle PMI del Centro-Nord;



Banca d'Italia che effettua delle analisi del tessuto economico italiano e sulla solidità delle imprese, utilizzando dati di bilancio e score forniti da Cerved come indicatore sintetico del rischio delle imprese, nonché altre elaborazioni (andamento dei fallimenti, ritardi nei pagamenti e altro ancora)



Organisation for Economic Cooperation and Development (OCSE) che predisponde il report sulla finanza e l'economia delle PMI, basandosi sui dati Cerved relativi alla procedure concorsuali e sui tempi di pagamento delle imprese



Fondo Monetario Internazionale (FMI) che convoca Cerved come interlocutore per le visite tecniche sullo stato dell'economia italiana (article IV), in quanto osservatore privilegiato sul tema degli NPL, delle condizioni economico-finanziarie delle imprese italiane e delle misure di *policy* che potrebbero favorire una positiva evoluzione di tali tematiche

Per quanto concerne i rapporti con la Pubblica Amministrazione italiana, Cerved ha realizzato un portale verticale che offre **informazioni sui soggetti che operano nel e per il settore della PA**, relativamente a:

- Enti Pubblici
- società partecipate, fino al terzo livello di controllo
- fornitori della PA, sia aziende sia consulenti
- esponenti di Enti pubblici, di società partecipate e di fornitori del perimetro PA

Il **Portale Cerved PA** permette così di conoscere, confrontare e monitorare i soggetti presenti nel perimetro della Pubblica Amministrazione: un esempio concreto sono le analisi per la revisione della spesa per le partecipate dei comuni.



Studi e analisi

L'Ufficio Studi del Gruppo Cerved utilizza la mole di informazioni a sua disposizione per condurre **analisi e ricerche** che permettono di decodificare l'andamento del tessuto imprenditoriale italiano. Questi studi, che coniugano rigore analitico e un linguaggio divulgativo, sono resi disponibili gratuitamente nel portale know.cerved.com.

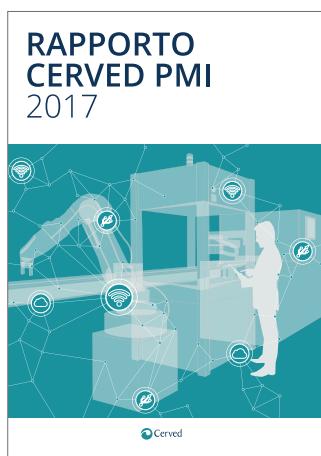
Nel corso del 2017 sono stati pubblicati molteplici studi, molti dei quali realizzati in **partnership con altre istituzioni**:

- Rapporto Cerved PMI 2017
- Osservatorio sul *Corporate Venture Capital* con Smau, Assolombarda e Italia Startup
- *Report* sulle nuove sofferenze con Abi
- *Report* sul credito delle imprese con Assolombarda
- *Report* sui fallimenti e sulle procedure concorsuali
- *Report* sui bilanci
- *Report* sulle abitudini di pagamento
- *Cerved Industry Forecast*
- Evoluzione del mercato *Non Performing Loan* (NPL)

L'Ufficio Studi conduce decine di analisi e ricerche economiche sul sistema imprenditoriale italiano, basate sul patrimonio di informazione aziendale e rese disponibili sulla piattaforma Cerved Know

Il Rapporto Cerved PMI è la più completa fotografia sullo stato di salute economico-finanziaria delle piccole e medie imprese italiane

Rapporto Cerved PMI



Lo studio più importante, pubblicato con cadenza **annuale**, è il **Rapporto Cerved PMI**, nel quale viene riportata una fotografia della **situazione economico-finanziaria** delle piccole e medie imprese italiane, con un *focus* specifico sui **bilanci**, sulla **demografia** di impresa, sui **pagamenti**, sul **rischio di credito**. Ogni anno il Rapporto è corredata da un approfondimento monografico, che nel 2017 ha riguardato il **Piano Industria 4.0** e l'impatto sulle imprese italiane. I contenuti di tale rapporto rappresentano una sintesi organica di diversi studi trimestrali focalizzati su ogni singolo osservatorio economico; sono state poi realizzate, in collaborazione con Confindustria, anche delle versioni più approfondite per il Centro-Nord e il Mezzogiorno.



In passato sono stati presentati studi anche di differente tipologia, ad esempio, nel 2014 per il **Dipartimento per le Pari Opportunità** è stata effettuata un'analisi relativa alla **presenza delle donne nelle società controllate dalle Pubbliche Amministrazioni**, al fine di monitorare l'adempienza alla norma sulle quote rosa delle imprese partecipate pubbliche.

A conferma dell'attenzione per l'**educazione finanziaria**, nel portale *know.cerved.com* è prevista una parte relativa all'**Educational** dove alcuni **argomenti di interesse economico**, complessi e articolati, sono **presentati in maniera semplice**, di modo da rendere i contenuti di **immediata comprensione**.

Nel 2017 sono stati inseriti 8 brevi video, che presentano in modo più chiaro e intuitivo leggi, regole e comportamenti riguardanti le imprese e il loro *business*.

- *The best in class*
- L'analisi della filiera produttiva
- Il *budget*
- Il *focus group*
- L'indice di pressione competitiva
- L'analisi dell'arena competitiva
- La *performance* commerciale
- Come confrontare i settori



Nel corso del 2016 è stata inoltre pubblicata la **guida "Come ti valutano banche e finanziatori"**, realizzata da Cerved e Assolombarda, che punta ad aiutare la **piccola e media impresa ad accedere al credito**. Il documento codifica ciò che le banche e gli istituti di credito considerano maggiormente rilevante nelle valutazioni per l'erogazione del credito, in modo tale che le PMI possano conoscersi e presentarsi al meglio, aumentando la propria credibilità e migliorando il merito di credito.

Un altro strumento particolarmente importante, implementato in questa sezione, è il **Cash Flow Calculator** che permette di inserire gli opportuni dati e misurare la liquidità della propria azienda in maniera semplice e rapida. Dal punto di vista informativo, sono presenti poi anche delle **infografiche** con degli specifici **outlook settoriali** e numerose **interviste ed interventi**.

Nel corso del 2017 è stata inoltre presentata la terza edizione dell'**Osservatorio Mini-Bond**, report dedicato ai titoli di debito emessi delle piccole medie imprese, a cura della *School of Management* del Politecnico di Milano con la *partnership* di Cerved Rating Agency. Oltre a ciò, nel contesto dell'*Industry Advisory Board* di Italia Startup, è stato realizzato il Secondo **Osservatorio sui modelli italiani di Open Innovation e di Corporate Venture Capital**, promosso da Assolombarda, Italia Startup e Smau, in *partnership* con BTO Research e Cerved.



RELAZIONI CON ANALISTI E INVESTITORI

Cerved è recentemente entrata in una nuova fase del ciclo di vita diventando *public company*, ovvero società quotata ad azionariato diffuso senza alcun azionista di riferimento. La sua storia di *private equity ownership*, iniziata nel 2008 con l'acquisizione da parte di Bain Capital & Clessidra e continuata con CVC Capital Partners all'inizio del 2013, si è conclusa così nel novembre del 2015 con la completa uscita di CVC Capital Partners dalla compagine azionaria, poco dopo l'IPO nel giugno 2014.

Il **team** di **Investor Relations** di Cerved (che svolge anche le attività di *Corporate Development* o di *Merge & Acquisitions*) si occupa principalmente della gestione delle relazioni con analisti e investitori e si impegna a comunicare con trasparenza e conformemente alle normative vigenti l'informativa pubblica, creando così valore sia per il Gruppo che per gli *stakeholder*.

Il **team** organizza numerosi **momenti di coinvolgimento e di comunicazione** con la comunità finanziaria, in particolare nei momenti chiave societari come i risultati trimestrali e l'Assemblea degli Azionisti. Il processo di coinvolgimento prevede l'individuazione di tutti gli eventi rilevanti a cui la società intende partecipare nel corso dell'anno. Tra questi vi è la partecipazione alle conferenze organizzate dai *broker (sell-side)* che seguono il titolo, nonché l'organizzazione di intere giornate di *roadshow* allocandole ai differenti *broker*, sulla base della loro conoscenza di una particolare piazza finanziaria e degli investitori presenti.

In aggiunta a conferenze e *roadshow* organizzati *ad-hoc*, il **team** gestisce i rapporti con la comunità finanziaria tenendo numerosi **meeting e conference call con gli investitori** che vengono organizzate a seguito di richieste pervenute al **team** da parte dei *broker* o da parte degli investitori stessi (*buy-side*).



 **15 non-deal Roadshow** nelle principali piazze finanziarie

12 conferenze, di cui 3 settoriali e 9 generaliste

Organizzazione di numerose **conference call e meeting** su richiesta di investitori o broker



Cerved considera fondamentale instaurare un dialogo continuo con gli analisti che seguono il titolo e provvede a limitare le asimmetrie informative e migliorare la trasparenza. Nel 2017 le attività di *Investor Relations* si sono focalizzate su una strategia declinata principalmente nelle seguenti iniziative:

- predisposizione e messa a disposizione della documentazione relativa ai risultati trimestrali e della documentazione per l'Assemblea degli Azionisti
- partecipazione a eventi con la comunità finanziaria e *conference call* con investitori, su richiesta dei *broker*, e su richiesta diretta degli stessi investitori
- attività di *caring* degli investitori e *targeting* dei *prospect*
- monitoraggio delle stime degli analisti e ricostruzione interna del *Consensus*
- monitoraggio dell'andamento del titolo azionario
- organizzazione eventi *ad-hoc* per la comunità finanziaria (*Investor Day*)
- monitoraggio e aggiornamento delle principali novità regolamentari introdotte e che potrebbero influenzare i rapporti con la comunità finanziaria

RELAZIONI CON FORNITORI E PARTNER COMMERCIALI

Gestione responsabile dei fornitori e relazioni con i partner strategici

Nell'ambito delle attività di **approvvigionamento**, Cerved si prefigge il duplice obiettivo di acquistare a **prezzi competitivi** e di assicurare sempre elevati *standard qualitativi*.

Un aspetto critico su cui la funzione *Procurement* si focalizza maggiormente è il **rispetto** dei **tempi** e delle **priorità** condivise con le unità richiedenti, con un'attenzione particolare agli aspetti ambientali, in modo tale da creare il **minimo aggravio all'operatività quotidiana**.

Dal 2016 è emersa all'interno del Gruppo la necessità di presidiare maggiormente le attività afferenti agli aspetti di *procurement*, portando a sviluppare nel corso del 2017 alcune azioni migliorative, sotto il profilo della definizione di un sistema organizzato, dell'aggiornamento dei processi e delle procedure di acquisto, della formazione dedicata agli approvvigionamenti per le unità richiedenti. Tutto questo, per una migliore definizione delle modalità di coinvolgimento e di ingaggio del personale dedicato ma anche per condividere gli obiettivi dei nuovi processi di acquisto. In ottica di consolidamento delle attività svolte, nel 2018 sono previste alcune attività di verifica del processo e di analisi di un eventuale efficientamento dei processi finora implementati.

Data la natura per lo più immateriale del *business*, Cerved si approvvigiona prevalentemente da fornitori di servizi, lavori e forniture, con prevalenza di **servizi di natura intellettuale**. Dal punto di vista dell'allocazione, i fornitori sono per la quasi totalità localizzati sul **territorio italiano**, in quanto fornitori italiani o aziende multinazionali con sedi in Italia.

- Abbiamo oltre **2.300** fornitori
- Nel corso del 2017 Cerved ha avviato un progetto di revisione del processo degli acquisti che ha consentito di ottenere importanti risparmi sull'attività negoziale.



FORNITORI DEL GRUPPO CERVED AL 31 DICEMBRE

	2017	2016
Fornitori	Totale	Totale
Numero totale di fornitori impegnati dall'organizzazione	Circa 2.300	Circa 2.300
Percentuale di fatturato su fornitori locali (italiani) rispetto al totale fatturato	Circa il 90%	Circa il 90%

La selezione dei fornitori avviene attraverso la consultazione del "**Cerved Group Score**", abbinato ad uno **scouting di alto livello di mercato**. Nel corso del 2017 è stata definita e pubblicata la nuova procedura dedicata agli approvvigionamenti. Le novità introdotte sono relative soprattutto alla definizione della strategia di affidamento (con particolare riferimento a: tipologia di procedura, importo di gara, tipologia di atto da stipulare, definizione dei requisiti di partecipazione, criterio di aggiudicazione, suddivisione in lotti, piano di gara) e alla definizione della *Vendor List* tramite *scouting* sulla base di criteri stabiliti (fatturato specifico, numero di dipendenti, certificazioni e via dicendo).

Con riferimento alla definizione dei KPI da utilizzare per misurare le *performance* dell'Ufficio *Procurement*, sono stati analizzati circa 62 indicatori, tra i quali ne sono stati selezionati 29 di cui verranno monitorati gli effetti nel corso del prossimo anno. Gli indicatori coprono in linea di massima le seguenti aree:

- produttività e *mix* delle risorse
- *sizing* e *backlog*
- gestione degli ordini
- *lead time*
- strategie di aggiudicazione
- rotazione dei fornitori
- *feedback*

Pur non essendo considerabili come rilevanti dal punto di vista economico, le categorie merceologiche a più alto impatto ambientale saranno oggetto di attività di *cost management* e di rinegoziazione in ottica di riduzione dei consumi e delle emissioni di gas effetto serra. A questo proposito nel 2017 sono stati avviati diversi tavoli di lavoro: dal 2018 l'obiettivo sarà di **introdurre dei criteri di selezione dei fornitori**, quali certificazioni ambientali, e di valutazione delle offerte su categorie merceologiche pilota. È prevista l'estensione dell'analisi di *cost management* ad altre categorie di spesa (come ad esempio le pulizie degli stabili) introducendo dei fattori di valutazione che implichino gli impatti ambientali per la valutazione tecnica delle offerte. Inoltre, viene presa in considerazione la valutazione di rinnovare il parco veicoli aziendali con mezzi a minor impatto ambientale.



Rispetto dei diritti umani

Il monitoraggio delle operazioni dei fornitori avviene nel rispetto dei diritti dei lavoratori, con particolare riferimento alla **libertà di associazione o alla contrattazione collettiva**, prevenendo il rischio di violazione di diritti umani. Il **mercato** dal quale si approvvigiona Cerved è prevalentemente **italiano**: grazie alle normative presenti e al monitoraggio continuo, non risultano dei rischi in materia. Inoltre, i fornitori accettano di operare in conformità con quanto previsto dal **Modello 231** e dal **Codice Etico**. I dipendenti addetti agli approvvigionamenti hanno la precisa responsabilità di conformarsi ai principi della **concorrenza leale** nell'acquisto di prodotti e servizi, attenendosi alle procedure aziendali vigenti e selezionando i fornitori esclusivamente sulla unica base di considerazioni commerciali (ad esempio la qualità, il costo, la disponibilità, il servizio e la reputazione).

RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

Politiche e sistemi di gestione ambientale

Nel corso del 2017 Cerved ha trasformato i propri **obiettivi di sostenibilità in risultati**, migliorando ed arricchendo la propria strategia. Oltre a **garantire un posto di lavoro sicuro e stimolante per i dipendenti**, le attività intraprese hanno portato diversi benefici alle comunità in cui opera il Gruppo.

Nel rispetto dei principi di sostenibilità, tutta l'organizzazione ha incrementato il suo impegno nella riduzione dell'impatto ambientale: è stata migliorata l'efficienza energetica, è stato adottato lo *smart working* anche per ridurre gli spostamenti dei dipendenti, è stata promossa una campagna di sensibilizzazione ambientale tra i dipendenti per minimizzare l'inquinamento, laddove possibile, in un'ottica di conservazione delle risorse.

Sposando la dematerializzazione e le tecnologie digitali di ultima generazione, Cerved ha ridotto notevolmente l'utilizzo della carta, garantendo uno sviluppo più sostenibile del *business*. Il database informativo del Gruppo è particolarmente *cost effective*: il passaggio dal sistema operativo Oracle alla piattaforma Graph Neo4j, database totalmente transazionale e integrato nelle applicazioni, ha favorito un ulteriore risparmio di carta.

Facendo leva sull'uso sostenibile delle fonti energetiche specifiche al contesto di operatività del Gruppo, nel 2017 Cerved ha trasferito la propria sede legale da Milano a San Donato Milanese.

Il nuovo edificio, dotato di grandi finestre a doppio vetro che garantiscono condizioni di luce naturale più favorevoli, è stato progettato secondo concetti più moderni e innovativi:

- categoria edificio: E2
- classe energetica: E con fabbisogno energetico di 46,22kWh/m3a
- anno costruzione: 1993-2006
- superficie utile: 12.979,40 mq
- impianto termico: teleriscaldamento a gas naturale


CONSUMO ENERGETICO DEL GRUPPO CERVED AL 31 DICEMBRE²²

Tipologia di consumo	2017	2016
	Totale in GJ	Totale in GJ
Energia elettrica consumata	15.619,73 ²³	19.455,44
<i>Totale acquistata</i>	15.619,73	19.455,44
Gas naturale	2.473,78 ²⁴	6.288,31
Gasolio	214,39	198,31
Consumo di combustibile non rinnovabile	2.688,17	6.486,62
Elettricità, riscaldamento e raffreddamento acquistati per il consumo	15.619,73	19.455,44
Totale consumo energetico	18.307,90	25.942,05

EMISSIONI DI GAS SERRA DIRETTE (SCOPE 1) DEL GRUPPO CERVED AL 31 DICEMBRE

Tipologia di combustibile non rinnovabile	2017²⁵	2016²⁶
	Totale in tCO₂	Totale in tCO₂
Gas naturale	138,28	351,12
Gasolio per riscaldamento	15,77	14,59
Totale	154,05	365,71

EMISSIONI DI GAS SERRA GENERATE DA CONSUMI ENERGETICI (SCOPE 2) DEL GRUPPO CERVED AL 31 DICEMBRE (LOCATION BASED)²⁷

	2017	2016
	Totale in tCO₂	Totale in tCO₂
Energia elettrica acquistata	1.627,06	2.026,61
Totale	1.627,06	2.026,61

EMISSIONI DI GAS SERRA GENERATE DA CONSUMI ENERGETICI (SCOPE 2) DEL GRUPPO CERVED AL 31 DICEMBRE (MARKET BASED)²⁸

	2017	2016
	Totale in tCO₂	Totale in tCO₂
Energia elettrica acquistata	2.018,03	2.513,59
Totale	2.018,03	2.513,59

22. I dati relativi ai consumi generali dell'azienda sono contabilizzati tramite fatture e bollette (energia elettrica e gas naturale per riscaldamento ed acqua calda sanitaria) e tramite documenti di acquisto (gasolio per riscaldamento) o schede carburante (gasolio per autotrazione).

23. A differenza del 2016 il dato non comprende i consumi delle sedi di Milano, Prato, Brescia e Verona, in quanto sono state chiuse nel 2017. I dati 2017 per la sede di Bologna (Cairoli), Padova, Roma 2, Sassari e Villorba sono stati stimati sulla base dei consumi negli anni 2014, 2015 e 2016.

24. A differenza del 2016 il dato non comprende i consumi delle sedi di Milano e di Verona, in quanto sono state chiuse nel 2017. I dati 2017 per la sede di Padova, Roma 1, Roma 2 e Villorba, sono stati stimati sulla base dei consumi negli anni 2014, 2015 e 2016.

25. Fonte dei fattori di emissione: tabella parametri standard nazionali aggiornamento 2017.

26. Fonte dei fattori di emissione: tabella parametri standard nazionali aggiornamento 2016.

27. Fonte dei fattori di emissione: Terna, confronti internazionali 2015.

28. Fonte dei fattori di emissione: European Residual Mixes 2016.



Un altro punto di attenzione del Gruppo è lo smaltimento dei rifiuti. Nel rispetto delle leggi vigenti, Cerved procede alla raccolta differenziata dei materiali pericolosi e non, includendo lo smaltimento delle batterie. I rifiuti pericolosi vengono monitorati e smaltiti per codice CER, riportato sulla scheda SISTRI (o formulario di identificazione rifiuto) e sul registro cronologico (o registro di carico e scarico rifiuti).

In riferimento allo smaltimento e al servizio di raccolta toner attivo su tutte le sedi, il Gruppo si affida alla cooperativa ONLUS Vestisolidale che opera senza fine di lucro nell'ambito di prestazioni di servizi alla persona, ambientali e sociali, privilegiando le opportunità di lavoro per soggetti svantaggiati.

RIFIUTI (IN TONNELLATE) PER TIPO E MODALITÀ DI SMALTIMENTO DEL GRUPPO CERVED AL 31 DICEMBRE²⁹

Metodo di smaltimento	Pericolosi	Non pericolosi	Totale	% Totale
2017				
Riciclo	0,501	55,09	55,591	100,00%
<i>di cui carta</i>		6,862	6,862	12,3%
<i>di cui toner e/o cartucce per stampanti</i>	0,316	0,316	0,316	0,6%
2016				
Riciclo	0,307	3,374	3,681	100,0%
<i>di cui carta</i>	-	-	-	-
<i>di cui toner e/o cartucce per stampanti</i>	-	0,251	0,251	6,8%

29. I valori relativi al 2017 sono determinati da operazioni di smaltimento straordinarie, che comprendono tutte le attività collegate al trasferimento della sede centrale da Milano a San Donato Milanese e alla chiusura di tre sedi aziendali (Brescia, Prato e Verona).



Allegati



**TABELLA DEL PERIMETRO DELLE TEMATICHE MATERIALI PER IL GRUPPO CERVED
E RICONCILIAZIONE CON I RELATIVI TOPIC GRI**

Area	Tematiche materiali	Boundary	Ruolo di Cerved	Riconciliazione con i topic GRI
	Etica, integrità e anti-corruzione	Gruppo Cerved e le sue relazioni con tutti gli stakeholder	Diretto	<i>Anti-corruption</i> <i>Indirect economic impacts</i>
<i>Governance e compliance</i>	<i>Governance e compliance</i>	Gruppo Cerved	Diretto	<i>Diversity and equal opportunity</i> <i>Socioeconomic compliance</i>
	Protezione della privacy	Gruppo Cerved	Diretto	<i>Customer privacy</i>
	Sostenibilità nella strategia di business	Gruppo Cerved e le sue relazioni con tutti gli stakeholder	Diretto	<i>Environmental compliance</i>
<i>Risk Management e gestione della continuità operativa</i>	<i>Risk Management</i>	Gruppo Cerved	Diretto	<i>N.A.</i>
	Gestione della sicurezza dei dati e delle informazioni	Gruppo Cerved	Diretto	<i>N.A.</i>
	Integrità ed indipendenza delle informazioni	Gruppo Cerved	Diretto	<i>N.A.</i>
Responsabilità economica, di prodotto e innovazione tecnologica	Qualità di prodotti e servizi e soddisfazione dei clienti	Gruppo Cerved e i suoi clienti	Diretto	<i>Marketing and labelling</i>
	Responsabilità economica, di prodotto e innovazione tecnologica	Gruppo Cerved e le sue relazioni con tutti gli stakeholder	Diretto	<i>Economic performance</i>



Area	Tematiche materiali	Boundary	Ruolo di Cerved	Riconciliazione con i topic GRI
Responsabilità sociale e verso le persone	Diversità e pari opportunità	Gruppo Cerved	Diretto	<i>Diversity and equal opportunity</i> <i>Non discrimination</i>
	Relazioni industriali	Gruppo Cerved	Diretto	<i>Labor/management relations</i> <i>Freedom of Association and Collective Bargaining</i>
	Salute e sicurezza	Gruppo Cerved	Diretto	<i>Occupational health and safety</i>
	Talento e formazione	Gruppo Cerved	Diretto	<i>Training and education</i>
	<i>Welfare, work-life balance ed engagement dei lavoratori</i>	Gruppo Cerved	Diretto	<i>Employment</i>
	Gestione dei fornitori e relazioni con partner strategici	Gruppo Cerved	Diretto	<i>Supplier social assessment</i> <i>Supplier environmental assessment</i> <i>Freedom of association and collective bargaining</i>
	Relazioni con le Istituzioni	Gruppo Cerved	Diretto	<i>Child labor</i> <i>Forced and compulsory labor</i>
	Rispetto dei diritti umani	Gruppo Cerved e la sua catena di fornitura	Diretto e indiretto	<i>Human rights assessment</i>
	Responsabilità ambientale	Politiche e sistemi di gestione ambientale	Gruppo Cerved	<i>Energy</i> <i>Effluents and waste</i>



**Determinazione del Valore Generato
(valori in migliaia di euro)**

	2017	2016
Ricavi	401.375	376.954
Altri proventi	297	135
Proventi Finanziari	5.908	1.636
Quota dei risultati delle partecipazioni in società valutate con il metodo del patrimonio netto	357	-323
Valore economico direttamente generato	407.937	378.402

**Valore economico distribuito
(valori in migliaia di euro)**

	2017	2016
Valore distribuito ai fornitori (costi operativi riclassificati)	120.424	106.642
Consumo di materie prime e altri materiali	7.138	7.412
Costi per servizi	101.645	86.460
Altri costi operativi	8.740	8.606
Svalutazioni crediti ed altri accantonamenti	3.243	4.459
Oneri di gestione (quote associative enti ed istituzioni, donazioni, mance ed elargizioni indeducibili)	(342)	(296)
Remunerazione del personale	102.724	97.345
Costi del personale	102.724	97.345
Remunerazione dei finanziatori	15.518	17.945
Oneri finanziari	15.518	17.945
Remunerazione degli azionisti	49.330	43.895
Distribuzione degli utili dell'anno	47.775	42.510
Risultato netto di terzi	1.555	1.385
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	28.161	26.837
Imposte	28.161	26.837
Remunerazione della Comunità	342	296
Liberalità e sponsorizzazioni	342	296
Valore trattenuto dall'Azienda	91.438	85.443
Utile dell'esercizio a riserva	9.015	4.770
Ammortamenti	67.077	78.027
Amortised cost finanziamento	2.516	2.157
Valutazione Fair Value Opzioni	12.830	489
Valore economico distribuito	407.937	378.402



ELENCO DELLE SOCIETÀ CONSOLIDATE INTEGRALMENTE O CON IL METODO DEL PATRIMONIO NETTO AL 31.12.2017³⁰

	Metodo di consolidamento	Compresa nel report
Cerved Information Solutions S.p.A.	Integrale	Sì
Cerved Group S.p.A.	Integrale	Sì
Consit Italia S.p.A.	Integrale	Sì
Cerved Rating Agency S.p.A.	Integrale	Sì
Major 1 S.r.l.*	Integrale	Sì
Click Adv S.r.l.*	Integrale	Sì
Cerved Credit Collection S.p.A.	Integrale	Sì
Cerved Credit Management Group S.r.l.	Integrale	Sì
Cerved Credit Management S.p.A.	Integrale	Sì
Cerved Legal Services S.r.l.	Integrale	Sì
Cerved Master Services S.p.A.*	Integrale	Sì
Quaestio Cerved Credit Management S.p.A.*	Integrale	Sì
Credit Management S.r.l.*	Integrale	Sì
SC Re Collection S.r.l.	Integrale	Sì
Spazio Dati S.r.l.	Patrimonio netto	No
Experian Italia S.p.A.	Patrimonio netto	No

**NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI SUDDIVISI PER SOCIETÀ DEL GRUPPO E GENERE
AL 31 DICEMBRE**

	2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Cerved Information Solutions S.p.A.	15	25	40	14	23	37
Cerved Group S.p.A.	471	483	954	448	486	934
Consit Italia S.p.A.	16	16	32	16	16	32
Cerved Rating Agency S.p.A.	38	137	175	40	151	191
Cerved Credit Management Group S.r.l.	41	30	71	30	15	45
Cerved Legal Services S.r.l.	64	127	191	53	113	166
Cerved Credit Collection S.p.A.	5	28	33	5	24	29
Romania - Cerved Credit Collection S.p.A.	38	130	168	51	144	195
Romania - SC Re Collection S.r.l.	34	148	182	36	129	165
Click Adv S.r.l.	10	96	106	12	94	106
Major 1 S.r.l.	5	17	22	6	19	25
Totale	749	1.243	1.992	722	1.220	1.942

30. Le società identificate con (*) indicano le realtà per le quali sono valide le limitazioni riportate in Nota Metodologica alle pagine 8 e 9 del presente documento.



NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI SUDDIVISI PER AREA GEOGRAFICA E GENERE AL 31 DICEMBRE

	2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	705	999	1.704	674	997	1.671
Cerved Information Solutions S.p.A.	15	25	40	14	23	37
Cerved Group S.p.A.	471	483	954	448	486	934
Consit Italia S.p.A.	16	16	32	16	16	32
Cerved Rating Agency S.p.A.	38	137	175	40	151	191
Cerved Credit Management Group S.r.l.	41	30	71	30	15	45
Cerved Credit Management S.p.A.	64	127	191	53	113	166
Cerved Legal Services S.r.l.	5	28	33	5	24	29
Cerved Credit Collection S.p.A.	38	130	168	51	144	195
Click Adv S.r.l.	5	17	22	6	19	25
Major 1 S.r.l.	12	6	18	11	6	17
Estero	44	244	288	48	223	271
Romania - Cerved Credit Collection S.p.A.	34	148	182	36	129	165
Romania – SC Re Collection S.r.l.	10	96	106	12	94	106
Totali	749	1.243	1.992	722	1.220	1.942

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI DEL GRUPPO CERVED SUDDIVISI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE E GENERE AL 31 DICEMBRE

	2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo indeterminato	733	1.218	1.951	710	1.197	1.907
Tempo determinato	16	25	41	12	23	35
Totali	749	1.243	1.992	722	1.220	1.942



NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE E AREA GEOGRAFICA AL 31 DICEMBRE

	2017			2016		
	Tempo indeterminato	Tempo determinato	Totale	Tempo indeterminato	Tempo determinato	Totale
Italia	1.663	41	1.704	1.636	35	1.671
Cerved Information Solutions S.p.A.	40	-	40	37	-	37
Cerved Group S.p.A.	939	15	954	924	10	934
Consit Italia S.p.A.	32	-	32	32	-	32
Cerved Rating Agency S.p.A.	175	-	175	190	1	191
Cerved Credit Management Group S.r.l.	69	2	71	44	1	45
Cerved Credit Management S.p.A.	168	23	191	148	18	166
Cerved Legal Services S.r.l.	33	-	33	27	2	29
Cerved Credit Collection S.p.A.	168	-	168	195	-	195
Click Adv S.r.l.	21	1	22	23	2	25
Major 1 S.r.l.	18	-	18	16	1	17
Esteri	288	-	288	271	-	271
Romania - Cerved Credit Collection S.p.A.	182	-	182	165	-	165
Romania - SC Re Collection S.r.l.	106	-	106	106	-	106
Totale	1.951	41	1.992	1.907	35	1.942

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI DEL GRUPPO CERVED SUDDIVISI PER TIPOLOGIA PROFESSIONALE E GENERE AL 31 DICEMBRE

	2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	725	991	1.716	693	952	1.645
Part-time	24	252	276	29	268	297
Totale	749	1.243	1.992	722	1.220	1.942



NUMERO MEDIO DI FORZA LAVORO ESTERNA PER CATEGORIA PROFESSIONALE E GENERE

	2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Collaboratori esterni	256	234	490	211	183	394
Lavoratori autonomi	-	-	-	-	-	-
Interinali	1	4	5		5	5
Stagisti	4	4	8	6	4	10
Altro (amministratori esecutivi)	5	-	5	5	-	5
Totali	266	242	508	222	192	414

NUMERO DI DIPENDENTI DEL GRUPPO CERVED PER CATEGORIA PROFESSIONALE E FASCIA DI ETÀ AL 31 DICEMBRE

	< 30	% < 30	30-50	% 30-50	>50	% >50	Totale
2017							
Dirigenti	-	-	38	55%	31	45%	69
Quadri direttivi	1	0%	213	70%	92	30%	306
Restante personale dipendente	250	15%	1.156	71%	211	13%	1.617
Totali	251	13%	1.407	71%	334	17%	1.992
2016							
Dirigenti	-	-	33	52%	31	48%	64
Quadri direttivi	-	-	197	71%	81	29%	278
Restante personale dipendente	292	18%	1.130	71%	178	11%	1.600
Totali	292	15%	1.360	70%	290	15%	1.942



**NUMERO DI DIPENDENTI DEL GRUPPO CERVED CHE RICEVONO UNA REGOLARE VALUTAZIONE
DELLA PERFORMANCE E DI CARRIERA**

	Uomini	% Uomini	Donne	% Donne	Totale	% Totale
2017						
Dirigenti	37	64%	11	100%	48	70%
Quadri direttivi	90	46%	61	54%	151	49%
Restante personale dipendente	43	9%	45	4%	88	5%
Totale	170	23%	117	9%	287	14%
2016						
Dirigenti	36	68%	11	100%	47	73%
Quadri direttivi	73	40%	52	54%	125	45%
Restante personale dipendente	39	8%	33	3%	72	5%
Totale	148	20%	96	8%	244	13%

PERCENTUALE DI DIPENDENTI COPERTI DA ACCORDI DI CONTRATTAZIONE COLLETTIVA³¹

	2017	2016
Total dipendenti	1.992	1.942
Numero dipendenti con accordi di contrattazione collettiva	1.992	1.942
Percentuale totale	100%	100%

³¹. Per l'Italia si fa riferimento al CCNL per i dipendenti di aziende del terziario, della distribuzione, dei servizi e CCNL dirigenti. Per l'estero è utilizzato il contratto collettivo aziendale.



**NUMERO DI NUOVE ASSUNZIONI E CESSAZIONI DEL PERSONALE
NEL 2017 E NEL 2016**

Nuove Assunzioni³²	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	Tasso di turnover
2017					
Uomini	38	77	7	122	16%
Donne	66	122	5	193	16%
Totale	104	199	12	315	16%
Tasso di turnover	41%	14%	4%	16%	
2016					
Uomini	63	88	11	162	22%
Donne	77	141	25	243	20%
Totale	140	229	36	405	21%
Tasso di turnover	48%	17%	12%	21%	
Cessazioni	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	Tasso di turnover
2017					
Uomini	29	52	12	93	12%
Donne	57	102	13	172	14%
Totale	86	154	25	265	13%
Tasso di turnover	34%	11%	7%	13%	
2016					
Uomini	33	76	14	123	17%
Donne	47	111	14	172	14%
Totale	80	187	28	295	15%
Tasso di turnover	27%	14%	10%	15%	

32. Sono incluse anche le acquisizioni e i reintegri in servizio.

**NUMERO DI NUOVE ASSUNZIONI E CESSAZIONI DEL PERSONALE NEL 2017 E NEL 2016 PER LE SEDI ITALIANE³³**

Nuove Assunzioni ³⁴	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	Tasso di turnover
2017					
Uomini	21	70	7	98	14%
Donne	15	70	3	88	9%
Totale	36	140	10	186	11%
2016					
Uomini	38	77	10	125	19%
Donne	30	100	25	155	16%
Totale	68	177	35	280	17%
Cessazioni	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	Tasso di turnover
2017					
Uomini	13	42	12	67	10%
Donne	13	61	12	86	9%
Totale	26	103	24	153	9%
2016					
Uomini	15	51	13	79	12%
Donne	22	68	11	101	10%
Totale	37	119	24	180	11%

33. Non è presente il tasso di turnover per fascia d'età nella suddivisione per regione. In ottica di sviluppo futuro, il dato verrà rendicontato a partire dal prossimo anno.

34. Sono incluse anche le acquisizioni e i reintegri in servizio.



NUMERO DI NUOVE ASSUNZIONI E CESSAZIONI DEL PERSONALE NEL 2017 E NEL 2016 PER LE SEDI ESTERE³⁵

Nuove Assunzioni	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	Tasso di turnover
2017					
Uomini	17	7	0	24	55%
Donne	51	52	2	105	43%
Totale	68	59	2	129	45%

	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	Tasso di turnover
2016					
Uomini	25	11	1	37	77%
Donne	47	41	0	88	39%
Totale	72	52	1	125	46%

Cessazioni	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	Tasso di turnover
2017					
Uomini	16	10	0	26	59%
Donne	44	41	1	86	34%
Totale	60	51	1	112	38%

	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	Tasso di turnover
2016					
Uomini	18	25	1	44	92%
Donne	25	43	3	71	32%
Totale	43	68	4	115	42%

35. Per l'Italia si fa riferimento al CCNL per i dipendenti di aziende del terziario, della distribuzione, dei servizi e CCNL dirigenti. Per l'estero è utilizzato il contratto collettivo aziendale.



NUMERO DI RECLAMI/SEGNALAZIONI RICEVUTI AL 31 DICEMBRE

	AREA BUSINESS AND CREDIT INFORMATION	
	2017	2016
Segnalazioni riconducibili alle istanze disciplinate dall'art. 7 del Codice Privacy	1.028	990
<i>di cui da parte degli enti regolatori</i>	-	-
Reclami per presunta contestazione dei dati	2.600	3.236
Totale reclami gestiti	3.628	4.226

CERVED CREDIT MANAGEMENT GROUP S.R.L. (CCMG)
 CERVED CREDIT MANAGEMENT S.P.A. (CCM)
 CERVED LEGAL SERVICES S.R.L. (CLS)
 RECLAMI/SEGNALAZIONI PROVENIENTI DA DEBITORI
 INTESTATARI DI PRATICHE DI RECUPERO CREDITI

	2017	2016
Segnalazioni riconducibili alle istanze disciplinate dall'art. 7 del Codice Privacy	-	1
<i>di cui ricevuti da parte di terzi e verificati dall'organizzazione</i>	-	-
<i>di cui da parte degli enti regolatori</i>	-	1
Numero totale di fughe, furti o perdite di dati dei clienti	-	-
Numero totale di reclami collegati all'attività di recupero crediti	20	20
Numero totale di segnalazioni scritte	284	129

CERVED CREDIT COLLECTION S.P.A.
 (CCC), SC RECOLLECTION SRL (RECOLLECTION)
 RECLAMI/SEGNALAZIONI PROVENIENTI DA DEBITORI INTESTATARI DI PRATICHE DI RECUPERO CREDITI E DAI COMMITTENTI

	2017	2016
Segnalazioni riconducibili alle istanze disciplinate dall'art. 7 del Codice Privacy	165	156
<i>di cui ricevuti da parte di terzi e verificati dall'organizzazione</i>	n.a.	n.a.
<i>di cui da parte degli enti regolatori</i>	0	0
Numero totale di fughe, furti o perdite di dati dei clienti	0	0
Numero totale di Reclami provenienti da Committenti e Intestatari delle pratiche ³⁶	1.108	772

36. In questa sede, con riferimento a CCC e ReCollection, per "Reclami" s'intendono: a) le obiezioni avanzate per iscritto dai debitori/intestatari delle pratiche sulle modalità di contatto e sulle procedure di gestione del credito realizzate, nonché b) i rilievi avanzati dai clienti/committenti sui servizi erogati.



TEMPI MEDI DI CHIUSURA DEI RECLAMI AL 31 DICEMBRE

Cerved Credit Management Group S.r.l. (CCMG)	Area Business and Credit Information	Cerved Credit Collection S.p.A. (CCC), SC ReCollection S.r.l. (ReCollection) - debitori
2017		
6,5 gg	7,3 gg	≈ 35,9 gg
2016		
4 gg	9,8 gg	≈ 16,0 gg

Tabella GRI *Content Index*





Il Bilancio di Sostenibilità 2017 di Gruppo Cerved è redatto in conformità ai *Sustainability Reporting Standards* definiti nel 2016 dal *Global Reporting Iniziative (GRI)*, in base all'opzione "Core" che prevede la rendicontazione di almeno un indicatore per ognuna delle tematiche emerse come materiali dall'Analisi di materialità³⁷.

UNIVERSAL STANDARDS

GRI Standard	N. pagina	Informazione
GRI 102: General Disclosures		
Profilo dell'organizzazione		
102-1	8	Nome dell'organizzazione
102-2	17-19, 44-45	Principali marchi, prodotti e/o servizi
102-3	14	Sede principale
102-4	14-15	Numero dei Paesi nei quali l'organizzazione svolge la propria attività operativa e Paesi in cui l'organizzazione ha attività o in cui l'attività svolta ha uno specifico rilievo rispetto agli elementi di sostenibilità trattati nel relativo Rapporto di Sostenibilità
102-5	12	Assetto proprietario e forma legale
102-6	14-15, 17-19, 44-45	Mercati coperti (inclusa la copertura geografica, settori di attività e tipologia di clienti e destinatari)
102-7	14, 17-19, 31, 65	Dimensione dell'organizzazione
102-8	89-91	Numero di dipendenti suddiviso per contratto e genere
102-9	78-80	Descrizione della catena di fornitura dell'organizzazione
102-10	I cambiamenti significativi sono opportunamente segnalati in Nota Metodologica	Cambiamenti significativi avvenuti nel periodo di riferimento nelle dimensioni e nella struttura dell'organizzazione o nella filiera
102-11	25-27	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale
102-12	74	Adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali
102-13	29	Appartenenza a associazioni o organizzazioni nazionali o internazionali di promozione della sostenibilità

37. CFR Capitolo "Il governo e l'etica del Gruppo" – "I principi di sostenibilità".



UNIVERSAL STANDARDS

GRI Standard	N. pagina	Informazione
Strategia		
102-14	4-7	Dichiarazione da parte del top manager che guida l'organizzazione
Etica e integrità		
102-16	22-24	Valori, principi, <i>standard</i> e regole di comportamento adottate dall'organizzazione
Governance		
102-18	20-21	Struttura di governo dell'organizzazione
102-22	20	Composizione del più alto organo di governo
Stakeholder Engagement		
102-40	28	Elenco degli <i>stakeholder</i> coinvolti dall'organizzazione
102-41	92	Percentuale di dipendenti coperti da contratto collettivo nazionale
102-42	28	Principi per identificare gli <i>stakeholder</i> da coinvolgere
102-43	58-80	Approccio dell'organizzazione rispetto al concetto di <i>stakeholder engagement</i> , inclusa la frequenza di coinvolgimento per tipologia e Gruppo di <i>stakeholder</i> e indicazione sull'attività di coinvolgimento e l'interazione nel processo di rendicontazione
102-44	58-80	Temi rilevanti sollevati attraverso il coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> e come l'organizzazione ha risposto, inclusa la redazione del rapporto. Elenco dei gruppi di <i>stakeholder</i> che hanno sollevato i temi oggetto di analisi
Specifiche di rendicontazione		
102-45	88	Entità incluse nel bilancio consolidato dell'organizzazione o documenti equivalenti
102-46	8-9	Processo per la definizione del perimetro di rendicontazione e delle limitazioni
102-47	29-30	Aspetti materiali identificati nel processo di analisi per la definizione del perimetro di rendicontazione
102-48	Il presente è il primo bilancio di sostenibilità pubblicato	Modifiche di informazioni inserite nei report precedenti e le motivazioni di tali modifiche
102-49	Il presente è il primo bilancio di sostenibilità pubblicato	Cambiamenti significativi dell'obiettivo e delle limitazioni rispetto al precedente periodo di rendicontazione



UNIVERSAL STANDARDS

GRI Standard	N. pagina	Informazione
102-50	8	Periodo di rendicontazione
102-51	Il presente è il primo bilancio di sostenibilità pubblicato	Data dell'ultimo rapporto
102-52	Annuale	Periodicità di rendicontazione
102-53	9	Contatti e indirizzi utili per chiedere informazioni sulla Dichiarazione Non Finanziaria
102-54	8	Specificare l'opzione di conformità con i GRI Standards scelta dall'organizzazione
102-55	98-109	GRI Content Index

TOPIC-SPECIFIC STANDARDS

GRI Standard	N. pagina	Omissione	Informazione
ECONOMICO			
Topic materiale: PERFORMANCE ECONOMICA			

GRI 103: Management Approach

103-1	9, 30-33	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	31-33	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche
103-3	31-33	Valutazione sull'approccio del management

GRI 201: Performance economica

201-1	87	Valore economico direttamente generato e distribuito
201-3	Il Gruppo Cerved non prevede piani pensionistici specifici, applica la normativa in vigore	Obblighi previdenziali definiti e altri piani di pensionamento
201-4	<ul style="list-style-type: none"> • Credito di imposta per circa € 1,5 mln su costi di Ricerca e Sviluppo • sgravio sui contributi previdenziali per sede di Mangone in Calabria (circa 100-150 mila euro) • contributo dall'UE per circa € 270 mila su costi di Sviluppo Software (<i>pro data market</i>) 	Finanziamenti ricevuti dalla Pubblica Amministrazione

Topic materiale: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI**GRI 103: Management Approach**

103-1	9, 30-33	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	31-33	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche
103-3	31-33	Valutazione sull'approccio del management

GRI 203: Impatti economici indiretti

203-1	Nessun investimento in infrastrutture e servizi forniti per pubblica utilità	Investimenti in infrastrutture e servizi forniti per pubblica utilità
-------	--	---



TOPIC-SPECIFIC STANDARDS

GRI Standard	N. pagina	Omissione	Informazione
Topic materiale: ANTI-CORRUZIONE			
GRI 103: Management Approach			
103-1	9, 30, 22-25		Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	22-25		Informazioni generali sull'approccio del <i>management</i> e relative caratteristiche
103-3	22-25		Valutazione sull'approccio del <i>management</i>
GRI 205: Anti-corruzione			
205-3	Nel corso del 2017 non si sono verificati casi di corruzione		Numero di casi di corruzione e azioni intraprese
Topic materiale: COMPORTAMENTO ANTI-COMPETITIVO			
GRI 103: Management Approach			
103-1	9, 22-25, 30		Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	22-25		Informazioni generali sull'approccio del <i>management</i> e relative caratteristiche
103-3	22-25		Valutazione sull'approccio del <i>management</i>
GRI 206: Comportamento anti-competitivo			
206-1	Non si sono riscontrate azioni legali riguardanti comportamenti anticoncorrenziali e violazioni della legislazione antifrode e monopolistica		Azioni legali riferite a concorrenza sleale, antitrust e rispettivi esiti
AMBIENTALE			
Topic materiale: ENERGIA			
GRI 103: Management Approach			
103-1	9, 30, 80-82		Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	80-82		Informazioni generali sull'approccio del <i>management</i> e relative caratteristiche
103-3	80-82		Valutazione sull'approccio del <i>management</i>



TOPIC-SPECIFIC STANDARDS

GRI Standard	N. pagina	Omissione	Informazione
GRI 302: Energia			
302-1	81		Consumi di energia all'interno dell'organizzazione

Topic materiale: SCARICHI E RIFIUTI

GRI 103: Management Approach		
103-1	9, 30, 82	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	82	Informazioni generali sull'approccio del <i>management</i> e relative caratteristiche
103-3	82	Valutazione sull'approccio del <i>management</i>

GRI 306: Scarichi e rifiuti

306-2	82	Peso totale di rifiuti divisi per tipo e metodo di smaltimento
-------	----	--

Topic materiale: CONFORMITÀ AMBIENTALE

GRI 103: Management Approach		
103-1	8, 30, 22-23	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	22-23	Informazioni generali sull'approccio del <i>management</i> e relative caratteristiche
103-3	22-23	Valutazione sull'approccio del <i>management</i>

GRI 307: Conformità ambientale

307-1	Non si sono verificati casi di non conformità a leggi e regolamenti ambientali	Valore monetario delle multe significative e numero totale di sanzioni non monetarie per il non rispetto di leggi e regolamenti ambientali
-------	--	--

Topic materiale: VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI

GRI 103: Management Approach		
103-1	9, 30, 78-80	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	78-80	Informazioni generali sull'approccio del <i>management</i> e relative caratteristiche
103-3	78-80	Valutazione sull'approccio del <i>management</i>

GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori

308-1	I criteri ambientali non sono stati utilizzati nella valutazione dei fornitori nell'anno 2017	Percentuale di nuovi fornitori valutati sulla base dei criteri ambientali
-------	---	---



TOPIC-SPECIFIC STANDARDS

GRI Standard	N. pagina	Omissione	Informazione
SOCIALE			
Topic materiale: OCCUPAZIONE			
GRI 103: Management Approach			
103-1	9, 30, 56-57		Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	56-57		Informazioni generali sull'approccio del <i>management</i> e relative caratteristiche
103-3	65-57		Valutazione sull'approccio del <i>management</i>
GRI 401: Occupazione 2017			
401-1	93-95 Non è presente il tasso di turnover per fascia d'età nella suddivisione per <i>region</i>		Numero totale di nuovi assunti e turnover per fasce di età, genere e aree geografiche
401-2	65-67		Benefit previsti per i dipendenti
Topic materiale: GESTIONE DEI RAPPORTI DI LAVORO			
GRI 103: Management Approach			
103-1	9, 30, 71-72		Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	71-72		Informazioni generali sull'approccio del <i>management</i> e relative caratteristiche
103-3	71-72		Valutazione sull'approccio del <i>management</i>
GRI 402: Gestione dei rapporti di lavoro			
402-1	Il preavviso varia a seconda del tipo di modifica operativa e può essere individuato dalla legge o dal CCNL o da accordi aziendali		Periodi minimi di preavviso per cambiamenti nelle attività, inclusa l'eventuale specifica nei relativi contratti collettivi di lavoro
Topic materiale: SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO			
GRI 103: Management Approach			
103-1	9, 30, 68		Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	68		Informazioni generali sull'approccio del <i>management</i> e relative caratteristiche
103-3	68		Valutazione sull'approccio del <i>management</i>



TOPIC-SPECIFIC STANDARDS

GRI Standard	N. pagina	Omissione	Informazione
GRI 403: Salute e sicurezza sul luogo di lavoro			
403-1	Non sono presenti comitati formali per la salute e sicurezza	Percentuale dei dipendenti rappresentati nei comitati formali azienda-lavoratori per la salute e la sicurezza	
403-2	68-70	Tipologia di infortuni, tasso di infortunio, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro suddivisi per regione e per genere	
403-3	Non sono presenti mansioni che comportino un elevato rischio di malattie professionali	Lavoratori ad alto rischio di incorrere in malattie o infortuni relativi alle proprie attività professionali	

Topic materiale: FORMAZIONE E ISTRUZIONE**GRI 103: Management Approach**

103-1	9, 30, 52-57	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	52-57	Informazioni generali sull'approccio del <i>management</i> e relative caratteristiche
103-3	52-57	Valutazione sull'approccio del management

GRI 404: Formazione e istruzione

404-1	55	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddivise per genere e categoria
404-3	92	Percentuale dei dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance dello sviluppo della propria carriera, suddivisa per genere e categoria

Topic materiale: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ**GRI 103: Management Approach**

103-1	9, 30, 64-65	Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	64-65	Informazioni generali sull'approccio del <i>management</i> e relative caratteristiche
103-3	64-65	Valutazione sull'approccio del <i>management</i>

GRI 405: Diversità e pari opportunità

405-1	20, 64-65, 91	Composizione degli organi di governo e ripartizione del personale per genere, età, appartenenza alle categorie protette e altri indicatori di diversità
-------	---------------	---



TOPIC-SPECIFIC STANDARDS

GRI Standard	N. pagina	Omissione	Informazione
Topic materiale: NON DISCRIMINAZIONE			
GRI 103: Management Approach			
103-1	9, 30, 64		Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	64		Informazioni generali sull'approccio del <i>management</i> e relative caratteristiche
103-3	64		Valutazione sull'approccio del <i>management</i>
GRI 406: Non discriminazione			
406-1	Non si è verificato nessun caso di discriminazione		Numero di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese
Topic materiale: LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA			
GRI 103: Management Approach			
103-1	9, 30, 80		Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	80		Informazioni generali sull'approccio del <i>management</i> e relative caratteristiche
103-3	80		Valutazione sull'approccio del <i>management</i>
GRI 407: Libertà di associazione e contrattazione collettiva			
407-1	Il mercato principale di approvvigionamento (Italia) non evidenzia rischi significativi		Identificazione delle attività e dei principali fornitori in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi significativi ed azioni intraprese
Topic materiale: LAVORO MINORILE			
GRI 103: Management Approach			
103-1	9, 30, 80		Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	80		Informazioni generali sull'approccio del <i>management</i> e relative caratteristiche
103-3	80		Valutazione sull'approccio del <i>management</i>
GRI 405: Lavoro minorile			
408-1	Il mercato principale di approvvigionamento (Italia) non evidenzia rischi significativi		Identificazione delle operazioni e dei principali fornitori con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure intraprese



TOPIC-SPECIFIC STANDARDS

GRI Standard	N. pagina	Omissione	Informazione
Topic materiale: LAVORO FORZATO			
GRI 103: Management Approach			
103-1	9, 30, 80		Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	80		Informazioni generali sull'approccio del <i>management</i> e relative caratteristiche
103-3	80		Valutazione sull'approccio del <i>management</i>
GRI 406: Lavoro forzato			
409-1	Il mercato principale di approvvigionamento (Italia) non evidenzia rischi significativi		Identificazione delle operazioni e dei principali fornitori con elevato rischio di ricorso al lavoro forzato e delle misure intraprese
Topic materiale: POLITICHE DI SICUREZZA			
GRI 103: Management Approach			
103-1	9, 23, 30		Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	23		Informazioni generali sull'approccio del <i>management</i> e relative caratteristiche
103-3	23		Valutazione sull'approccio del <i>management</i>
GRI 410: Politiche di sicurezza			
410-1	Non è presente personale addetto alla sicurezza del patrimonio aziendale		Personale addetto alla sicurezza formato sulle politiche e procedure relative ai diritti umani
Topic materiale: VALUTAZIONE SUI DIRITTI UMANI			
GRI 103: Management Approach			
103-1	9, 23, 30		Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	23		Informazioni generali sull'approccio del <i>management</i> e relative caratteristiche
103-3	23		Valutazione sull'approccio del <i>management</i>
GRI 412: Valutazione sui diritti umani			
412-2	Non viene effettuata una formazione specifica, ma un'informativa		Ore medie di formazione annue per dipendente su policy o procedure relative ai diritti umani



TOPIC-SPECIFIC STANDARDS

GRI Standard	N. pagina	Omissione	Informazione
Topic materiale: VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE SOCIALI DEI FORNITORI			
GRI 103: Management Approach			
103-1	9, 30, 78-80		Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	78, 80		Informazioni generali sull'approccio del <i>management</i> e relative caratteristiche
103-3	78-80		Valutazione sull'approccio del <i>management</i>
GRI 414: Valutazione delle performance sociali dei fornitori			
414-1	I criteri sociali non sono stati utilizzati nella valutazione dei fornitori nell'anno 2017.		Nuovi fornitori sottoposti a screening utilizzando criteri sociali
Topic materiale: MARKETING ED ETICHETTATURA			
GRI 103: Management Approach			
103-1	9, 30, 96-97		Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	96-97		Informazioni generali sull'approccio del <i>management</i> e relative caratteristiche
103-3	96-97		Valutazione sull'approccio del <i>management</i>
GRI 417: Marketing ed etichettatura			
417-2	Non si sono verificati casi di non conformità in relazione a informazione e etichettatura dei prodotti		Casi di non conformità in relazione a informazione e etichettatura dei prodotti
417-3	Non si sono verificati casi di non conformità in relazione a comunicazione di <i>marketing</i>		Casi di non conformità in relazione a comunicazione di <i>marketing</i>
Topic materiale: PRIVACY DEI CLIENTI			
GRI 103: Management Approach			
103-1	9, 30, 36-38, 61-63		Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	36-38, 61-63		Informazioni generali sull'approccio del <i>management</i> e relative caratteristiche
103-3	36-38, 61-63		Valutazione sull'approccio del <i>management</i>
GRI 418: Privacy dei clienti			
418-1	96-97		Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e perdita dei dati dei consumatori



TOPIC-SPECIFIC STANDARDS

GRI Standard	N. pagina	Omissione	Informazione
Topic materiale: COMPLIANCE SOCIO-ECONOMICA			
GRI 103: Management Approach			
103-1	9, 23-25, 30		Spiegazione degli aspetti materiali e relativi confini
103-2	23-25		Informazioni generali sull'approccio del <i>management</i> e relative caratteristiche
103-3	24-25		Valutazione sull'approccio del <i>management</i>
GRI 419: Conformità socio-economica			
419-1	Non si sono verificati casi di non conformità a leggi o regolamenti in ambito sociale ed economico		Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti in ambito sociale ed economico

Relazione della Società di Revisione



**RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INIDIPENDENTE
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**

CERVED INFORMATION SOLUTIONS SPA

ESERCIZIO AL 31 DICEMBRE 2017

**RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INIDIPENDENTE 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**

Al Consiglio di Amministrazione di Cerved Information Solutions SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Cerved Information Solutions SpA e sue controllate (di seguito il "Gruppo Cerved") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 predisposta ex art. 4 Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 26 febbraio 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 ai GRI Sustainability Reporting Standards (2016), pubblicati dal Global Reporting Initiative (GRI), secondo l'opzione "core", da essi individuato come standard di rendicontazione.

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

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo Cerved e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo Cerved, 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 Cerved nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo Cerved e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

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

PricewaterhouseCoopers SpA

Sede legale e amministrativa: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 0277851 Fax 027785240 Cap. Soc. Euro 6.890.000,00 i.v., C.F. e P.IVA e Reg. Imp. Milano 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: Ancona 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 0712132311 - Bari 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 0805640211 - Bologna 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 0516186211 - Brescia 25123 Via Borgo Pietro Wuhrer 23 Tel. 0303697501 - Catania 95129 Corso Italia 302 Tel. 0957532311 - Firenze 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 - Genova 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 01029041 - Napoli 80121 Via dei Mille 16 Tel. 08136181 - Padova 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049873481 - Palermo 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091349737 - Parma 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521275911 - Pescara 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 0854545711 - Roma 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06570251 - Torino 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011556771 - Trento 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461237004 - Treviso 31100 Viale Felisent 90 Tel. 0422696911 - Trieste 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480781 - Udine 33100 Via Poscolle 43 Tel. 043225789 - Varese 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332285039 - Verona 37135 Via Francia 21/C Tel. 0458263001 - Vicenza 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444393311

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche 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 Cerved;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - o modello aziendale di gestione e organizzazione dell’attività del Gruppo Cerved, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell’art. 3 Decreto;
 - o 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 Cerved Information Solutions SpA e con il personale di Cerved Group SpA, Cerved Credit Management Group Srl, ClickAdv Srl ed altre Società controllate, 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 Cerved:

- a livello di capogruppo,
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le seguenti società, divisioni e siti: Cerved Group SpA, Cerved Credit Management Group Srl, ubicate presso gli uffici di San Donato Milanese (MI), ClickAdv Srl, con sede legale presso Pozzuoli (NA), ed altre Società controllate, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro 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 Cerved 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 dai GRI Sustainability Reporting Standards (2016).





Altri aspetti

Con riferimento all'esercizio chiuso il 31 dicembre 2016, il Gruppo ha predisposto un Bilancio di sostenibilità, i cui dati sono utilizzati a fini comparativi all'interno della DNF. Detto bilancio di sostenibilità non è stato sottoposto ad esame in conformità dell'ISAE 3000.

Milano, 12 marzo 2018

PricewaterhouseCoopers SpA

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Andrea Martinelli".

Andrea Martinelli
(Revisore legale)

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Paolo Bersani".

Paolo Bersani
(Procuratore)

Finito di stampare ad aprile 2018

Impaginazione:

The Visual Agency S.r.l. - Milano

Stampa:

New Copy Service S.r.l. - Milano



Cerved Information Solutions S.p.A.
Via dell'Unione Europea n. 6/A-6/B
20097 - San Donato Milanese (MI)

Tel: +39 02 77541 - Fax: +39 02 76020458

www.company.cerved.com