

The background features a gradient from dark blue at the top to light blue at the bottom. A series of thin, light green lines curve from the top left towards the bottom right. Interspersed among these lines are three strings of binary code (0s and 1s) in a reddish-orange color, following the same curved path.

**BILANCIO
DI SOSTENIBILITÀ 2023**



Cerved

The image features a dark blue background with a series of thin, light green lines that curve and sweep across the frame from the top-left towards the bottom-right. Three strings of binary code are scattered across the image, each following the general direction of the green lines. The first string is located in the upper-middle section, the second is on the right side, and the third is in the lower-middle section.

0110101011

01010101

01010101010



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2023

DATI SOCIETARI

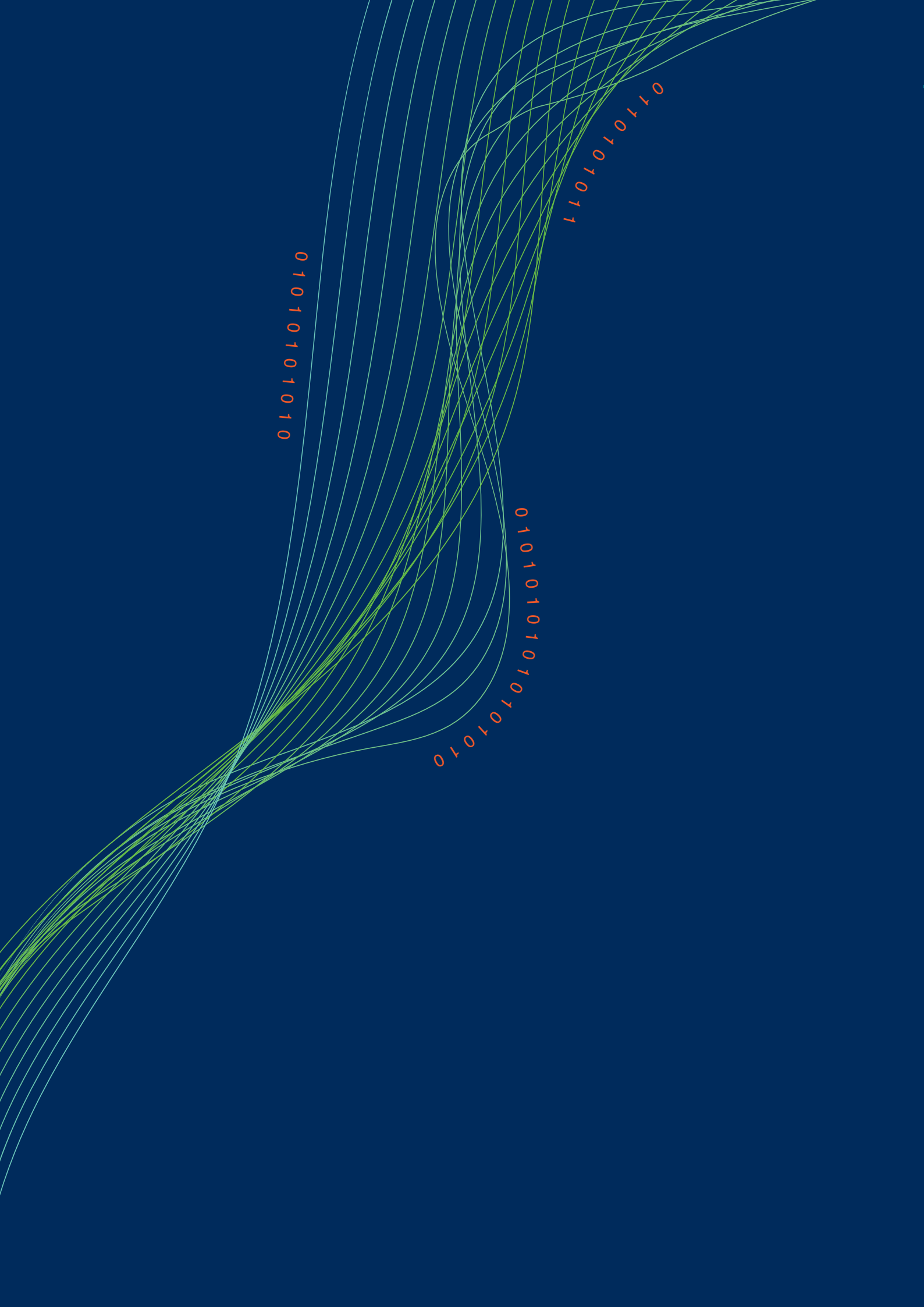
► SEDE LEGALE DELLA CAPOGRUPPO

Cerved Group S.p.A. u.s.
Via Dell'Unione Europea 6A, 6B
San Donato Milanese (MI)

► DATI LEGALI DELLA CAPOGRUPPO

Capitale sociale sottoscritto e versato Euro 50.521.142,00
Registro Imprese di Milano n. 08587760961
R.E.A. di Milano n. 2035639
C.F. IT 08587760961
P. Iva di Gruppo IT 12022630961

www.cerved.com



01010101010

0110101011

01010101010101010

Indice

Lettera agli stakeholder	4
Highlights	8
Nota metodologica	10

1. GRUPPO CERVED

L'identità e il purpose	18
Il nostro portafoglio di servizi	21
Il contributo alla crescita della cultura finanziaria in Italia	26
Un patrimonio unico di dati	29
La Business Continuity	31

2. SOSTENIBILITÀ PER CERVED: UNA STRATEGIA ORIENTATA AL FUTURO

Linee evolutive della sostenibilità	36
Analisi di materialità	37
Il piano di sostenibilità 2024-2026	43

3. GOVERNANCE, RISCHI E OPPORTUNITÀ

Il modello di Governance	52
L'etica al centro del business	58
Il Sistema di Controllo interno e le Certificazioni	62

4. RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA

Responsabilità sociale d'impresa: un dialogo continuo	66
La squadra Cerved	67
La valorizzazione dei talenti	70
Diversità e inclusione	77
Il benessere dei dipendenti	79
L'interazione con i clienti	83
La sostenibilità nella gestione della catena di fornitura	86
Comunità e territori: l'iniziativa Cara Cerved ti scrivo	87

5. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

L'impegno per l'ambiente	94
Energia rinnovabile, consumi ed emissioni	95
Gestione dei rifiuti	97

APPENDICE

Dati ed indicatori	100
GRI content index	116
Relazione della società di revisione indipendente	120

Lettera agli stakeholder

Care e cari stakeholder,

Abbiamo da poco salutato il 2023, un anno che ci ha visti affrontare sfide e cambiamenti, consolidando la sostenibilità come un elemento cruciale della nostra strategia di crescita.

IL NOSTRO PURPOSE: OGGI PIÙ DI IERI

L'anno trascorso è stato un anno di **incertezza** su diversi fronti.

Ai **conflitti** pregressi se ne sono aggiunti di nuovi e la situazione geopolitica sta vivendo una forte instabilità.

Il Pianeta affronta una situazione climatica che assume sempre di più i connotati di una **crisi** mentre, sul versante economico, il **forte rialzo dei tassi** ha frenato la domanda di credito e messo a rischio le aziende più indebitate.

In questo contesto, assistiamo a **fenomeni destinati ad avere un impatto sempre maggiore** sul nostro Paese; si tratta di cambiamenti talvolta complessi da interpretare, come la rapida ascesa dell'**Intelligenza Artificiale** che, se da un lato promette di essere una rivoluzione, necessita di essere indirizzata secondo obiettivi strategici chiari che guidino le imprese nel cogliere le opportunità, salvaguardando le persone ed il tessuto economico.

Il panorama normativo europeo è in rapida evoluzione. Di conseguenza **nuovi regolamenti e direttive sono destinati ad avere un forte impatto sulla gestione del rischio**, sulla disponibilità dei dati e sul ruolo ricoperto dalle nuove tecnologie.

In un periodo storico così sfaccettato, in costante trasformazione su diversi fronti, il nostro purpose è tanto valido quanto necessario:

“Aiutare il Sistema Paese a proteggersi dal rischio e a crescere in modo sostenibile”

Consapevoli del nostro ruolo, ci posizioniamo come veri pionieri in questo campo: il nostro **patrimonio di competenze, soluzioni e dati**, rafforzati da un processo di innovazione continua **in sinergia con il Gruppo ION**, può aiutare Imprese, Istituzioni Finanziarie e Pubblica Amministrazione ad **affrontare l'incertezza, difendersi dai rischi e avviare la transizione verso modelli di business più sostenibili**.

LE PERSONE SONO IL NOSTRO PATRIMONIO

Accelerare il cambiamento, individuare i bisogni del Sistema Paese e rispondere trasformando idee in prodotti è un processo che ha la sua essenza nelle persone.

Per noi, **valorizzare il singolo significa metterlo in condizioni di operare in serenità, di coltivare ed esprimere il suo potenziale** per contribuire agli obiettivi aziendali.

Crediamo fortemente che **il luogo di lavoro debba essere uno spazio di crescita personale e di relazione**; lo dimostra il percorso iniziato nel 2022 con il Manifesto del Linguaggio Inclusivo che sottolinea l'importanza di creare interazioni efficaci in un ambiente sano e, allo stesso tempo, raccoglie azioni volte a incoraggiare le nostre persone a farsi agenti del cambiamento.

Nell'ottica di poter sempre fare un passo in più, abbiamo sviluppato un **sistema di monitoraggio della consapevolezza e del benessere delle nostre persone**, per individuare le aree che richiedono maggiore attenzione e impegno.

Siamo convinti che ogni persona **possa collocarsi nel posto più adatto alle proprie competenze e potenzialità di sviluppo professionale**: è anche questo che rende grande la nostra squadra.

ETICA ED INTEGRITÀ AL CENTRO DELLE NOSTRE ATTIVITÀ

Contrastare la corruzione, aggiornare e rafforzare il processo di whistleblowing e garantire la tutela della privacy dei nostri stakeholder sono le fondamenta di un business condotto secondo principi etici.

Crediamo che queste fondamenta, però, debbano essere sinonimo di solidità: in questo senso, le **certificazioni** ottenute ci permettono di avere un **sistema di gestione strutturato e consolidato**.

L'adozione e l'aggiornamento costante del **Modello 231**, inoltre, ci aiuta ad identificare opportunità per migliorare l'organizzazione e i sistemi di controllo aziendali.

Non punti di arrivo, ma aspetti su cui continuare a lavorare: l'aggiornamento periodico delle policy aziendali assicura di restare al passo con i tempi, di integrare nuove prassi nella gestione del business corrente e, mediante la pubblicazione sul sito aziendale, di **dare evidenza agli occhi esterni della condotta delle nostre operazioni**.

IL NOSTRO IMPEGNO VERSO L'AMBIENTE

La sostenibilità rappresenta un **elemento fondamentale della strategia di crescita di Cerved**; un elemento a cui **diamo valore attraverso scelte, decisioni e azioni** che hanno un riscontro concreto su vari livelli, dall'operatività quotidiana delle persone in azienda all'impatto positivo su comunità, territori e Sistema Paese.

Le numerose iniziative intraprese nei settori Environment, Social e Governance (ESG) ci hanno permesso di **conseguire insieme importanti attestati**, a testimonianza del fatto che quello verso un futuro sostenibile è un viaggio che stiamo percorrendo come una **grande squadra**.

Anche la **sfida climatica** ci chiama in causa, chiedendoci di essere fedeli ai nostri compiti: da una parte guidare il Sistema Paese verso una transizione sostenibile, dall'altra essere noi i pionieri di questo cambiamento.

In questo senso, abbiamo rinnovato il nostro impegno a **ridurre ulteriormente il nostro impatto ambientale**.

Nel 2023 abbiamo intrapreso importanti iniziative, quali l'**ottimizzazione di utilizzo delle sedi**, interventi strutturali di **rinnovamento tecnologico** e l'attivazione di un **impianto fotovoltaico** in una delle nostre sedi.

Sempre nel 2023 abbiamo inoltre confermato la nostra **adesione come Participant del Global Compact delle Nazioni Unite**, un impegno che portiamo avanti con orgoglio fin dal 2018.

Per rimanere coerenti al nostro percorso e ai nostri obiettivi, negli anni a venire sarà necessario continuare ad **investire sulle tematiche ambientali e di governance**, oltre che **adottare una visione strategica su nuovi orizzonti**, sostenibili e tecnologici.

Una visione nella quale, per noi, le **persone sono sempre al centro**.

IMPOSTARE IL FUTURO: LA VISIONE SOSTENIBILE DI CERVED PER IL 2024-2026

Con lo sguardo proiettato verso il futuro abbiamo tracciato una traiettoria strategica ben definita per il **triennio 2024-2026**.

Ci impegneremo a **migliorare la nostra gestione ambientale**, puntando a ridurre le emissioni e a promuovere l'efficienza energetica, con l'obiettivo di ottenere certificazioni ambientali.

In ambito sociale, **intensificheremo gli sforzi per la parità di genere**, stabilendo obiettivi quantitativi allo scopo di aumentare la presenza femminile in ruoli di leadership e garantire un ambiente di lavoro equo e inclusivo.

Non lasceremo nulla al caso: ci dedicheremo alla **sensibilizzazione dei nostri fornitori su tematiche ESG e al rafforzamento della nostra governance**, con un focus particolare sulla lotta alla corruzione e sul rafforzamento del nostro sistema di controllo interno.

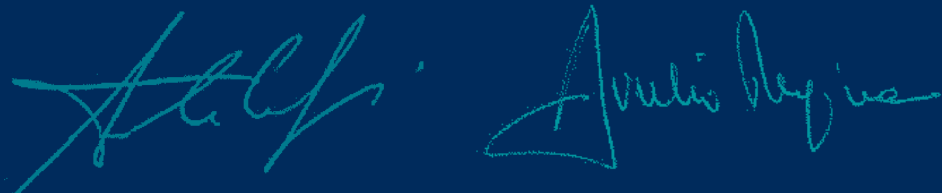
Il percorso per la sostenibilità è composto di tanti piccoli, importanti, passi verso grandi traguardi.

Questi obiettivi riflettono il nostro impegno per un'operatività etica, trasparente e sostenibile, e ci pongono come **leader attivi nella promozione di un futuro più sostenibile**.

San Donato Milanese, 8 aprile 2024

Dott. Andrea Mignanelli
Amministratore Delegato

Dott. Aurelio Regina
Presidente



0110101011

01010101010101010

01010101010

Highlights

ENVIRONMENT

1.900

SERVER FISICI E VIRTUALI
MIGRATI IN CLOUD
(>3 PETABYTE di DATI)

99%

ENERGIA RINNOVABILE
ACQUISTATA
IN ITALIA

SOCIAL

11

INDAGINI DI ASCOLTO
AZIENDALE

10

PREMI
RICEVUTI

99%

CONTRATTI A TEMPO
INDETERMINATO

95,3%

SODDISFAZIONE
CLIENTI

86%

FORNITORI
LOCALI

3°

EDIZIONE DEL WOMEN
EMPOWERMENT
PROGRAM

GOVERNANCE

90°
percentile

NEL RATING ECOVADIS
(MEDAGLIA ARGENTO)

7

SOCIETÀ CERTIFICATE
ISO 14064-1
(DI CUI 3 NEL 2023)

3.800
m²

IMPIANTO
FOTOVOLTAICO
ATTIVATO

1.732
tonnellate

CO₂ EVITATA
(MARKET BASED
APPROACH)

8

ASSOCIAZIONI
SOSTENUTE DA CARA
CERVED TI SCRIVO

64.241

ORE DI
FORMAZIONE
SVOLTE

20

PERSONE CERVED
IMPEGNATE NEL
PROMUOVERE MATERIE
STEM NELLE SCUOLE

+56

NUOVI QUADRI
DI CUI IL
50% DONNA

17

STUDI
REALIZZATI

+10

GIORNI CONGEDO
2° GENITORE/COPPIE
OMOGENITORIALI ITALIA E
SVIZZERA (ROMANIA +5,
GRECIA +6)

17

SISTEMI DI GESTIONE
CERTIFICATI
NEL GRUPPO

0

SEGNALAZIONI
DALLA PROCEDURA
WHISTLEBLOWING

Nota metodologica

Il presente documento rappresenta il **Bilancio di Sostenibilità 2023 del Gruppo Cerved**¹ e, in particolare, di Cerved Group S.p.A. e delle società consolidate con metodo integrale² in coerenza con il Bilancio Consolidato di Gruppo.

Il presente documento riporta le **principali performance di sostenibilità del Gruppo** con riferimento all'anno 2023 (1° gennaio - 31 dicembre), in linea con il periodo di rendicontazione finanziario.

Contiene informazioni relative ai temi ambientali, sociali e di governance (ESG) in misura tale da assicurare una chiara comprensione delle attività svolte, dell'andamento, dei risultati e dell'impatto prodotto dal Gruppo. Nel corso della redazione del Bilancio di Sostenibilità 2023 si è provveduto a rettificare alcune numeriche relative agli anni precedenti con un impatto ridotto sulla reportistica già presentata. Le tabelle che hanno subito una modifica sono opportunamente segnalate nella sezione "Dati ed Indicatori".

Il Bilancio di Sostenibilità e la matrice di materialità sono stati approvati dal Consiglio di Amministrazione di Cerved Group SpA in data 8 aprile 2024.

Il Bilancio di Sostenibilità 2023, così come quelli redatti in precedenza, è **disponibile sul sito internet** del Gruppo nella sezione "Sostenibilità".

sustainability@cerved.com è il punto di contatto a cui qualsiasi stakeholder può riferirsi per eventuali approfondimenti/domande sulla rendicontazione o sulle informazioni riportate nel documento.

¹ Anche rappresentato come "Cerved", il "Gruppo Cerved" o il "Gruppo".

² Cerved Rating Agency Spa, Cerved Credit Collection Spa., Major 1 Srl, Click Adv Srl (in liquidazione), MBS Consulting Spa, MBS Consulting Srl, Cerved Credit Management Group Srl, Cerved Legal Services Srl, Cerved AML Srl, Spazio Dati Srl, Cerved AISP Srl, Cerved Master Services Spa., Cerved Credit Management Spa., Cerved Property Services Italy Srl, Cerved Property Services Single Member SA, Cerved Credit Management Greece SA, SC Re Collection Srl, Cerved Property Services SA

LINEA GUIDA DI RIFERIMENTO

Il Gruppo Cerved ha redatto un report “**in accordance**” agli Standard GRI per il periodo 1° gennaio 2023 - 31 dicembre 2023.

La disclosure e gli indicatori all'interno del testo sono riportati nel GRI Content Index che fornisce un riepilogo degli indicatori e delle relative pagine di riferimento. È parte integrante del presente Bilancio la sezione “Appendice”, dove sono riportate informazioni di dettaglio e le tabelle con dati quantitativi al fine di fornire esaustiva evidenza della copertura delle tematiche emerse come materiali e dei relativi indicatori GRI.

La scelta degli indicatori di prestazione ha tenuto conto dell'analisi di materialità, aggiornata nel corso del 2023.

AGGIORNAMENTO DELL'ANALISI DI MATERIALITÀ

Nel corso del 2023, Cerved ha aggiornato la propria analisi di materialità in conformità agli Standard GRI pubblicati nel 2021, entrati in vigore a partire da gennaio 2023. Tali standard richiedono la definizione delle tematiche rilevanti per l'organizzazione e l'identificazione dei rispettivi impatti attuali e potenziali, sia positivi che negativi, generati dall'organizzazione e dalle sue relazioni commerciali in termini di economia, ambiente e persone, compresi gli impatti sui diritti umani.

Il processo di identificazione e definizione dei temi materiali ha coinvolto direttamente un panel di stakeholder, attraverso la somministrazione di una survey online, che ha consentito di raccogliere informazioni utili alla valutazione della rilevanza delle tematiche ESG precedentemente individuate, con specifico riferimento a Cerved e al contesto in cui opera.

Di seguito si riportano i temi materiali che hanno subito una variazione rispetto a quelli rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità 2022. Mentre i temi che non hanno subito variazione rispetto l'anno precedente verranno illustrati in seguito.

Temati materiali 2022	Temati materiali 2023	Motivazione dell'aggiornamento
Governance responsabile	Etica ed integrità del business	Il tema è stato compreso in "Etica ed integrità del business"
Affidabilità dei dati	Privacy, sicurezza e integrità delle informazioni	Il tema è stato compreso in "Privacy, sicurezza e integrità delle informazioni"
Centralità del cliente	Attenzione al cliente e alla comunicazione di prodotto/servizio	Nel 2023 la centralità del cliente è stata sviluppata anche con maggior attenzione alla comunicazione di prodotto/servizio
Supporto alla crescita socioeconomica del territorio	-	Tema non rilevante nel 2023

TEMI CON PRIORITÀ ALTA

Impatto	Temati	GRI Standard correlato
Garanzia di un accesso stabile e sicuro ai servizi e alle prestazioni senza impatti sulla continuità di business.	Privacy, sicurezza e integrità delle informazioni	GRI 418: Privacy dei clienti
Supporto allo sviluppo di una cultura dell'inclusione e della valorizzazione delle differenze incidendo sulla percezione di sentirsi accolti e sulla capacità di dare il meglio di sé stessi.	Inclusione, diversità e non discriminazione	GRI 405: Diversità e pari opportunità GRI 406: Non discriminazione
Disponibilità di soluzioni che supportino una gestione più tempestiva, efficace ed efficiente del business dei clienti più innovativi e contribuzione allo sviluppo tecnologico delle altre.	Innovazione e digitalizzazione	NON GRI
Offerta di soluzioni in grado di sostenere lo sviluppo del business e la generazione di vantaggio competitivo.	Attenzione al cliente e alla comunicazione di prodotto/servizio	GRI 417: Marketing ed etichettatura
Miglioramento della reputazione per più efficiente gestione dei temi ambientali e, in particolare, delle emissioni di CO ₂ .	Impatti ambientali diretti	GRI 302: Energia GRI 305: Emissioni

TEMI CON PRIORITÀ MEDIA

Impatto	Temi	GRI Standard correlato
Alto grado di fiducia da parte degli stakeholder che riconoscono in Cerved un partner integro e affidabile.	Etica ed integrità del business	GRI 205: Anticorruzione
Intercettazione o furto di informazioni riservate o di contenuti che possono compromettere la privacy di dipendenti e clienti e/o la continuità del business.	Privacy, sicurezza e integrità delle informazioni	GRI 418: Privacy dei clienti
Influenza positiva della conciliazione vita-lavoro dei dipendenti sulla loro produttività e capacità di essere ambasciatori dell'organizzazione.	Engagement e benessere dei dipendenti	GRI 401: Occupazione GRI 402: Relazioni tra lavoratori e management
Perdita di senso dell'appartenenza da parte dei dipendenti con una mancata identificazione tra percorso personale e professionale, oltre a un impatto sull'employer branding e sulla reputazione aziendale.	Engagement e benessere dei dipendenti	GRI 401: Occupazione GRI 402: Relazioni tra lavoratori e management
Scollamento tra i percorsi professionali individuali e le competenze richieste dal mercato e dai clienti.	Crescita del talento	GRI 404: Formazione e istruzione
Formazione dei dipendenti al fine di abilitarli verso nuove tecnologie digitali con un impatto positivo sullo sviluppo del capitale umano del Sistema Paese e sull'evoluzione dei percorsi universitari.	Crescita del talento	GRI 404: Formazione e istruzione
Costruzione di un ambiente di lavoro poco inclusivo in cui le persone riscontrino difficoltà nell'integrarsi con i colleghi e il contesto di riferimento, così come ad esprimere aspetti legati alla propria diversity.	Inclusione, diversità e non discriminazione	GRI 405: Diversità e pari opportunità GRI 406: Non discriminazione
Garanzia di un ambiente di lavoro sicuro e salubre con un impatto positivo sulla quotidianità del dipendente.	Salute e sicurezza dei dipendenti	GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro
Poteniale aumento del divario tecnologico all'interno del sistema produttivo (digital gap) tra gli early e i late adopters	Innovazione e digitalizzazione	NON GRI
Poca chiarezza sulle caratteristiche delle soluzioni offerte e conseguente bassa capacità per i clienti di utilizzarle come abilitatori per la crescita del business	Attenzione al cliente e alla comunicazione di prodotto/servizio	GRI 417: Marketing ed etichettatura

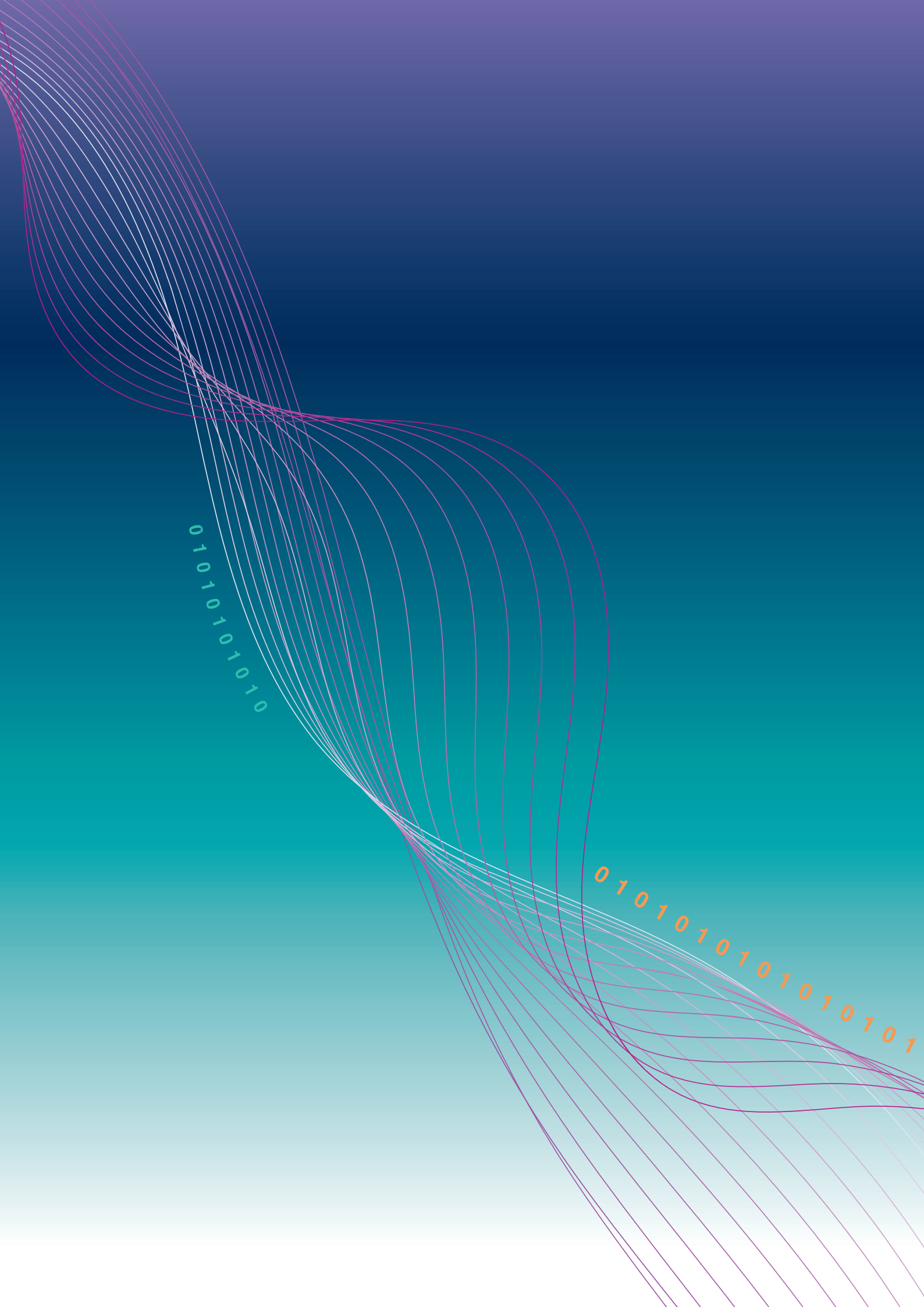
TEMI CON PRIORITÀ BASSA

Impatto	Temi	GRI Standard correlato
Perdita di fiducia da parte degli stakeholder con potenziali ricadute sulla catena del valore collegata a Cerved	Etica ed integrità del business	GRI 205: Anticorruzione
Sottovalutazione dei rischi specifici con un impatto sull'efficienza e sul benessere aziendale	Salute e sicurezza dei dipendenti	GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro
Aumento della pressione sui fornitori medio-piccoli per adempiere a richieste aggiuntive rispetto a quelle contrattuali attuali.	Gestione responsabile dei Fornitori	GRI 204: Prassi di approvvigionamento GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori
Promozione di buone pratiche per la gestione del business e di una maggiore attenzione verso i temi della sostenibilità, dell'innovazione e affidabilità dei dati	Gestione responsabile dei Fornitori	GRI 204: Prassi di approvvigionamento GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori
Aumento delle emissioni di CO2 con impatti sulle matrici ambientali nei territori in cui siamo presenti.	Impatti ambientali diretti	GRI 302: Energia GRI 305: Emissioni

Assurance

Il Bilancio di Sostenibilità viene **pubblicato con cadenza annuale** ed è sottoposto a **esame limitato secondo quanto previsto dal principio International Standard on Assurance Engagements (ISAE 3000 Revised) da parte di B.D.O. Italia S.p.A.**

La verifica è stata svolta secondo le procedure indicate nella "Relazione della Società di Revisione Indipendente".



01010101010

01010101010101



GRUPPO CERVED

- ▶ L'identità e il purpose
- ▶ Il nostro portafoglio di servizi
- ▶ Il contributo alla crescita della cultura finanziaria in Italia
- ▶ Un patrimonio unico di dati
- ▶ La Business Continuity

01101

L'identità e il purpose

Siamo una Tech company: il nostro business si basa sullo sviluppo di tecnologie innovative e digitalizzate e su un patrimonio unico di dati, algoritmi, modelli di valutazione e competenze.

2021
Cerved entra
nel Gruppo
ION

Da settembre 2021 siamo parte del Gruppo ION, uno dei più grandi operatori Fin-Tech sul mercato a livello internazionale.

Giorno dopo giorno, ci impegniamo per **accompagnare il Paese nella transizione verso un modello più innovativo e sostenibile** grazie all'integrazione tra il nostro patrimonio di dati, un approccio evidence-based e processi ad alto livello di digitalizzazione e automazione.

Aiutiamo il Sistema Paese a proteggersi dal rischio e a crescere in modo sostenibile. Lo facciamo mettendo dati, tecnologia e talento al servizio di persone, imprese, banche e istituzioni.

Attraverso Cerved Credit Management Group supportiamo il **sistema nello smaltimento dei crediti deteriorati** e con Cerved Rating Agency offriamo **valutazioni del merito creditizio e delle emissioni di debito**.

In Italia siamo leader nell'attività di data intelligence e rappresentiamo un punto di riferimento per **imprese e istituti finanziari** in ogni fase del loro business. La nostra sede è proprio qui, in Italia, ma le nostre attività operative si svolgono anche in Grecia, Romania e Svizzera.

Il nostro purpose

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

I nostri quattro principi cardine



PIONIERI
DEL BIG DATA
ECOSYSTEM



ORIENTATI
ALLA CRESCITA
SOSTENIBILE



IMPEGNATI A
COSTRUIRE
UNA CULTURA
DI FIDUCIA



ATTORI DEL
CAMBIAMENTO

Il nostro impegno per la transizione sostenibile



Nel 2023 abbiamo ottenuto un grande riconoscimento: la medaglia Silver da Ecovadis per aver dimostrato impegno verso pratiche aziendali responsabili e determinazione nel promuovere un futuro più sostenibile.

Participant nel Global Compact delle Nazioni Unite



Siamo **Participant nel Global Compact delle Nazioni Unite**: nella gestione del nostro business, confermiamo l'impegno nel rispettare e promuovere i 10 Principi legati ai diritti umani, al lavoro, all'ambiente e all'anti-corruzione.

La partecipazione alle associazioni di categoria

UNIREC - Unione Nazionale Imprese a tutela del Credito

EACRA - European Association of Credit Rating Agencies

ANCIC - Associazione Nazionale tra le Imprese di Informazioni commerciali e di Gestione del Credito

ASSIRM - Associazione Italiana delle ricerche di mercato, sociali e di opinione

Febis - Federazione Europea Business Information Provider

Assonime - Associazione fra le Società italiane per azioni

IAB Italia - Chapter italiano della più importante associazione nel campo della pubblicità digitale a livello mondiale

Confcommercio - La più grande rappresentanza d'impresa in Italia

Business Information Industry Association - Associazione di categoria per i fornitori di servizi informativi aziendali che aiutano altre aziende a gestire la crescita e ridurre i rischi

Tavolo di Studio sulle Esecuzioni Immobiliari (T6) - Gruppo di lavoro che raccoglie professionalità nel settore delle procedure esecutive immobiliari

GEI - Gruppo Economisti d'Impresa

Innovup - Associazione no profit e super partes che rappresenta e unisce la filiera dell'innovazione italiana

ECCBSO - European Committee of Central Balance - Sheet Data Offices

Elis - Educazione, Lavoro, Istruzione, Sport

Professional Women's Network - Associazione di donne orientate alla carriera che vogliono creare un cambiamento culturale nelle aziende e nelle organizzazioni

Assovib - Associazione Società di Valutazioni Immobiliari

RICS - Royal Institution of Chartered Surveyors

Associazione Osservatorio Immobiliare Nomisma - Programma associativo per l'analisi del mercato immobiliare italiano

Il nostro portafoglio di servizi

Il nostro patrimonio di dati e informazioni aiuta Pubblica Amministrazione, Istituzioni Finanziarie, Imprese a pianificare strategie e a costruire un vantaggio competitivo, favorendo la loro crescita sostenibile.

In un momento storico soggetto a repentini cambiamenti, siamo più che mai vicini a Imprese, Istituzioni Finanziarie e Pubblica Amministrazione per **supportare la pianificazione** delle loro strategie commerciali.

Informarsi oggi significa prendere decisioni più consapevoli domani: per questo **ampliamo la capacità di visione di aziende e istituzioni** fornendo loro insight su tutti gli scenari a cui sono interessate.

Offriamo sostegno alle aziende **triangolando informazione, innovazione e formazione** per aiutarle a ridurre i rischi finanziari, gestire la loro credibilità finanziaria e i loro crediti, identificare nuovi clienti e nuove opportunità di mercato.

L'offerta

Data Intelligence

- ▶ Business Information
- ▶ Regulatory & Compliance
- ▶ Subsidized Finance
- ▶ Real Estate
- ▶ Credit & ESG Ratings*
- ▶ Sales & Marketing Intelligence

Solution Consulting

- ▶ Business Performance Improvement
- ▶ Strategy & New Business Modelling
- ▶ Sustainability Transformation
- ▶ Financial Advisory
- ▶ Risk Advisory
- ▶ Digital Marketing
- ▶ Sales & Marketing Advisory

Credit Management

- ▶ Corporate Collection
- ▶ NPL Banking Loans
- ▶ Legal Services
- ▶ Property Services
- ▶ Solutions & Advisory
- ▶ Securitization

* Servizi erogati da Cerved Rating Agency, società appartenente al Gruppo Cerved.

La nostra offerta si sviluppa in diversi ambiti:

1) Aiutiamo le imprese a difendersi dal rischio

Seguiamo da vicino le dinamiche del credito per offrire alle aziende un approccio reale alla tutela di ogni tipo di rischio. Attraverso i servizi di **Business Information e Real Estate**, diamo l'accesso a dati e informazioni che aiutano a valutare il profilo economico-finanziario e l'affidabilità di tutti i soggetti con cui le aziende collaborano e dei loro competitor.

2) Anticipiamo i trend di mercato

Formuliamo previsioni che contribuiranno a indirizzare le scelte e le azioni migliori da intraprendere, limitando i mancati pagamenti, le frodi e il rischio di credito, grazie a soluzioni di **Regulatory & Compliance**.

3) Difendiamo il business delle aziende e sosteniamo il loro sviluppo

Aiutiamo le imprese a identificare e ottenere le formule di finanziamento più interessanti per garantire loro una crescita sana e sostenibile offrendo servizi di **Subsidized Finance**.

4) Affianchiamo le aziende nel raggiungimento dei propri obiettivi di business

Supportiamo le aziende nella pianificazione e nella realizzazione di strategie commerciali e di marketing efficaci attraverso l'ampia gamma servizi di **Sales & Marketing Intelligence**, disponibili offline e online. Progettiamo soluzioni personalizzate di digital marketing e lead generation.

5) Supportiamo imprese e organizzazioni pubbliche nell'affrontare il cambiamento

Accompagniamo grandi organizzazioni e piccole e medie imprese nei loro processi di trasformazione e di crescita sostenibile grazie a MBS, Management for Business Sustainability, primo gruppo di **Solution Consulting** a matrice italiana. Lo facciamo con un approccio che integra competenze di business consulting, advanced analytics e soluzioni digitali per la automazione dei processi. Offriamo ai clienti supporto a livello strategico, organizzativo e manageriale e facilitiamo decisioni data-driven finalizzate a promuovere scelte e interventi sostenibili, avanzati e concreti. Siamo parte integrante del processo di cambiamento non solo nella fase progettuale, ma lungo l'intero percorso evolutivo.

6) Definiamo strategie di recupero e gestiamo ogni tipologia di credito

Utilizziamo strumenti, metodologie, tecnologie all'avanguardia e dati Cerved per valutare strategie di recupero e gestire il credito. Attraverso **Cerved Credit Management Group**, realtà di mercato indipendente, offriamo una gamma completa di servizi per la valutazione e la gestione di portafogli di crediti, sia sul mercato primario che secondario. Con **Cerved Master Services**, inoltre, gestiamo tutte le attività connesse alla cartolarizzazione dei crediti e il remarketing dei beni mobili e immobili sottostanti al credito.

7) Valutiamo il merito di credito e la sostenibilità

Forniamo valutazioni e rating di sostenibilità attraverso **Cerved Rating Agency (CRA)**, l'agenzia di rating italiana specializzata nella valutazione del merito di credito e della sostenibilità, di imprese non finanziarie italiane e delle emissioni di titoli di debito. Grazie a un team di oltre 150 analisti, l'agenzia affianca all'emissione di rating del credito indipendenti anche valutazioni sul profilo di sostenibilità (ESG) degli operatori economici e dei loro strumenti finanziari.

Cerved Rating Agency aderisce ai Principles for Responsible Investment promossi dalle Nazioni Unite

CERVED RATING AGENCY E OPEN-ES: DATI ESG E SVILUPPO SOSTENIBILE PER IL SISTEMA INDUSTRIALE E BANCARIO

Nel 2023 abbiamo proseguito la collaborazione con Open-es, avviata già nel 2022, al fine di promuovere **un approccio sempre più integrato e sinergico allo sviluppo sostenibile**.

In particolare, abbiamo integrato nella piattaforma Open-es il **modello di scoring ESG** di Cerved Rating Agency e abbiamo sottoscritto un **accordo con uno dei principali gruppi bancari italiani** che ha iniziato ad utilizzare il modello per la valutazione dei propri clienti e a sviluppare attività di finanziamenti ed advisory in ambito ESG.

L'ACCORDO CON GREENOMY: NUOVE SOLUZIONI PER LA SOSTENIBILITÀ FINANZIARIA DELLE IMPRESE

Prosegue l'accordo siglato nel 2022 con Greenomy, **partnership strategica** per l'erogazione di un nuovo servizio sul mercato italiano volto a verificare l'allineamento delle imprese alla nuova regolamentazione europea sulla tassonomia (obbligatoria per CSRD e SFDR).

I clienti corporate e le istituzioni finanziarie potranno così disporre di un nuovo **strumento per rispondere ai requisiti regolamentari in materia di tassonomia**, effettuare una valutazione del rischio ancora più completa e mitigare il rischio climatico.

SOLUZIONI ESG A SUPPORTO DEL SISTEMA PAESE

Misurare la sostenibilità è un'opportunità strategica e di posizionamento competitivo: la nostra gamma di soluzioni ESG aiuta i clienti a coglierla.

Le informazioni ambientali, sociali e di governance sono fondamentali per i mercati dei capitali. Tuttavia, **oggi risulta molto complesso misurare l'impatto dei fattori ESG**, tenuto conto degli impulsi normativi, degli scenari mutevoli e dei molteplici fattori da considerare.

Per supportare al meglio il Sistema Paese in questa sfida, **offriamo soluzioni innovative** a tutti gli operatori economici che adottano la sostenibilità nel proprio modello di business e nell'ambito della finanza sostenibile.

Il 2023 è stato anche un anno di focus su ricerca e sviluppo che ha portato al lancio di diversi nuovi prodotti, anche in ambito sostenibilità. Il valore innovativo delle nostre soluzioni è stato riconosciuto dal mercato, come testimonia il **premio** assegnato a Fabrizio Negri, CEO di Cerved Rating Agency, da CEOforLIFE **per il nuovo ESG Verify** - prodotto di valutazione del profilo ESG delle aziende.

Premio
CEOforLIFE
per ESG Verify

Le nostre soluzioni ESG

Servizio	Utilizzo
<p>Rating ESG</p> <p>Report di valutazione approfondito con analisi sulle tematiche ESG, benchmarking settoriali e SWOT Analysis. Viene realizzato da un team di analisti ESG specializzati</p>	<ul style="list-style-type: none"> Accedere a fonti di finanziamento e di investimento dedicate alla transizione sostenibile o associate a specifici profili di performance ESG. Qualificare i fornitori lungo la catena del valore secondo gli aspetti ESG. Monitorare la governance dei fattori ESG e pianificare delle linee di sviluppo in piani strategici coerenti e misurabili.
<p>External Review</p> <p>Verifica esterna indipendente per il rilascio di second party opinion su programmi di finanziamento e/o di debito obbligazionario con caratteristiche di tipo Green/Social/ESG linked</p>	<ul style="list-style-type: none"> Supportare investitori, finanziatori ed emittenti nella verifica delle caratteristiche di sostenibilità degli strumenti finanziari in linea con gli standard internazionali. Finanziare progetti, iniziative e programmi in ottica di transizione energetica. Aumentare il profilo reputazionale e di posizionamento delle imprese in chiave sostenibile.
<p>ESG Verify Platform</p> <p>Servizio digitalizzato di analisi e valutazione dei fattori ESG raccolti dalle imprese. Il servizio può essere erogato a: istituti di credito, capo-filiera nello screening dei soggetti finanziati, fornitori lungo la catena di approvvigionamento oppure direttamente alle imprese che richiedono una autovalutazione ESG.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Aumentare la consapevolezza e la conoscenza del proprio posizionamento ESG in termini di impatto ambientale e sociale. Supportare l'identificazione di strategie e azioni di miglioramento in ambito di sostenibilità. Implementare strategie di finanziamento sostenibile di tipo ESG-linked collegate ai parametri oggetto di valutazione e monitoraggio periodico. Definire processi di screening e qualificare i fornitori secondo parametri ESG.
<p>Dati "Climate Change Risk"</p> <p>Servizio completamente automatizzato che fornisce alle aziende dati stimati, e ove disponibili puntuali, su alcune variabili chiave per misurare il relativo rischio di transizione. In particolare, dati su: le emissioni di gas serra (GHG Scope 1, 2 e 3), i consumi energetici, la classe energetica degli edifici.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Misurare la carbon footprint. Rispondere alle richieste regolamentari e di vigilanza. Misurare il processo di transizione, definendo obiettivi e monitorandone l'evoluzione.

Servizio	Utilizzo
<p>Score “Climate Change Risk” Servizio completamente automatizzato che fornisce alle aziende score per misurare il rischio di cambiamento climatico articolato nelle due componenti di rischio fisico e rischio di transizione, integrato in una più ampia valutazione del rischio ESG. Offre anche la valutazione del rischio fisico sugli immobili.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Misurare l'esposizione al rischio di cambiamento climatico. ▶ Rispondere alle richieste regolamentari e di vigilanza. ▶ Disporre di strumenti adeguati alla definizione di strategie e politiche creditizie che tengano conto del cambiamento climatico.
<p>Score “ESG dati pubblici” Servizio completamente automatizzato che fornisce, per tutte le aziende italiane, score olistici ESG che misurano i principali fattori di impatto ambientale, sociale e di governance. Il servizio è realizzato real time, senza interazione con i soggetti valutati e su base massiva per analisi di portafoglio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Misurare l'esposizione ai principali fattori ESG delle imprese. ▶ Disporre di strumenti adeguati alla definizione di strategie e politiche creditizie che tengano conto dei fattori ESG in un'ottica olistica e non di segmento. ▶ Ottenere una efficiente misurazione di portafoglio secondo i parametri ESG su base stimata e da informazioni pubbliche.
<p>Modelli “Climate Change Risk” Modelli di simulazione che consentono di valutare l'impatto del cambiamento climatico sulla sostenibilità economico-finanziaria e sul rischio di credito delle singole imprese nei diversi scenari. I modelli sono utilizzati sia nel breve periodo sia su orizzonti temporali al 2050, in coerenza con gli scenari climatici e gli esercizi di Climate Stress Test.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Realizzare esercizi di Climate Stress Test. ▶ Misurare l'impatto della transizione sui KPI economici e finanziari delle singole imprese/segmenti di portafoglio. ▶ Ottenere previsioni economico-finanziarie settoriali nei diversi scenari climatici.
<p>Practice ESG di MBS Supporto ai clienti per percorsi di rafforzamento della sostenibilità d'impresa, affiancando il management e la proprietà nelle scelte strategiche, nel governo e nell'esecuzione operativa delle azioni di cambiamento necessarie alla piena integrazione dei principi della sostenibilità nel modo di fare business.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Valutare il posizionamento ESG attuale, anche grazie al confronto con le best practice della sostenibilità e selezionati players del settore di appartenenza. ▶ Definire la propria ambizione di sostenibilità, individuare le aree prioritarie di miglioramento nel breve, medio e lungo termine ed elaborare il piano di sostenibilità. ▶ Supportare la governance nell'esecuzione delle azioni con attività di Project Management e/o supporto verticale. ▶ Disegnare e implementare il reporting ESG ed elaborare bilancio/dichiarazione di sostenibilità per soddisfare gli obblighi di compliance informativa.

Il contributo alla crescita della cultura finanziaria in Italia

Contribuiamo allo sviluppo della cultura economica e finanziaria attraverso l'elaborazione di studi e analisi di mercato, l'organizzazione di eventi sul territorio e una solida strategia di comunicazione verso l'esterno.

L'ampia disponibilità di dati ufficiali, la più lunga serie storica di bilanci e la vasta gamma di score e di analytics, ci consentono di misurare fenomeni complessi, in continua evoluzione.

Con le nostre ricerche copriamo storicamente alcuni temi, come la salute economico-finanziaria delle imprese, le prospettive settoriali, il rischio di default, ma anche **temi più innovativi**, tra cui la sostenibilità ambientale, sociale ed economica di imprese e territori, i processi di digitalizzazione delle imprese, e alcune tipologie più recenti di rischio, tra cui i rischi connessi al climate change.

Diversi Enti nazionali e internazionali utilizzano i nostri dati per decodificare lo stato di salute, la vulnerabilità finanziaria delle PMI, trend e previsioni.

Alcuni tra i nostri principali interlocutori:

- › Associazione Bancaria Italiana (ABI)
- › Confindustria
- › Banca d'Italia
- › Organisation for Economic Cooperation and Development (OCSE)
- › Fondo Monetario Internazionale (FMI)
- › Comitato Europeo delle Centrale dei Bilanci (ECCBSO)

Tutti gli studi prodotti da Cerved sono disponibili in forma gratuita sul portale [Research.cerved.com](https://www.research.cerved.com).

- ▶ Rapporto Cerved PMI 2023
- ▶ Rapporto Regionale PMI 2023 (in collaborazione con Confindustria)
- ▶ Osservatorio sui pagamenti delle imprese
- ▶ Osservatorio fallimenti, procedure e chiusure di imprese
- ▶ Osservatorio Bilanci
- ▶ Osservatorio Durata dei Fallimenti e gli impatti sul mercato degli NPL
- ▶ Outlook Abi-Cerved sui crediti deteriorati delle imprese



**Le principali
ricerche
pubblicate
dal Gruppo**

- ▶ Studio Start-up
- ▶ Termometro Italia-Famiglie
- ▶ Cerved Industry Forecast
- ▶ Studio Export
- ▶ Rapporto leasing imprese (in collaborazione con Assilea)
- ▶ Anatomia delle imprese zombie
- ▶ Studio Fotovoltaico
- ▶ Studio PPA (Power Purchase Agreement)
- ▶ Climate change (Crisi Climatica)
- ▶ Credit Outlook 2023

OSSERVITALIA E IL RAPPORTO CERVED PMI

Osservitalia rappresenta l'evento annuale dedicato alla presentazione del **Rapporto Cerved PMI**, lo strumento con cui mettiamo a disposizione di istituzioni, imprese e investitori, le **analisi che fotografano l'evoluzione economico-finanziaria delle piccole e medie imprese italiane**. Il documento fa leva sulle informazioni più aggiornate del nostro ecosistema di dati, in costante espansione, e si caratterizza per un focus specifico che cambia ogni anno al fine di raccontare il tessuto imprenditoriale al meglio.

IL RAPPORTO CERVED PMI COMPIE 10 ANNI

Nel 2023 si è svolta la **decima edizione di Osservitalia**, l'evento di presentazione del Rapporto Cerved PMI che ha visto la partecipazione di imprese, istituti di credito, enti assicurativi, società finanziarie e società di recupero crediti, oltre che di investitori, giornalisti e consulenti.



La monografia del Rapporto Cerved PMI 2023 si è focalizzata sul **Public Procurement**: un'analisi approfondita delle caratteristiche delle imprese che hanno vinto appalti pubblici nel periodo 2016-2022, al fine di valutare gli impatti dell'aggiudicazione su crescita, lavoro, produttività e rischio.

Le principali evidenze dello studio mostrano che avvalersi del Public Procurement e lavorare con la Pubblica Amministrazione **augmenta il fatturato del 15,5%** (ben il 20% al Sud) e **l'occupazione del 10,5% rispetto a chi non vince gare**. Il Public Procurement risulta dunque una leva importante di politica industriale capace di generare crescita, occupazione e competitività, anche se con impatti differenti per le imprese.

LA COMUNICAZIONE VERSO L'ESTERNO

La nostra **strategia di comunicazione** punta a promuovere il Gruppo supportando la brand awareness, la brand identity e il personal branding del top management di Cerved.

Questi obiettivi sono perseguiti attraverso la costante promozione delle iniziative di Gruppo, integrata da una **strategia di contenuti** che diffonde analisi e trend di rilievo per la comunità e supporta il dibattito economico-finanziario nazionale.

Alle ricerche si affiancano **contenuti che uniscono i dati Cerved a nozioni di valore** derivanti dalle specifiche competenze acquisite dai nostri professionisti e che prendono forma in **articoli educativi** e **pillole disponibili su cerved.com**, progettati per informare ed istruire su tematiche complesse.

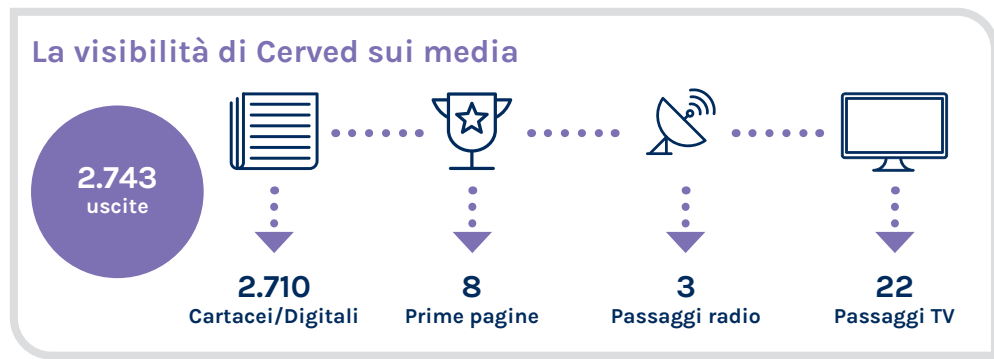
LA COPERTURA MEDIATICA

Diffondiamo **studi, ricerche, analisi, acquisizioni e ulteriori attività di particolare rilievo** attraverso comunicati stampa o attraverso l'organizzazione di incontri one-to-one con i responsabili di testata.

L'elevato numero di articoli (più di 2.700) conferma l'attenzione da parte dei media verso i contenuti Cerved e sottolineano il nostro ruolo come soggetto autorevole che monitora e misura gli andamenti macro-economici del Paese.

Rispetto all'anno precedente, nel 2023 abbiamo registrato **+43% di visibilità media su testate cartacee e digitali** e **+25% di visibilità TV e Radio**.

+43%
visibilità
media
cartacee e
digitali



LA PRESENZA SUI SOCIAL MEDIA

Nel corso del 2023 abbiamo **rafforzato la nostra presenza sui social**, supportati dalla continuità della nostra content strategy.

Attraverso una equilibrata proposta di contenuti, presentati nei formati grafici più adatti al messaggio da veicolare, **abbiamo concretizzato la strategia di comunicazione**, che ha contribuito a posizionare il brand sul mercato forti di una identità visuale e di marchio chiara e riconoscibile.

A testimonianza della solida strategia di contenuti social, nel 2023 abbiamo registrato **performance importanti per il canale LinkedIn Cerved Group con apprezzamenti rilevanti da parte dell'audience sui contenuti condivisi**: Click-Through Rate medio del 3,5% ed Engagement Rate medio del 5,2%.

5,2%
Engagement
Rate
medio

EVENTI E CONVEGNI

La nostra attività di organizzazione eventi si concentra su appuntamenti e incontri che trattano il tema della crescita del Sistema Paese e monitorano i trend del tessuto economico italiano, anche su temi emergenti.

Nel corso del 2023 sono stati organizzati 4 eventi che hanno coinvolto oltre 3.500 persone:

- > Credit Outlook
- > Osservitalia
- > Re-Source
- > Cerved Unboxed

In particolare, Resource è stato un importante momento di contatto tra acquirenti e fornitori di energia rinnovabile, istituzioni ed esperti di settore che hanno potuto **approfondire il ruolo chiave dei Renewable PPA nella transizione energetica**, attraverso la condivisione di contenuti distintivi e la promozione del networking tra imprese.

La diffusione e la promozione dei nostri dati, studi ed analisi su imprese, mercati, scenari e trend, si concretizza anche attraverso la **partecipazione a iniziative di soggetti terzi**.

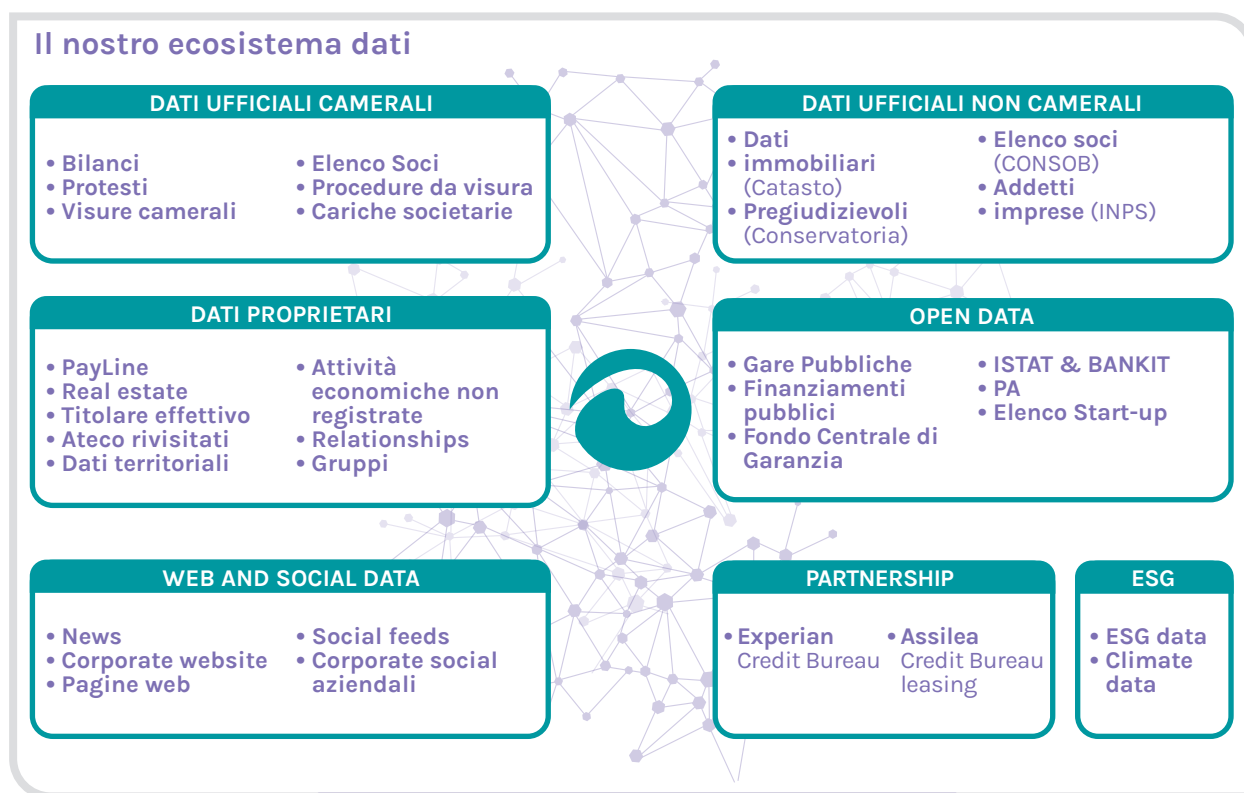
Queste attività ci permettono di essere presenti, con frequenza e costanza, nei principali contesti di confronto con esponenti di istituzioni, imprese, mondo bancario e pubblica amministrazione. **Portiamo al tavolo dei dibattiti KPI e numeriche di valore** che consentono una lettura aggiornata del contesto economico-finanziario del nostro Sistema Paese e, nello stesso tempo, contribuiscono a **rafforzare l'autorevolezza del brand Cerved** sul mercato.

Un patrimonio unico di dati

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

Integriamo dati ufficiali camerali e non camerali, dati proprietari, open data, web e social data con informazioni esclusive che vengono dai nostri partner e dai nostri clienti.

Costruiamo così un **patrimonio informativo in continua evoluzione**.



Big Data su larga scala

- **+400 persone** che elaborano, analizzano e controllano i dati
 - **40 anni** di serie storiche di bilanci
- **+600 regole proprietarie** basate su intelligenza artificiale che elaborano i dati di origine per fornire informazioni solide a valore aggiunto
 - **1,1 Petabyte** di dati pubblici e proprietari

DATA SCOUTING

I dati rappresentano lo **strumento fondante con cui trasferiamo valore ai clienti**; diventa perciò importante non solo gestire e usare al meglio quelli già presenti internamente ma anche cercarne nuovi all'esterno del perimetro organizzativo. Il data scouting è un'attività abilitante per i nostri prodotti e servizi, oltre a costituire un fattore competitivo fondamentale nel mercato.

Nel corso del 2023 abbiamo esteso il nostro impegno nella **ricerca di nuove fonti dati afferenti al mondo della sostenibilità ESG** in prospettiva storica, ad esempio per la componente di rischio fisico delle imprese. Il risultato è stata l'**acquisizione di dati aggiornati riferiti alle aziende di tutta Europa e dei loro dati di rischio fisico** con una copertura geografica massima a livello europeo e con l'estensione di ulteriori fonti informative per poter disporre dei dati di pluri localizzazione delle imprese.

Ricerca
nuove
fonti dati
sostenibilità
ESG

Oggi possiamo così fornire al mercato valutazioni di rischio fisico molto più complete, estese geograficamente e approfondite grazie a nuovi algoritmi basati anche su questi nuovi dati.

Abbiamo inoltre proseguito il progetto interno di **Datalake ESG** per consolidare un unico repository aziendale in cui accogliere sia tutto il patrimonio dati Cerved in ambito sostenibilità, proveniente da tutte le unità o Aziende del Gruppo, che i dati di recente acquisizione.

Lo scopo è quello di rafforzare una base informativa omogenea e consistente per **offrire al mercato la possibilità di soddisfare le esigenze sui temi della sostenibilità**. Abbiamo anche evoluto la capacità di erogazione del servizio **augmentando il livello di automazione** dalla raccolta dei raw data fino al dato elaborato.

Infine, le attività descritte in precedenza hanno consentito di acquisire nuovi dati aggiornati utili per la **stima immobiliare automatica** migliorando ulteriormente la qualità dei nostri prodotti e servizi.

DATA & ALGO GOVERNANCE

Per gestire in modo efficace e responsabile dati e algoritmi abbiamo adottato un approccio Data & Algo Governance.

La **"Data & Algo Governance"** è l'insieme di persone, processi e tecnologie: il fulcro della **trasformazione data-driven delle aziende e dell'approccio data-centric** per l'Intelligenza Artificiale. Mira a definire e supportare metodologia, linee guida, obiettivi, integrità, consistenza e sicurezza dei dati e degli algoritmi aziendali.

"Gold
Member"
di DAMA
Italy

Le aziende hanno a disposizione enormi quantità di dati e sempre più, oggi, stiamo assistendo alla **"datification"**: un fenomeno che si riferisce al processo tecnologico che **trasforma in dati, e poi in informazioni, una molteplicità di aspetti appartenenti alla realtà**, abilitando lo sviluppo del business e influenzando persone e organizzazioni.

Per noi, la "Data & Algo Governance" si basa su un **modello collettivo** con differenti ruoli, compiti specifici nella creazione e nel mantenimento dei domini dati e una funzione cardine per la supervisione.

Il modello di riferimento è quello del **framework della community dell'International Data Management Association** (la principale organizzazione internazionale

per gli esperti della gestione dei dati) di cui **siamo “Gold Member” di DAMA Italy**. Tramite questo modello siamo in grado di garantire la corretta regolamentazione in ambito dati e algoritmi (orizzonte “more value”), promuovendo trasparenza e conformità (orizzonte “less risk”).

DATA QUALITY

In questo scenario, la data quality riveste un'importanza di rilievo.

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

Allo scopo di **assicurare qualità sul dato** ai nostri clienti, abbiamo declinato e applicato una serie di **indicatori a cui deve rispondere il processo di trattamento del dato e il relativo processo di qualità**. Prestiamo attenzione in particolare agli aspetti di completezza, consistenza, accuratezza, validità, tempestività, stabilità, univocità e integrità.

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

La Business Continuity

Consideriamo la business continuity una strategia indispensabile per agire in un mondo sempre più interconnesso, e ci adoperiamo per garantirla.

L'operatività dei nostri processi aziendali e l'erogazione dei servizi ai clienti richiedono caratteristiche di resilienza tali da assicurarne la continuità anche in presenza di circostanze eccezionali conseguenti a emergenze o disastri.

A questo fine, abbiamo predisposto un **piano di business continuity conforme alla norma ISO 22301** che definisce ed implementa adeguate contromisure sia per indirizzare al meglio i rischi operativi che per potenziare le capacità dell'organizzazione di far fronte a diversi scenari di indisponibilità, eventi straordinari o problemi tecnologici.

Svolgiamo ciclicamente attività di **vulnerability assessment e penetration test** volte a rilevare e a risolvere eventuali vulnerabilità che potrebbero interessare il nostro sistema informativo; quest'ultimo è anche oggetto di un **costante upgrade tecnologico** finalizzato a potenziarne le prestazioni, così come le caratteristiche di resilienza e di sicurezza delle informazioni trattate all'interno dell'organizzazione.

Tra i fattori principali del nostro sistema di Business Continuity rivestono particolare importanza le caratteristiche di ridondanza delle risorse impiegate, soprattutto nell'ambito delle tecnologie informatiche. Per questo motivo, ci impegniamo in modo costante al **mantenimento e al testing periodico del sistema di disaster recovery** che consente la replica della base dati e dei servizi applicativi su data center distinti e opportunamente distanti a livello geografico.

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

Dal punto di vista dei rischi, monitoriamo sia **specifici indicatori di rischio** (utilizzando anche un sistema di terze parti di cyber security rating) sia quelli relativi alla **sicurezza delle informazioni sulle terze parti**.

Sistemi di gestione aziendale certificati

Per essere sempre più efficienti, ci siamo dotati di **Sistemi di Gestione Aziendale certificati** non solo secondo lo standard **ISO 22301:2019 – Business Continuity Management**, ma anche secondo gli standard **ISO 9001:2015 – Gestione della qualità** e **ISO 27001:2017 – Sicurezza delle informazioni**.

L'obiettivo è governare le complessità collegate al nostro business e assicurare un miglioramento continuo dei risultati.

LA SICUREZZA E L'AFFIDABILITÀ DEI DATI

La sicurezza dei dati è una priorità che perseguiamo attraverso **programmi per la protezione delle informazioni e la presenza di personale specializzato e formato**.

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

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

Il sistema procedurale interno controlla i processi relativi alla gestione dei progetti IT, all'incident e problem management, alla gestione del disaster recovery e all'analisi e trattamento rischi interni e delle terze parti.

Ciascuna Società del Gruppo Cerved ha definito programmi, politiche e procedure specifiche che delineano i **requisiti di sicurezza da rispettare**, unitamente ai piani d'azione da adottare e alle responsabilità per la sicurezza delle informazioni nelle strutture aziendali preposte al trattamento dei dati.

Nell'ambito dell'attività di **Business Information**, raccogliamo e trattiamo informazioni nel rispetto delle normative che regolano il settore. In conformità con **GDPR** e con il **Codice di Condotta** per il trattamento dei dati personali effettuato a fini di informazione commerciale, assicuriamo il rispetto dei diritti dei soggetti censiti e delle persone fisiche o degli altri interessati legati sul piano economico.

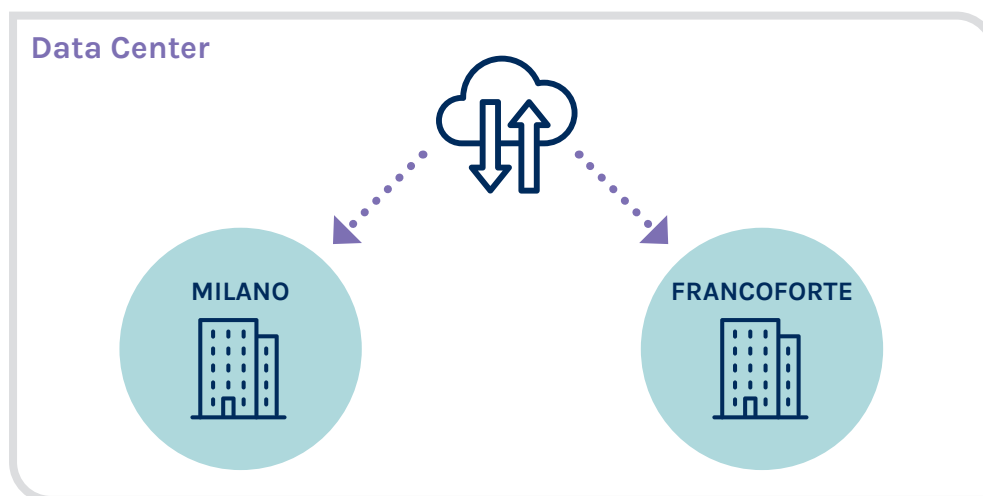
In relazione alle attività di **Cerved Rating Agency**, è stato adottato un **Codice di Comportamento in linea con i principi proposti dalla IOSCO** (International Organization of Securities Commissions), al fine di assicurare la qualità e l'integrità del processo di rating e l'indipendenza delle valutazioni. Cerved Rating Agency pubblica ogni anno un **rapporto di trasparenza** per illustrare al mercato e alle parti interessate tutte le informazioni necessarie a comprenderne la governance, le politiche principali e le attività delle funzioni di controllo.

Infine, la **Centrale dei Bilanci (CeBi)** elabora informazioni rilevanti per lo sviluppo e la manutenzione della suite di scoring denominata **CGS - Cerved Group Score**, sulla cui base viene valutata l'affidabilità creditizia dei soggetti interrogati sulle piattaforme Cerved.

Attraverso **l'adozione di processi e procedure di analisi formalizzate e soggette ad audit**, salvaguardiamo l'obiettività delle analisi condotte, la qualità dei dati analizzati e l'attendibilità dei risultati.

Anche nel 2023 abbiamo portato avanti la migrazione dei data center aziendali in Cloud, un progetto avviato dalla metà del 2022 e ormai in fase di conclusione. Il nostro obiettivo è **aumentare la flessibilità, il time-to-market e la qualità di erogazione dei nostri servizi**, accrescendo, al contempo, le caratteristiche di resilienza del sistema informativo aziendale.

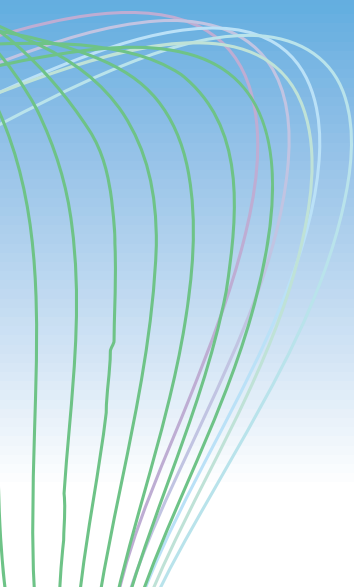
La migrazione
dei data
center
in Cloud
continua



2

SOSTENIBILITÀ PER CERVED: UNA STRATEGIA ORIENTATA AL FUTURO

- ▶ Linee evolutive della sostenibilità
- ▶ Analisi di materialità
- ▶ Il piano di sostenibilità 2024-2026



Linee evolutive della sostenibilità

Prestiamo attenzione a tutti i trend evolutivi che definiscono il futuro della sostenibilità in ambito ESG per essere in linea con i nuovi standard di eccellenza aziendale.

Le linee evolutive della sostenibilità riflettono un cambio significativo nell'approccio delle imprese alle strategie di crescita e gestione nel contesto ESG. L'attenzione alla sostenibilità è aumentata notevolmente, influenzando le decisioni di investimento globali.

- › **Nel panorama ESG**, l'ambiente guida verso una transizione a zero emissioni, con la COP28 che ha sottolineato l'urgenza di ridurre le emissioni di gas serra e promuovere energie rinnovabili. Questi sforzi rappresentano una mossa cruciale verso la decarbonizzazione globale.
- › **Sul fronte sociale**, l'equità e l'inclusione diventano centrali, con il D&I che promuove la competitività delle aziende in Italia.
- › **Nel PNRR, la "Missione 5"** è chiave per raggiungere obiettivi come l'empowerment femminile e la lotta contro le discriminazioni di genere. La certificazione UNI/PdR 125:2022 assume importanza nel promuovere la parità di genere e rinnovare la cultura aziendale, contribuendo alla competitività delle aziende.
- › **Sul fronte Governance** in risposta alla complessità del contesto globale e alle nuove normative europee, le imprese sono chiamate ad adeguare i propri modelli. Il nuovo scenario normativo include: Corporate Sustainability Due Diligence Directive, Corporate Sustainability Reporting Directive, linee guida OCSE sulla condotta d'impresa e il Codice di Corporate Governance.

Aggiornata
matrice di
materialità

Tenuto conto di questo contesto, risulta quindi **essenziale per Cerved aggiornare la matrice di materialità** per identificare i temi rilevanti per gli stakeholder e definire il piano di sostenibilità per il prossimo triennio.

Analisi di materialità

Aggiorniamo la nostra analisi di materialità affinché rifletta con accuratezza i temi più significativi e rilevanti per l'azienda e i suoi stakeholder, dimostrando il nostro impegno verso un'operatività responsabile e trasparente.

Nel 2021, il Global Sustainability Standards Board (GSSB) ha avviato una revisione degli Standard Universali GRI per **migliorare la coerenza del reporting**. La revisione, pubblicata nell'ottobre 2021, include il **GRI Standard 3 - Material Topics**, che guida le aziende nell'identificazione dei temi materiali per i documenti pubblicati dopo il 1° gennaio 2023. Questo standard richiede la definizione delle tematiche rilevanti e l'identificazione degli impatti attuali e potenziali.

Cerved ha seguito le nuove linee guida, coinvolgendo direttamente gli stakeholder e i loro rappresentanti e ha aggiornato l'analisi di materialità attraverso l'**approccio dell'Impact Materiality**.

L'analisi ha preso avvio dalla **comprensione dettagliata del contesto dell'organizzazione**, analizzando le attività svolte, le relazioni di business, il contesto di sostenibilità e le **aspettative degli stakeholder**. Durante questa fase sono stati esaminati i temi materiali del Bilancio di Sostenibilità 2022, la documentazione interna, il benchmark ed è stata condotta un'analisi approfondita del contesto.

Nel corso dell'anno coinvolgiamo i nostri stakeholder con modalità differenti (esprese nel dettaglio nella tabella che segue).

Per quanto concerne l'analisi di materialità il processo di identificazione e definizione dei temi materiali ha coinvolto direttamente un panel di stakeholder, sia interni che esterni, attraverso **la somministrazione di una survey online**.

Survey
online per gli
stakeholder

Mappa degli stakeholder e modalità di coinvolgimento

Categoria	Dettaglio	Modalità di coinvolgimento
Dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Dipendenti interni ▶ Agenti commerciali ▶ Collaboratori ▶ Organizzazioni sindacali ▶ Candidati 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Bootcamp & Team building ▶ Employee satisfaction ▶ Survey Cerved Voice ▶ Linea diretta HR ▶ Incontri specifici ▶ Candidate experience (ad esempio hackathon e assessment) ▶ CEO Talk ▶ D&I Day ▶ Webinar di consapevolezza ▶ Supporto alla comunità con iniziative di charity (ad esempio staffette, raccolta giocattoli, etc.)
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Istituzioni finanziarie ▶ Corporate ▶ PMI ▶ Start up ▶ Pubbliche amministrazioni 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Customer satisfaction ▶ Customer care ▶ Webinar formativi ▶ Campagne ed eventi
Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Dati ▶ Servizi di business ▶ Facility management 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Knowledge transfer ▶ Offerte congiunte ▶ Assessment ESG
Istituzioni e organizzazioni	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Finanziatori ▶ Investitori ▶ Regolatori ▶ Associazioni di categoria ▶ Enti legislativi ▶ ABI 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Studi e paper ▶ Eventi ▶ Collaborazioni
Comunità locali	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Organizzazioni no profit ▶ Cittadini ▶ Università ▶ Media 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Workshop ▶ Formazione ▶ Career lab ▶ Sponsorizzazioni per master universitari

Per ciascun tema individuato, gli intervistati sono stati chiamati a esprimere il livello di significatività tenendo in considerazione due aspetti chiave: **la probabilità del verificarsi di un impatto correlato al tema e la magnitudo dell'impatto.**

Il processo è proseguito con la **prioritizzazione degli impatti più significativi al fine di darne disclosure all'interno del reporting.** A tal proposito si precisa che il tema "Impatti ambientali diretti" non è risultato materiale per gli stakeholder a cui è stato posto il questionario. Tuttavia, consapevoli dell'impegno che Cerved sta ponendo sugli aspetti ambientali, si è deciso di inserirlo comunque tra gli aspetti rilevanti.

TEMI MATERIALI 2023	
Etica ed integrità del business	Gestire il business in linea con le normative e con l'approccio etico, anche al fine di supportare l'impegno del Gruppo nella lotta alla corruzione, attiva e passiva, nella lotta ad atteggiamenti anticompetitivi e nell'ottimizzazione fiscale mantenendo piena conformità alla normativa.
Privacy, sicurezza e integrità delle informazioni	Assicurare la salvaguardia della riservatezza, della disponibilità e dell'integrità delle informazioni attraverso presidi di sicurezza adeguati a proteggere i sistemi informatici.
Engagement e benessere dei dipendenti	Promuovere il coinvolgimento e il benessere dei dipendenti favorendo una migliore conciliazione vita-lavoro.
Crescita del talento	Mettere il talento delle persone al centro di percorsi di crescita e sviluppo, in linea con le esigenze del business del Gruppo.
Inclusione, diversità e non discriminazione	Supportare lo sviluppo di politiche e pratiche di inclusione e di valorizzazione di tutte le forme di diversità.
Salute e sicurezza dei dipendenti	Attivare politiche e pratiche per tutelare e promuovere la salute, il benessere psico-fisico e la sicurezza delle persone sul luogo di lavoro.
Innovazione e digitalizzazione	Sviluppare prodotti e modelli innovativi in grado di cambiare il mercato e sostenerne l'evoluzione.
Attenzione al cliente e alla comunicazione di prodotto/servizio	Costruire una relazione di fiducia e trasparenza con i clienti, garantendo una comunicazione chiara e responsabile sulle caratteristiche e gli impatti dei prodotti.
Gestione responsabile dei fornitori	Allineare fornitori e partner strategici sia rispetto ai temi di business che rispetto ai temi ambientali, sociali e di governance.
Impatti ambientali diretti	Dare attenzione alla riduzione dei propri impatti ambientali e alla gestione attenta e sostenibile dei consumi energetici.

Per ognuno dei temi materiali, è stato svolto **un approfondimento specifico in collaborazione con la Funzione Enterprise Risk Management.**

L'obiettivo di questa attività è **individuare i principali impatti positivi o negativi.** Con il termine "impatti" identifichiamo gli effetti che abbiamo o potremmo avere a **livello economico, ambientale, sociale e sui diritti umani** come conseguenza delle nostre attività o dei nostri rapporti di business, anche nei termini più ampi di ricaduta sul territorio e sulla catena di valore.

Gli impatti possono essere effettivi o potenziali, negativi o positivi, di breve o di lungo termine, intenzionali o non intenzionali, reversibili o irreversibili, e **rappresentano il nostro contributo** positivo o negativo allo sviluppo sostenibile.

Di seguito, un dettaglio dei criteri utilizzati per definire:

- livello di gravità dell'impatto, ovvero la capacità di un determinato fenomeno di causare delle conseguenze o degli effetti (diretti o indiretti) sugli stakeholder,
- livello di probabilità dell'impatto, ovvero la possibilità che un determinato fenomeno avvenga.

Temi materiali e impatti

Temi rilevanti 2023	Tipologia e descrizione dell'impatto	Stakeholder	Livello di gravità	Livello di probabilità	Priorità dell'impatto
Etica ed integrità del business	Perdita di fiducia da parte degli stakeholder con potenziali ricadute sulla catena del valore collegata a Cerved.	<ul style="list-style-type: none"> Investitori Corporate Istituzioni Dipendenti 	Impatto rilevante	Poco probabile	BASSA
	Alto grado di fiducia da parte degli stakeholder che riconoscono in Cerved un partner integro e affidabile.		Impatto rilevante	Mediamente Probabile	MEDIA
Privacy, sicurezza e integrità delle informazioni	Intercettazione o furto di informazioni riservate o di contenuti che possono compromettere la privacy di dipendenti e clienti e/o la continuità del business.	<ul style="list-style-type: none"> Clienti/Partner Dipendenti Fornitori 	Impatto elevato	Poco probabile	MEDIA
	Garanzia di un accesso stabile e sicuro ai servizi e alle prestazioni senza impatti sulla continuità di business.		Impatto elevato	Molto Probabile	ALTA
Engagement e benessere dei dipendenti	Perdita di senso dell'appartenenza da parte dei dipendenti con una mancata identificazione tra percorso personale e professionale, oltre a un impatto sull'employer branding e sulla reputazione aziendale.	<ul style="list-style-type: none"> Dipendenti Famiglie dei dipendenti Candidati Fornitori/ Collaboratori Clienti 	Impatto rilevante	Mediamente Probabile	MEDIA
	Influenza positiva della conciliazione vita-lavoro dei dipendenti sulla loro produttività e capacità di essere ambassador dell'organizzazione.		Impatto rilevante	Mediamente Probabile	MEDIA
Crescita del talento	Scollamento tra i percorsi professionali individuali e le competenze richieste dal mercato e dai clienti.	<ul style="list-style-type: none"> Dipendenti Candidati Clienti Sistema Paese 	Impatto rilevante	Mediamente Probabile	MEDIA
	Formazione dei dipendenti al fine di abilitarli verso nuove tecnologie digitali con un impatto positivo sullo sviluppo del capitale umano del Sistema Paese e sull'evoluzione dei percorsi universitari.		Impatto rilevante	Mediamente Probabile	MEDIA
Inclusione, diversità e non discriminazione	Costruzione di un ambiente di lavoro poco inclusivo in cui le persone riscontrino difficoltà nell'integrarsi con i colleghi e il contesto di riferimento, così come ad esprimere aspetti legati alla propria diversity.	<ul style="list-style-type: none"> Dipendenti Candidati Sistema Paese 	Impatto elevato	Poco probabile	MEDIA
	Supporto allo sviluppo di una cultura dell'inclusione e della valorizzazione delle differenze incidendo sulla percezione di sentirsi accolti e sulla capacità di dare il meglio di sé stessi.		Impatto rilevante	Molto Probabile	ALTA
Salute e sicurezza dei dipendenti	Sottovalutazione dei rischi specifici con un impatto sull'efficienza e sul benessere aziendale.	<ul style="list-style-type: none"> Dipendenti Famiglie dei dipendenti 	Impatto rilevante	Poco probabile	BASSA
	Garanzia di un ambiente di lavoro sicuro e salubre con un impatto positivo sulla quotidianità del dipendente.		Impatto rilevante	Mediamente Probabile	MEDIA

Temi rilevanti 2023	Tipologia e descrizione dell'impatto	Stakeholder	Livello di gravità	Livello di probabilità	Priorità dell'impatto
Innovazione e digitalizzazione	Potenziale aumento del divario tecnologico all'interno del sistema produttivo (digital gap) tra gli early e i late adopters.	<ul style="list-style-type: none"> • Clienti • Dipendenti • Sistema Paese 	Impatto moderato	Mediamente Probabile	MEDIA
	Disponibilità di soluzioni che supportino una gestione più tempestiva, efficace ed efficiente del business dei clienti più innovativi, e contribuiscano allo sviluppo tecnologico.		Impatto elevato	Molto Probabile	ALTA
Attenzione al cliente e alla comunicazione di prodotto/ servizio	Poca chiarezza sulle caratteristiche delle soluzioni offerte e conseguente bassa capacità per i clienti di utilizzarle come abilitatori per la crescita del business.	<ul style="list-style-type: none"> • Clienti • Dipendenti • Fornitori 	Impatto rilevante	Mediamente Probabile	MEDIA
	Offerta di soluzioni in grado di sostenere lo sviluppo del business e la generazione di vantaggio competitivo.		Impatto elevato	Molto Probabile	ALTA
Gestione responsabile dei fornitori	Aumento della pressione sui fornitori medio-piccoli per adempiere a richieste aggiuntive rispetto a quelle contrattuali attuali.	<ul style="list-style-type: none"> • Fornitori • Partner • Start up • Comunità locali 	Impatto moderato	Poco probabile	BASSA
	Promozione di buone pratiche per la gestione del business e di una maggiore attenzione verso i temi della sostenibilità, dell'innovazione e affidabilità dei dati.		Impatto moderato	Poco probabile	BASSA
Impatti ambientali diretti	Aumento delle emissioni di CO ₂ con impatti sulle matrici ambientali nei territori in cui siamo presenti.	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente • Comunità locali • Clienti • Investitori 	Impatto moderato	Poco probabile	BASSA
	Miglioramento della reputazione per una più efficiente gestione dei temi ambientali e, in particolare, delle emissioni di CO ₂ .		Impatto moderato	Molto Probabile	ALTA

LEGENDA**TIPOLOGIA DI IMPATTO**

Impatto negativo

Impatto positivo

STAKEHOLDER

Stakeholder maggiormente impattato

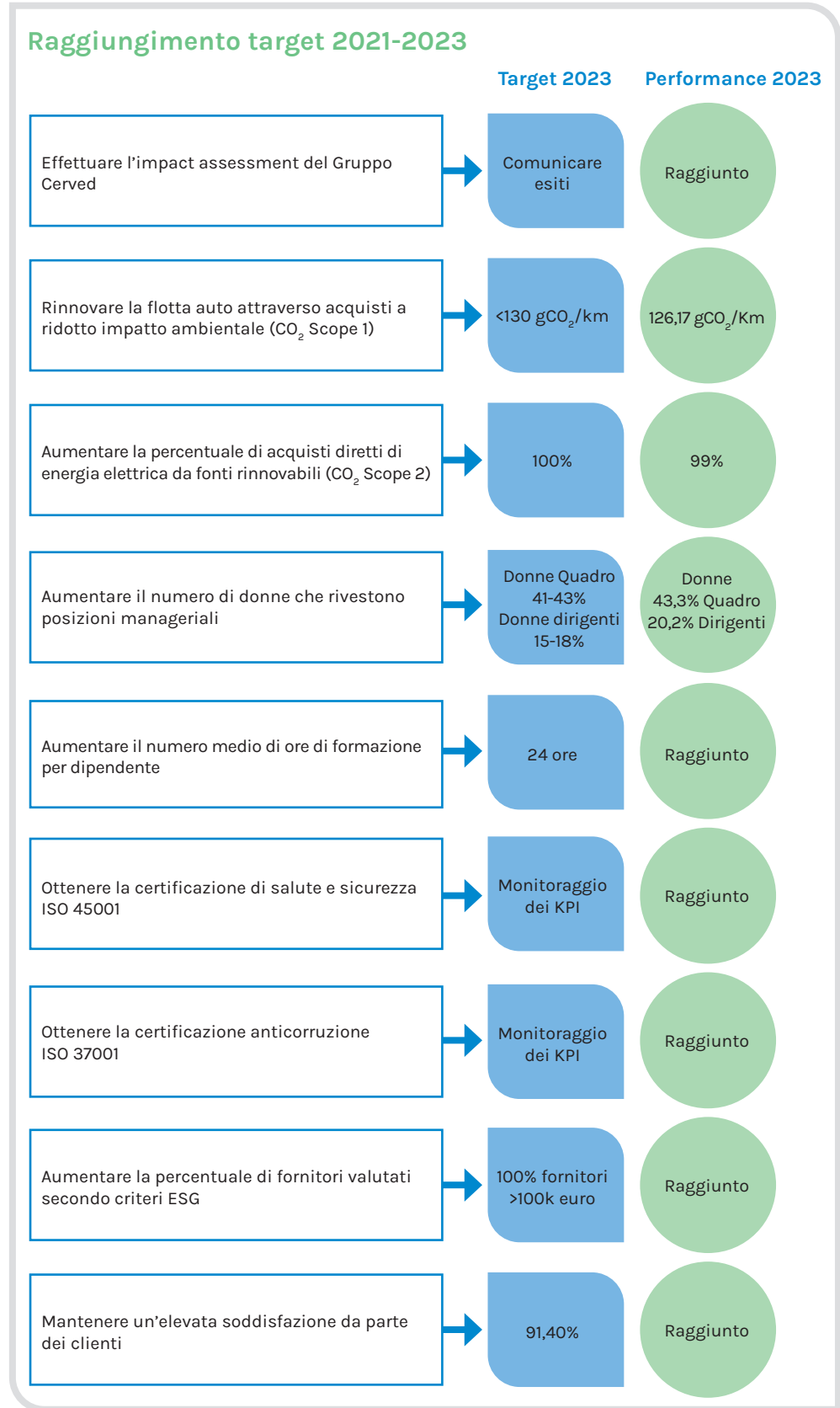
Altri stakeholder

Livello di gravità	Descrizione
Impatto non rilevante	Le conseguenze per il verificarsi dell'impatto sono nulle o poco rilevanti.
Impatto moderato	L'impatto può produrre delle conseguenze ma queste sono limitate ad un numero basso di stakeholder o nel tempo. Per gli impatti negativi, gli effetti sono facilmente rimediabili.
Impatto rilevante	L'impatto genera effetti prolungati e avvertiti dagli stakeholder. Per gli impatti negativi, gli effetti sono rimediabili attraverso progettualità e/o processi specifici.
Impatto elevato	L'impatto genera effetti prolungati nel tempo, con conseguenze importanti sugli stakeholder. Per gli impatti negativi, gli effetti non sono reversibili.
Livello di probabilità	Descrizione
Nessuna probabilità	Non generiamo questo impatto.
Poco probabile	Basse probabilità che l'impatto venga generato effettivamente.
Mediamente probabile	Buone probabilità che l'impatto venga generato effettivamente.
Molto probabile	Generiamo certamente questo impatto.

TARGET 2021-2023

Raggiunti
i target
2021-2023

Anche quest'anno abbiamo continuato il percorso verso la **concretizzazione dei target ESG definiti per il triennio 2021-2023**, con l'obiettivo di arrivare ad una sempre maggiore integrazione delle dimensioni ambientali, sociali e di governance nell'organizzazione aziendale e nello sviluppo delle attività di business. **Concludiamo il triennio con il raggiungimento di tutti i target.**



Il piano di sostenibilità 2024 - 2026

Miriamo ad essere leader della sostenibilità attraverso un percorso volto a integrare, in maniera sempre più pervasiva, i principi e le azioni di sostenibilità nella strategia d'impresa e nelle attività quotidiane.




Gli **ambiti** nei quali viene declinata la nostra strategia di sostenibilità sono stati identificati attraverso:

- **ascolto** dei principali stakeholder e delle persone Cerved;
- **confronto** con i 17 obiettivi SDGs e l'analisi dei principali macro-trend;
- **condivisione e interazione** della Cabina di Regia ESG con tutti gli altri attori della Governance ESG, incluso il Comitato per il Controllo sulla Gestione.

Nel corso del 2024 gli ambiti identificati verranno declinati in un **piano organico di interventi specifici**, con assegnazione di priorità sulla base della rilevanza per gli stakeholder e dell'analisi del rischio.

Per garantire una maggiore coerenza rispetto all'organizzazione aziendale, le azioni legate ai diversi temi materiali identificati tramite la matrice di materialità sono state integrate alle relative responsabilità assegnate e alla struttura dei contenuti che verranno presentati nel Bilancio di Sostenibilità.

TARGET ESG 2024/2026: ENVIRONMENT

Definizione Strategia – Environment						
PILASTRO	GOAL	SDG	KPI	2024	2025	2026
Transizione Energetica	Rafforzamento del sistema di gestione ambientale attraverso un percorso di identificazione di Target quantitativi Science Based (SBTi) e consolidamento modello organizzativo (certificazione ISO 14001)		Rinnovo Certificazione ISO 14064 con esito positivo (7 legal entities)	Mantenimento Certificazione ISO 14064	Mantenimento Certificazione ISO 14064	Mantenimento Certificazione ISO 14064
			Livello di maturità modello di Governance ambientale	Definizione progetto	Implementazione metodologia Science Based Targets e ottenimento certificazione 14001	Consolidamento
Transizione Energetica	Riduzione impatto ambientale delle sedi operative		Utilizzo energia pulita, Fonti Alternative, Razionalizzazione sedi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conferma utilizzo 100% energia pulita ➤ Attivazione fotovoltaico ➤ Completamento infrastruttura IT su Cloud 	Misurazione strutturata del miglioramento ottenuto	Nuova sede Milano Corso Italia (Certificazione LEED Gold, WELL Bronze e Wired-Score di livello GOLD)
Transizione Energetica	Mantenere ridotto l'impatto ambientale della flotta auto		Rinnovare la flotta auto attraverso acquisti a ridotto impatto ambientale	<130gCO ₂ /Km	<130gCO ₂ /Km	<130gCO ₂ /Km

Nota: quanto sopra rappresentato avrà l'obiettivo di passare dall'attuale modalità/gestione progettuale ad un approccio secondo KPIs quantitativi sulla riduzione delle emissioni.

Per il triennio 2024-2026 abbiamo delineato obiettivi strategici incentrati sul rafforzamento del nostro sistema di **gestione ambientale** e sulla **riduzione dell'impatto ambientale delle nostre sedi operative**.




Nello specifico:

- › Miriamo a potenziare il nostro approccio alla gestione ambientale attraverso l'identificazione di **target quantitativi** (SBTi) e il consolidamento del nostro modello organizzativo. Ciò comprende il rinnovo con esito positivo e il mantenimento della certificazione ISO 14064. Intendiamo **elevare il livello di maturità del nostro modello di governance ambientale**, partendo dalla definizione del progetto nel 2024, fino ad arrivare all'implementazione della metodologia Science Based Targets e all'**ottenimento della certificazione ISO 14001 nel 2025**, fino al consolidamento nel 2026.
- › Puntiamo a ridurre l'impatto ambientale delle nostre sedi operative attraverso l'utilizzo di **energie pulite**, l'esplorazione di **fonti alternative di energia** e la **razionalizzazione delle nostre sedi**. Questi sforzi sono volti a minimizzare le nostre emissioni di carbonio e a promuovere l'efficienza energetica in tutta l'organizzazione.
- › Confermiamo il nostro impegno a rinnovare la flotta auto attraverso **acquisti a ridotto impatto ambientale** (CO2 Scope 1), mantenendo un livello di emissioni <130 gCO₂/km.

Promuoviamo
una
cultura di
sostenibilità

Attraverso questi obiettivi, intendiamo non solo rispettare i nostri impegni ambientali ma anche **promuovere una cultura di sostenibilità** che permei tutte le nostre operazioni e la catena di fornitura, contribuendo positivamente alla lotta contro il cambiamento climatico e all'edificazione di un futuro più verde e sostenibile.

TARGET ESG 2024/2026: SOCIAL

Definizione Strategia – Social						
PILASTRO	GOAL	SDG	KPI	2024	2025	2026
Gender Equality	Aumentare il numero di donne che rivestono posizioni manageriali		Donne Quadro Donne Dirigenti	44-45% 21-22%	45-46% 23-24%	46-48% 25-27%
Gender Equality	Aumentare la pipeline di donne che rivestiranno posizioni manageriali		% donne nei piani di successione da senior manager in su	Almeno 45%	Almeno 47%	Almeno 50%
Gender Equality	Certificazione per la parità di genere		Certificazione secondo UNI/PdR 125:2022	Ottenimento certificazione	Mantenimento certificazione	Mantenimento certificazione
People Innovation	Formazione		▶ % ore di formazione dedicate a temi business driven (es: tech, AI, data&analytics) ▶ % dipendenti che ricevono formazione su tematiche D&I	▶ Almeno 60% ▶ 100% delle persone hanno accesso alle iniziative	▶ Almeno 60% ▶ 100% delle persone hanno accesso alle iniziative e almeno il 50% partecipa	▶ Almeno 60% ▶ 100% delle persone hanno accesso alle iniziative e almeno il 60% partecipa
Qualità della vita e Gender Equality	Miglioramento della percezione D&I da parte dei dipendenti		Indicatore D&I Peakon	Enps sull'indicatore di Diversità e inclusione in miglioramento rispetto all'anno precedente	Enps sull'indicatore di Diversità e inclusione in miglioramento rispetto all'anno precedente	Enps sull'indicatore di Diversità e inclusione in miglioramento rispetto all'anno precedente
Supply chain sostenibile*	Sensibilizzazione Catena fornitura su tematiche ESG		Livello di maturità modello di Governance catena di fornitura ambito ESG	Definizione modello	Modello operativo	Miglioramento continuo

*Sulla catena di fornitura si procederà con il rafforzamento del processo degli acquisti in ottica sostenibile tenendo in considerazione lo standard ISO 20400

Un ambiente lavorativo equo e inclusivo è il fondamento su cui costruire il nostro futuro.

Per questo motivo in ambito **social** abbiamo definito obiettivi che proseguono e arricchiscono il lavoro avviato con i target raggiunti nel triennio 2021-2023 in ambito **parità di genere** e **people innovation**, alzando sempre di più l'asticella e aumentando gli indicatori quali-quantitativi che ci impegniamo a misurare e migliorare.

La **parità di genere** è un pilastro della nostra visione di sostenibilità, in un contesto in cui la popolazione femminile tra i nostri dipendenti sfiora il 60%.

Per garantire un bilanciamento di genere migliore nelle posizioni manageriali e apicali, così come della gender equality in tutti gli ambiti dell'employee experience, ci siamo posti **tre obiettivi quantitativi**:

1. incrementare la % di donne che ricoprono ruoli di responsabilità (quadri e dirigenti), proseguendo il percorso avviato su questo fronte nel triennio precedente (2021-2023). Questo obiettivo verrà raggiunto mediante un bilanciamento nelle nuove assunzioni e nelle promozioni;

60 %
popolazione
femminile in
Cerved

2. **ampliare pipeline di talenti femminili destinati a ricoprire ruoli manageriali nel futuro.** Ci siamo posti obiettivi precisi per il 2024, con l'aspirazione che almeno il 45% dei piani di successione per le posizioni da senior manager in su sia rappresentato da donne. Questa percentuale è destinata a crescere negli anni successivi, raggiungendo il 47% nel 2025 e il 50% nel 2026, segnando un percorso costante verso la parità di genere a tutti i livelli organizzativi;
3. **conseguire e mantenere la certificazione UNI/PdR 125:2022 per la parità di genere,** con l'obiettivo di misurare l'efficacia delle nostre politiche e delle nostre pratiche in ambito gender equality e costruire un piano di miglioramento triennale sugli indicatori quali-quantitativi che caratterizzano i diversi ambiti dell'employee experience.

Siamo fermamente impegnati a promuovere un **ambiente di lavoro equo ed inclusivo** che tuteli ogni forma di diversità e valorizzi l'unicità di ogni persona. Con l'obiettivo di **aumentare la consapevolezza sulle tematiche D&I** e migliorare l'esperienza che offriamo alle persone che lavorano con noi in questo ambito, ci siamo posti **due obiettivi quantitativi**:

1. garantiremo che la totalità dei nostri dipendenti abbia **accesso a iniziative di formazione in ambito D&I**, con un tasso di partecipazione al 50% nel 2025 e al 60% nel 2026;
2. ci impegniamo a monitorare e migliorare costantemente l'indicatore D&I Peakon (Cerved Employee Voice), dandoci un **obiettivo di miglioramento sull'Employee Net Promoter Score (Enps)** sull'indicatore di Diversità e Inclusione anno dopo anno.

Riconosciamo inoltre l'importanza dell'innovazione, dell'upskill e del reskill per le persone che lavorano con noi come chiave di successo sia a livello individuale sia di Gruppo.

Per questo desideriamo dedicare una parte significativa delle nostre risorse alla formazione del personale su tematiche **business driven**, come la **tecnologia**, l'**intelligenza artificiale** e l'**analisi dei dati**. Il nostro obiettivo è che **almeno il 60%** delle ore di formazione sia dedicato a questi temi cruciali per il 2024, con l'intenzione di mantenere questa percentuale negli anni a seguire.

Infine, riteniamo fondamentale la **sensibilizzazione della catena di fornitura su tematiche ESG**. Ci impegniamo a sensibilizzare i nostri fornitori sulle tematiche ambientali, sociali e di governance (ESG). Questo include lo **sviluppo di un modello di governance per la catena di fornitura** in ambito ESG, con l'obiettivo di definire un **modello operativo entro il 2025** e perseguire un miglioramento continuo nel 2026.

TARGET ESG 2024/2026: GOVERNANCE

Definizione Strategia – Governance						
PILASTRO	GOAL	SDG	KPI	2024	2025	2026
Fight against corruption	Mantenimento del 100% delle certificazioni ISO 37001 acquisite dalle società del Gruppo		Rinnovo certificazione con esito positivo	Cerved Group SpA	Cerved Group SpA	Cerved Group SpA
Fight against corruption	Estensione perimetro di Certificazione ISO 37001 ad altre Legal Entities (LE) del Gruppo Cerved		N. Legal Entities con Certificazione ISO 37001	Risk Assessment Anticorruzione esteso a tutte le Società del Gruppo	Allineamento processi delle altre Legal Entities - Valutazione di n. 1 LE oltre CG	n. 1 LE oltre CG
Fight against corruption	Verifiche reputazionali sulle terze parti individuate come rilevanti ai fini anticorruzione		% di categorie di terze parti rilevanti sulle quali sono state effettuate verifiche reputazionali	100%	100%	100%
Increase reputation	Ottenimento rating di Legalità		N. Legal Entities con Rating di Legalità	n. 1 (Cerved Group SpA)	n. 1 LE oltre Cerved Group SpA	n. 2 LE oltre Cerved Group SpA
Enhancing governance model	Predisposizione Policy Antifrode		Pubblicazione Policy Antifrode	Policy	Policy	Policy
Enhancing governance model	Aggiornamento periodico degli organi di governo e controllo circa i temi ESG		% di tempo che il CoCoGe dedica ai temi ESG nei meeting e/o nelle sessioni di induction	40%	45%	45%
Enhancing governance model	Aggiornamento periodico degli organi di governo e controllo circa i temi ESG		Completamento di un piano induction al CdA avente ad oggetto temi ESG	100% Induction Plan	100% Induction Plan	100% Induction Plan
Enhancing governance model	Ampliare, con il genere meno rappresentato, la composizione degli OdV 231		% di OdV con almeno una persona del genere meno rappresentato	33%	53%	60%

In coerenza con i principali temi emersi nell'analisi di materialità in ambito governance, Cerved ha definito target che riflettono l'impegno nella **conduzione etica del business** attraverso i seguenti driver:

- › il **contrasto alla corruzione**;
- › la promozione di una **cultura aziendale fondata sull'integrità e sulla trasparenza**;
- › il miglioramento continuo del **sistema di controllo interno e gestione dei rischi**.

Mantenimento certificazione ISO 37001

LOTTA ALLA CORRUZIONE

La lotta alla corruzione rappresenta un impegno fondamentale per garantire operazioni aziendali etiche e trasparenti. Ciò si traduce nel **mantenimento della certificazione ISO 37001** acquisita per Cerved Group SpA, un simbolo del nostro impegno per operare secondo i più alti standard di integrità.

Nel corso dei prossimi anni, ci proponiamo di **rinnovare** questa certificazione per Cerved Group S.p.A. ma anche di valutare, nel corso del piano, **l'estensione del perimetro** di certificazione ISO 37001 ad altre entità legali del Gruppo.

Parallelamente, **l'estensione del Risk Assessment Anticorruzione a tutte le società del Gruppo** entro il 2024 evidenzia la nostra determinazione a valutare e mitigare proattivamente i rischi di corruzione.

Un ulteriore pilastro della nostra strategia anti-corruzione consiste nelle **verifiche reputazionali sulle terze parti ritenute rilevanti ai fini anticorruzione**. Attraverso l'utilizzo dei dati e degli algoritmi di valutazione di Cerved puntiamo ad estendere la copertura delle analisi reputazionali a tutte le terze parti del Gruppo, e a garantire un monitoraggio efficace delle nostre relazioni esterne, preservando così l'integrità delle nostre operazioni.

L'obiettivo di ottenere un **rating di Legalità** per Cerved Group S.p.A. valutando, nel tempo, l'opportunità di estenderlo ad altre società del Gruppo nei prossimi anni, sottolinea infine il nostro impegno verso la trasparenza e l'etica aziendale.

RAFFORZAMENTO DELLA GOVERNANCE

Il nostro percorso verso una governance sempre più solida si articola attraverso diverse iniziative chiave sulle differenti componenti del sistema di governo. La predisposizione e la pubblicazione di una **Policy Antifrode** entro il 2024 segna un ulteriore passo in avanti nella promozione di un contesto lavorativo, interno e con le terze parti, basato sull'integrità.

Riconosciamo l'importanza di tenere aggiornati gli organi di governo e controllo sui temi ESG, e dedichiamo una **porzione del nostro tempo a questi argomenti nei meeting e nelle sessioni di induction**. Ciò si traduce in un impegno ad aggiornare periodicamente il Comitato per il Controllo sulla Gestione e a portare avanti un piano di induction al CdA focalizzato sui vari temi ESG rilevanti per Cerved.

Infine, attraverso **l'ampliamento della diversità di genere negli Organismi di Vigilanza (OdV)** puntiamo a incrementare significativamente il bilanciamento nei nostri OdV entro il 2026, in linea con la promozione di un ambiente inclusivo e rappresentativo.



3

GOVERNANCE, RISCHI E OPPORTUNITÀ

- ▶ Il modello di Governance
- ▶ L'etica al centro del business
- ▶ Il Sistema di Controllo interno e le Certificazioni



Il modello di Governance

L'impegno verso tutti gli stakeholder nell'applicare le best practices in ambito governance è centrale: orienta le nostre azioni e ci permette di proseguire insieme il percorso verso il successo sostenibile.

La nostra struttura di corporate governance è articolata secondo il **modello monistico di amministrazione e controllo** di cui artt. 2409-sexiesdecies e ss. del Codice Civile.

Secondo questo modello:

- **L'Assemblea dei soci** nomina i componenti del Consiglio di Amministrazione e approva il Bilancio di Esercizio;
- prima della nomina gli amministratori devono presentare una dichiarazione circa l'inesistenza, a carico di ciascuno, delle cause di ineleggibilità previste dall'articolo 2382 c.c. e di interdizioni dall'ufficio di amministratore adottate nei loro confronti in uno Stato membro dell'Unione Europea. I componenti del **Consiglio di Amministrazione** non possono essere nominati per un periodo superiore a tre esercizi e scadono alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica. Gli amministratori sono però rieleggibili. Il Consiglio di Amministrazione ha in carico in via esclusiva la gestione amministrativa e strategica del Gruppo Cerved per il conseguimento dell'oggetto sociale e la nomina, al suo interno, dei componenti del Comitato per il Controllo sulla Gestione;
- il **Comitato per il Controllo sulla Gestione** vigila sull'adeguatezza della struttura organizzativa di Cerved Group S.p.A., del sistema di controllo interno e del sistema amministrativo e contabile, nonché sulla sua idoneità a rappresentare i fatti di gestione in modo corretto, in conformità con quanto previsto dall'art. 2409-octiesdecies del Codice Civile. Inoltre, il Consiglio di Amministrazione ha affidato al Comitato per il Controllo sulla Gestione ulteriori specifici compiti in materia di anticorruzione e sostenibilità, come approfondiremo in seguito.

La **revisione legale** dei conti è invece attribuita a una società di revisione legale iscritta nell'apposito registro.

Per una visione d'insieme, il nostro modello di Corporate Governance viene completato con la presenza delle seguenti funzioni:

- **funzione di Internal Audit,**
- **funzioni Enterprise Risk Management (ERM) e Compliance,**
- **Organismo di Vigilanza 231,**
- **Data Protection Officer.**

INTERNAL AUDIT

Aiuta l'organizzazione a raggiungere i propri obiettivi, attraverso la valutazione e il miglioramento dei processi di controllo interno, gestione del rischio e corporate governance.

A questo scopo conduce attività di assurance indipendenti per migliorare l'efficienza dei processi aziendali e valutare l'adeguatezza del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi.

Il suo contributo è fondamentale per sviluppare e diffondere una cultura attenta alla gestione dei rischi.

La Funzione ha ottenuto l'attestazione di conformità agli standard internazionali dell'Internal Audit.

ERM E COMPLIANCE

Supportano Cerved rispettivamente:

- ▶ nella gestione delle tematiche normative, aiutando l'implementazione di requisiti specifici ed effettuando verifiche su regolamentazioni ad hoc;
- ▶ nel processo di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi al fine di consentire una conduzione dell'impresa coerente con gli obiettivi prefissati.

ORGANISMO DI VIGILANZA 231

Ha il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato dalle aziende italiane ai sensi del decreto legislativo 231/01.

In particolare, segnala eventuali lacune e necessità di revisione in seguito a modifiche normative e organizzative.

In collaborazione con le diverse funzioni aziendali, trasforma le nuove richieste normative in opportunità per migliorare l'organizzazione e i sistemi di controllo aziendali.

DATA PROTECTION OFFICER

Assicura la conformità alla normativa in materia di trattamento dei dati. Inserito all'interno di un modello organizzativo, che prevede anche ruoli ulteriori come ad es. il Privacy Specialist, è una figura specializzata che opera per Cerved e a sostegno delle Società del Gruppo con compiti di supporto consultivo e di controllo in materia di protezione dei dati.

Adottiamo inoltre specifici modelli organizzativi e individuiamo ruoli e funzioni in linea con le normative specifiche che lo richiedono (ad es. D. Lgs. 81/2008, normativa antiriciclaggio, ecc.).

COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE AL 31 DICEMBRE 2023

Il Consiglio di Amministrazione è attualmente composto da **9 componenti** con una percentuale di **presenza femminile del 30%**. Il 66% dei consiglieri ha un'età uguale o superiore ai 50 anni.

All'interno del Consiglio di Amministrazione sono stati costituiti **due comitati**:

- Comitato per il Controllo sulla Gestione (di seguito anche "**Co.Co.Ge.**"),
- Comitato People Strategy, Analytics & Governance ("**Comitato People**").

Per maggiori dettagli sui componenti del Consiglio di Amministrazione è **possibile consultare** i *curriculum vitae* pubblicati sul sito internet www.cerved.com sezione Chi Siamo - Corporate Governance.

Composizione e compiti dei Comitati endoconsigliari

Nominativo	Genere	Età	Data nomina	Data scadenza mandato	Co.Co.Ge	Comitato People
Aurelio Regina (Presidente)*	M	>50	21 aprile 2023	Approvazione bilancio al 31 dicembre 2023		
Andrea Mignanelli (Amministratore Delegato)	M	>50	21 aprile 2023	Approvazione bilancio al 31 dicembre 2023		
Luca Peyrano	M	>50	21 aprile 2023	Approvazione bilancio al 31 dicembre 2023		
Anna Zanardi	F	>50	21 aprile 2023	Approvazione bilancio al 31 dicembre 2023		●
Elvina Finzi	F	30-50	21 aprile 2023	Approvazione bilancio al 31 dicembre 2023		●
Giulia Cavalli	F	30-50	21 aprile 2023	Approvazione bilancio al 31 dicembre 2023	●	●
Francesco Facchini	M	>50	21 aprile 2023	Approvazione bilancio al 31 dicembre 2023	●	
Stefano Caselli	M	>50	21 aprile 2023	Approvazione bilancio al 31 dicembre 2023	●	
Marco Valcamonica	M	30-50	21 aprile 2023	Approvazione bilancio al 31 dicembre 2023		

*Non ricopre il ruolo di dirigente nel Gruppo

LA GOVERNANCE DI SOSTENIBILITÀ

Governance di sostenibilità indirizzata dal Consiglio di Amministrazione

Il Comitato per il Controllo sulla Gestione (Co.Co.Ge.) ha competenze specifiche relative ai temi previsti dalla legge. Inoltre, il Consiglio di Amministrazione gli ha affidato compiti in materia di **sostenibilità, anticorruzione, sistema di controllo interno e gestione dei rischi**. A questi si aggiungono i compiti relativi al **sistema amministrativo e contabile**, in merito alla sua idoneità a rappresentare i fatti di gestione in modo corretto.

Nello specifico, quindi, il Co.Co.Ge. è coinvolto rispetto alle attività di:

- esame e supervisione della **rendicontazione di sostenibilità** del Gruppo Cerved, inclusa l'**analisi di materialità**, l'approfondimento sugli **impatti** generati e le relative attività di **stakeholder engagement**;
- verifica della descrizione dei **principali rischi**, generati o subiti, connessi ai temi socio-ambientali estesa anche alla gestione della catena di fornitura e del subappalto;
- valutazione **dei risultati esposti dalla società di revisione** nella eventuale lettera di suggerimenti e nella relazione sulle questioni fondamentali emerse in sede di revisione legale e in sede di attestazione del Bilancio di Sostenibilità (anche qualora sia svolta da un soggetto diverso rispetto alla società incaricata della revisione legale).

Gli attuali componenti del Comitato per il Controllo sulla Gestione, nominati in data 21 aprile 2023, sono i Sig.ri. **Francesco Facchini** (con il ruolo di Presidente), **Giulia Cavalli** e **Stefano Caselli**.

Accanto al Co.Co.Ge. opera il Comitato People Strategy, Analytics & Governance per gli argomenti di specifica competenza.

Nel 2023 abbiamo istituito la **Cabina di Regia ESG**, alla quale partecipa anche l'Amministratore Delegato, incaricata delle seguenti mansioni:

- › presidia il **processo di definizione, approvazione e aggiornamento** degli indirizzi e degli obiettivi di medio-lungo termine in materia di ESG e Sostenibilità promuovendo l'attuazione di best practices e/o indicazioni normative, in coerenza con le strategie e gli obiettivi aziendali (supporto al CEO, CdA e Co.Co.Ge);
- › consolida e propone un **Piano di iniziative ESG e Sostenibilità** come parte integrante del Business Plan di gruppo, monitorandone l'esecuzione, il raggiungimento dei target e le aree prioritarie di intervento;
- › presidia la **promozione e l'implementazione degli aspetti ESG e Sostenibilità** nelle strategie e nell'operatività del Gruppo (inclusi temi emergenti o rilevanti quali ad es. Climate Change, Water Security, Forests & Biodiversity, ecc.), anche in collaborazione con le altre strutture.

Costituita
la Cabina di
Regia ESG

La Cabina di Regia ESG si è riunita **6 volte** nel corso del 2023 per svolgere le proprie attività.

La governance di sostenibilità è rafforzata anche dal ruolo dei **Sustainability Ambassadors**, dei quali si avvale la **Cabina di Regia ESG**. Gli Ambassadors, individuati in ciascuna area aziendale, hanno il compito di **coordinare e implementare o completare** le numerose iniziative ESG intraprese, e valutare in modo coerente nuove opportunità e progetti trasversali in tale ambito.

LA GESTIONE DEI RISCHI

Coltiviamo e diffondiamo in tutta l'azienda una cultura fondata sulla gestione del rischio, in grado di guidare le nostre scelte strategiche in modo consapevole e prudente.

Il Consiglio di Amministrazione esercita la **supervisione delle attività di gestione dei rischi** con il supporto del Comitato per il Controllo sulla Gestione.

La Funzione ERM ha implementato un **sistema di Enterprise Risk Management (ERM)** finalizzato ad assicurare che il management assuma **decisioni consapevoli** (*risk aware*), attraverso la valutazione e l'analisi dei rischi che possono incidere sul raggiungimento degli obiettivi strategici e operativi.

In questo senso, abbiamo adottato una **classificazione dei rischi** basata su alcune categorie specifiche (strategici, finanziari, operativi e di compliance) e **mappiamo periodicamente i rischi emergenti**.

Abbiamo inoltre portato avanti il **processo di Vendor Risk Management** che prevede specifiche attività di identificazione dei rischi e di verifica su alcuni fornitori e tipologie di forniture, con l'implementazione a regime delle **due diligence anti-corruzione**.

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

Principali rischi ESG	Azioni di mitigazione
<p>Episodi di corruzione Rischi relativi a Società e/o amministratore, rappresentante o dipendente del Gruppo Cerved, coinvolti in un procedimento per violazione di normative anticorruzione che comportano sanzioni e ricadute negative in termini reputazionali.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Implementazione di un sistema di gestione anticorruzione ISO 37001:2016. ▶ Tra i principali presidi previsti: <ul style="list-style-type: none"> • adozione di una Politica Anticorruzione; • individuazione di una Funzione Anticorruzione con compiti specifici; • formazione e verifiche periodiche.
<p>Human Capital Risk Rischi relativi all'engagement dei talenti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Predisposizione di programmi di engagement per i dipendenti: <ul style="list-style-type: none"> • misure di benefit, • work-life balance, • flessibilità dell'orario di lavoro, • smart working, • exit interview.
<p>Rischio di mantenimento delle competenze Rischi relativi alla pianificazione dei piani di successione aziendale e a iniziative per lo sviluppo delle competenze.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Intensificazione delle attività di formazione e delle occasioni di apprendimento. ▶ Messa a disposizione di strumenti di outplacement in collaborazione con società esterne.
<p>Rischio di mancato rispetto della normativa in materia di salute e sicurezza Rischi in riferimento alla conformità normativa delle sedi (autorizzazioni, certificazioni, ecc.); per il personale interno (formazione, DPI, attestati, ecc.) e delle Società terze per le attività affidate in appalto (DURC, DUVRI, ecc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Gestione dei rischi attraverso misure organizzative conformi al D.lgs. 81/2008 e successive modifiche. ▶ Stesura di un Documento di valutazione dei Rischi per ogni Società del Gruppo. ▶ Attività periodica di verifica e monitoraggio da parte degli Organismi di Vigilanza. ▶ Riunioni con gli addetti delle squadre di primo soccorso e antincendio. ▶ Pubblicazione sulla intranet aziendale degli elenchi dei componenti delle squadre di soccorso, dei piani di emergenza ed evacuazione. ▶ Monitoraggio delle attività di formazione. ▶ Implementazione di un sistema di gestione per la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro secondo lo standard ISO 45001.
<p>Rischio di violazione della sicurezza informatica Rischi in riferimento ad eventuali attacchi e/o incidenti alla sicurezza informatica con l'obiettivo di intercettare informazioni riservate o contenenti dati che compromettono la privacy dei dipendenti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Dotazione di un sistema di gestione della Sicurezza delle Informazioni, allineato alla norma internazionale UNI CEI ISO/IEC 27001:2017. ▶ Rafforzamento del sistema di gestione in relazione a: <ul style="list-style-type: none"> • aspetti organizzativi; • verifica, aggiornamento e monitoraggio delle policy e procedure operative adottate; • inserimento di nuove tecnologie di cybersecurity; • stipula di una polizza assicurativa a copertura del cyber risk; • monitoraggio di specifici indicatori di rischio e del rischio sicurezza delle informazioni sulle terze parti; • attività di vulnerability assessment e penetration test; • sensibilizzazione degli utenti con sessioni formative / informative specifiche.
<p>Rischi di approvvigionamento Rischi in riferimento alla catena di fornitura del Gruppo Cerved.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Monitoraggio continuo delle operazioni dei fornitori nel rispetto dei diritti dei lavoratori, con riferimento alla libertà di associazione o alla contrattazione collettiva, prevenendo il rischio di violazione di diritti umani.
<p>Rischi relazionali Rischi in riferimento alla mancata considerazione delle aspettative delle istituzioni e alla non inclusione delle stesse nella definizione della strategia di sostenibilità.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Mitigazione del rischio attraverso: <ul style="list-style-type: none"> • attività di dialogo strutturate e costanti con le istituzioni; • realizzazione di partnership che creano valore per tutti gli stakeholder.
<p>Rischi ambientali Rischi in riferimento a monitoraggio e misurazione inefficace e incompleta dei consumi di energia, delle relative emissioni di gas serra e di tematiche relative al cambiamento climatico con impatto sulla gestione dell'accessibilità alle sedi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Implementazione progressiva del sistema di monitoraggio dei consumi energetici e delle emissioni attivo su tutte le sedi attraverso la definizione di figure responsabili, monitoraggio dei consumi delle sale CED e delle infrastrutture energivore. ▶ Adozione di misure di mitigazione in riferimento al cambiamento climatico tra le quali l'esecuzione di interventi specifici sulle sedi potenzialmente impattate e l'assegnazione ai dipendenti di PC portatili.

APPROFONDIMENTO SUI RISCHI AMBIENTALI

Nel 2023 abbiamo monitorato l'**evoluzione dei fattori di rischio collegati ai cambiamenti climatici**, identificati come “ESG Risk”, adottando una **metodologia in linea con le raccomandazioni TCFD** (Task Force on Climate-related Financial Disclosures).

I potenziali impatti dei rischi legati ai cambiamenti climatici sono valutati nell'ambito del processo complessivo di gestione del rischio applicato all'interno del Gruppo Cerved.

In particolare, gli **eventi estremi** ci espongono alla potenziale indisponibilità, più o meno prolungata, delle sedi e/o di asset/infrastrutture in outsourcing, a costi di ripristino, a disagi per i clienti, ecc. Al contempo, il **mutamento cronico delle condizioni climatiche** ci espone ad altri rischi e/o ad altre opportunità: ad esempio, le variazioni strutturali di temperatura potrebbero incidere sui consumi di energia elettrica, e così via.

In quest'ottica, lo scenario climatico più verosimile, e sul quale l'approfondimento si è basato, è quello **RCP 4.5**¹, coerente con le politiche approvate o annunciate e che molto probabilmente non saranno disattese.

La nostra valutazione di **rischio di transizione settoriale è nella classe “trascurabile”**: operiamo in un settore in cui gli investimenti in sostenibilità non rappresentano variabili strategiche e hanno impatto marginale.

In linea con quanto indicato dal TCFD, per la valutazione degli impatti economici sono stati utilizzati come parametri:

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

Nel corso del 2023 **non si sono verificati eventi** che hanno avuto impatti sui principi e sui driver di rischio oggetto di valutazione con riferimento ai rischi ambientali mappati e valutati lo scorso anno.



¹ Incremento di temperatura medio globale a fine secolo al di sotto dei 2 °C.

Principali rischi e opportunità ambientali in Cerved

TIPOLOGIA DI RISCHIO	DESCRIZIONE	QUANTIFICAZIONE*
Rischi Operativi	<ul style="list-style-type: none"> Indisponibilità delle sedi per lunghi periodi e/o compromissione disponibilità delle stesse. Costi di ripristino delle sedi danneggiate. Danneggiamento flotta auto, maggiore usura e necessità di manutenzione più frequente della flotta auto. 	BASSA
Policy and Legal Risk (Rischi Strategici)	<ul style="list-style-type: none"> Utilizzo dell'energia ottenuta da fonti a minore emissione. Acquisto di automobili con minori emissioni. Adozione obbligatoria di soluzioni di efficienza energetica per gli edifici. 	BASSA
Reputation Risk (Rischi Strategici)	<ul style="list-style-type: none"> Riduzione dei ricavi dovuta alla perdita di clienti per: interruzione prolungata dei servizi dovuta a fenomeni fisici acuti/cronici; assenza di servizi in ambito ESG; valutazioni ESG non affidabili; errori nella lavorazione di pratiche di accesso a finanziamenti ESG linked. 	MEDIA
TIPOLOGIA DI OPPORTUNITÀ	DESCRIZIONE	QUANTIFICAZIONE
Products and Services / Markets Opportunities	<ul style="list-style-type: none"> Creazione di nuovi mercati e prodotti di finanza sostenibile agevolando l'accesso alle risorse finanziarie tramite riduzioni di costo e oneri di finanziamento legati al possesso di rating e/o valutazioni ESG. Sviluppo di modelli di stima del rischio di transizione climatica e degli score di rischio fisico. Introduzione di incentivi nell'ambito del progetto europeo di rinnovamento degli edifici, pubblici e privati, che consentono di ridurre i consumi energetici tramite una maggiore efficienza energetica. 	ALTA

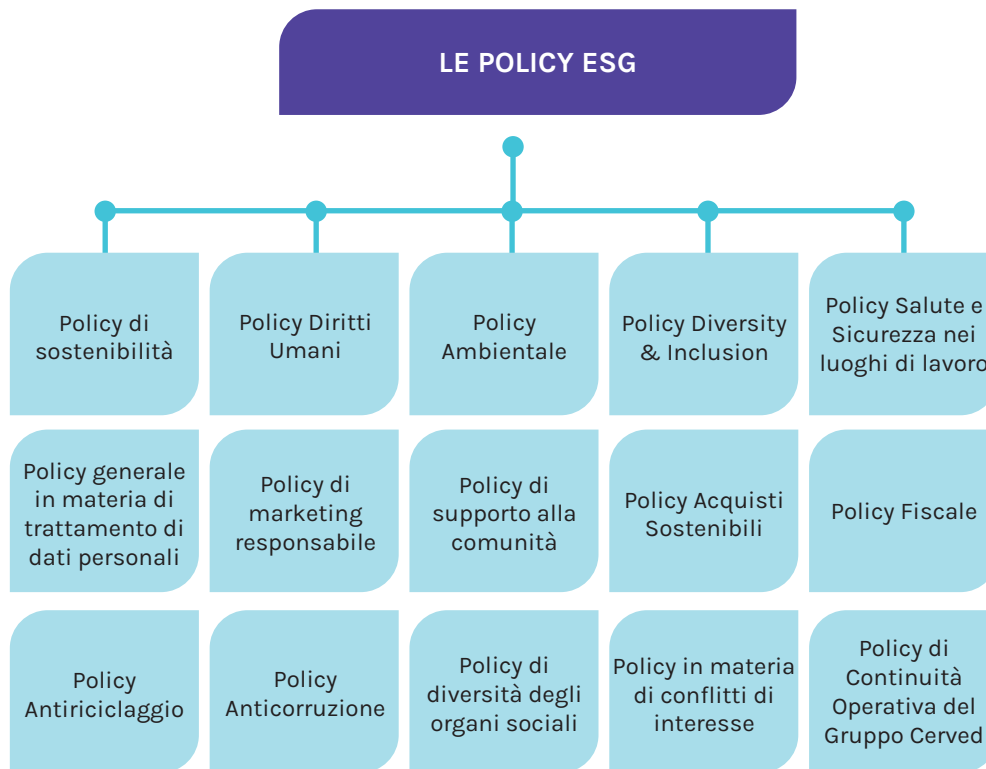
* La quantificazione è stata effettuata secondo tre fasce riferite ai costi e/o ricavi: bassa: < 1 milione di euro; media: tra 1 e 2 milioni di euro; alta: 2 milioni di euro.

L'etica al centro del business

Generiamo valore per tutti gli stakeholder attraverso una condotta corretta, responsabile e trasparente, che coinvolge, definisce e ridefinisce ogni aspetto del nostro business.

Cerved esprime il proprio impegno sui temi della sostenibilità anche nella **gestione delle attività operative e di business**, oltre che nei rapporti con tutti gli stakeholder; tali attività vengono svolte nel segno della massima **trasparenza, legalità e correttezza**, osservando elevati standard di condotta.

Per garantire il rispetto di tali principi, Cerved ha formalizzato un **set di documenti rilevanti**, resi pubblici attraverso il sito web e riportati nella tabella che segue:



Cerved adotta anche Codici deontologici e/o di condotta specifici dei business nei quali opera, con particolare riferimento al “Codice di deontologia e di buona condotta per il trattamento dei dati personali effettuato a fini di informazione commerciale” e al “Codice di condotta per i processi di gestione e tutela del credito” sottoscritto dal Forum UNIREC Consumatori.

Ha, inoltre, formalizzato e adottato, tramite delibera del Consiglio di Amministrazione, un **Codice Etico** che esprime gli **impegni e le responsabilità di tutto il Gruppo Cerved** e, più in generale, di tutti coloro che operano per le Società del Gruppo, anche rispetto alle dimensioni sociali, ambientali e di governance. Il documento, insieme al Modello 231 e alla Politica Anticorruzione, è reso noto ai nuovi assunti e, in generale, per tutti i dipendenti è disponibile un corso di formazione dedicato al suo approfondimento sulla piattaforma di learning.

Tutti gli stakeholder sono, quindi, tenuti ad **uniformarsi ai principi sanciti dal Codice Etico** diffuso sia all’interno del Gruppo Cerved che all’esterno, prevedendo anche specifiche clausole contrattuali.

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

Nel 2023 il Consiglio di Amministrazione del Gruppo Cerved ha deliberato l’**aggiornamento del Modello Organizzativo di Gestione e Controllo** (“Modello 231”) reso necessario in seguito ai cambiamenti organizzativi e, soprattutto, alle modifiche normative introdotte dal D.L. 24/2023 in materia di **Whistleblowing**.

Policy di continuità operativa del Gruppo aggiunta nel 2023

Il Codice Etico

Aggiornato
Modello
Organizzativo
di Gestione e
Controllo

Le attività di formazione relative al Modello 231 sono proseguite anche nel corso del 2023.

Il Consiglio di Amministrazione di Cerved Group S.p.A. ha deliberato la nomina dell'**Organismo di Vigilanza** ("OdV 231") con il compito di **vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello 231**.

L'OdV ha natura pluripersonale ed è composto attualmente da **tre membri** (Avv. Andrea Polizzi - Presidente, Dott. Paolo Abbondandolo Avv. Ugo Lecis), in carica fino all'approvazione del progetto di bilancio al 31/12/2024. Si riunisce con cadenza almeno trimestrale per **analizzare i flussi informativi** periodici predisposti ed effettuare le analisi previste dal piano di monitoraggio definito annualmente.

Nel corso del 2023, si è riunito per **5 volte** con una durata media delle riunioni pari ad 1 ora e 45 minuti e un tasso di partecipazione pari al 100% per tutti i componenti.

L'OdV ha **analizzato oltre 179 e-mail** inviate alla casella di posta elettronica dedicata alla gestione dei flussi informativi dalle unità organizzative competenti; ha inoltre relazionato sulle attività svolte, ed i risultati delle stesse, sia al Comitato per il Controllo sulla Gestione che al Consiglio di Amministrazione con cadenza semestrale.

Oltre **179**
e-mail
analizzate
dall'Organismo
di Vigilanza

Nel corso del 2023 l'Organismo di Vigilanza ha anche incontrato la **società di revisione e alcuni top manager** nell'ambito del periodico scambio di flussi informativi sia con altri organi/soggetti con funzioni di controllo sia con il management.

Tutte le Società italiane del Gruppo Cerved adottano ed aggiornano il Modello 231, nominando un Organismo di Vigilanza con composizione collegiale che svolge le attività di verifica e monitoraggio previste dalla normativa.

CONTRASTO ALLA CORRUZIONE

Dal 2021 Cerved implementa un **Sistema di Gestione Anticorruzione** certificato secondo lo standard ISO 37001:2016.

Nel 2023 sono stati aggiornati il **Manuale del Sistema di Gestione Anticorruzione** e la **Policy Anticorruzione**; quest'ultima viene pubblicata sul sito web per garantirne la massima diffusione.

500
due diligence
anticorruzione
effettuate

Con il supporto degli applicativi e delle banche dati Cerved, la **Funzione Anticorruzione** ha effettuato oltre 500 due diligence aventi ad oggetto specifiche operazioni **nelle aree a maggior rischio** corruzione, con particolare riferimento ai temi di acquisto, donazioni, rapporti con partner, agenti e assunzione di personale.

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

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

Al contrario, **non sono stati effettuati pagamenti ai governi** se non quelli rientranti nel regime della fiscalità, come previsto dalla Policy Fiscale.

SISTEMA INTERNO DI SEGNALEZIONE DELLE VIOLAZIONI (WHISTLEBLOWING)

Cerved ha aggiornato il processo e i canali di gestione delle segnalazioni in linea con il D.L. 24 del 2023 **rafforzando tutti i driver** di implementazione del Whistleblowing.

Aggiornati
canali e
processo
whistleblowing

I driver implementati	
MULTICANALE	Oltre alla piattaforma web (per effettuare segnalazioni da qualunque dispositivo, 24 ore su 24, 7 giorni su 7), agli indirizzi e-mail dedicati e alla segnalazione cartacea abbiamo implementato: <ul style="list-style-type: none"> ▶ numeri telefonici dedicati senza registrazione e con reindirizzamento automatico ai Responsabili del Sistema. La segnalazione è poi gestita attraverso l'applicativo per garantire l'interazione riservata con il segnalante. ▶ incontro con il Responsabile del Sistema, grazie all'individuazione di referenti locali presso le società estere del Gruppo.
ACCESSIBILITÀ	La piattaforma web offre la possibilità di effettuare le segnalazioni in lingua italiana e inglese. Per gli altri canali è possibile effettuare segnalazioni in tutte le altre lingue utilizzate presso le società del Gruppo Cerved (Rumeno e Greco) grazie all'individuazione di referenti whistleblowing locali, i quali rappresentano anche un focal point maggiormente accessibile nel caso di segnalazione tramite incontro diretto o canale telefonico.
VISIBILITÀ	Abbiamo dato ampia visibilità al processo e ai canali whistleblowing implementati grazie ad una campagna informativa interna e alla comunicazione esterna . Per una pervasività massima abbiamo avviato anche una campagna informativa verso le terze parti presenti nella catena del valore di Cerved; tale campagna prevede la condivisione mirata di un flyer informativo presso tutte le sedi del Gruppo e digitale per tutti gli stakeholder e della Procedura Whistleblowing.
RISERVATEZZA E TUTELE	La piattaforma web offre elevati standard di riservatezza delle informazioni e dell'identità del segnalato e del segnalante . Gli altri canali offrono le medesime garanzie, nel rispetto delle eventuali limitazioni tecnologiche degli strumenti stessi (come per le linee telefoniche o gli indirizzi e-mail). Anche le segnalazioni pervenute attraverso i canali alternativi vengono gestite tramite la piattaforma, garantendo così la possibilità di avere un dialogo con il segnalante in modalità riservata e confidenziale . Le tematiche relative al trattamento dei dati sono state oggetto di allineamento alla normativa.

L'aggiornamento del processo e dei canali di gestione delle segnalazioni è stato effettuato **in linea con le normative di recepimento della direttiva europea emanate in Italia, Romania e Grecia**. Per questi ultimi due Paesi, in particolare, abbiamo formalizzato una Appendice ad hoc della procedura.

Il Consiglio di Amministrazione ha deliberato **l'aggiornamento della Procedura Whistleblowing** e tutte le Società del Gruppo Cerved, tramite i rispettivi Consigli di Amministrazione, l'hanno recepita ricevendone informativa.

Hanno quindi implementato le indicazioni normative a partire dal mese di **luglio 2023**, in alcuni casi con ampio anticipo rispetto alle tempistiche previste dalle norme e basate su criteri dimensionali delle aziende.

Il Consiglio di Amministrazione è stato periodicamente informato dal Responsabile della Gestione del Sistema di Segnalazione circa lo stato di implementazione del processo e la presenza di eventuali segnalazioni.

Nel 2023 non sono pervenute segnalazioni per nessuno degli argomenti rilevanti previsti dalla Procedura Whistleblowing attraverso i canali messi a disposizione.

ANTIRICICLAGGIO E FINANZIAMENTO DEL TERRORISMO

Le Società del Gruppo Cerved che svolgono attività di recupero crediti sono tenute, in qualità di “agenzie di recupero”, a svolgere non solo un’attività di Know Your Customer sui rapporti e sulle operazioni a cui partecipano² ma anche ad adottare misure opportune volte a **individuare e valutare i rischi di riciclaggio e finanziamento del terrorismo**³.

Gli adempimenti previsti hanno lo scopo di predisporre gli strumenti necessari per individuare i casi sospetti da segnalare alle autorità e di mettere a loro disposizione informazioni utili in un formato utilizzabile nell’immediato.

Nel 2023 tutti i dipendenti delle società del Gruppo Cerved Credit Management Group che svolgono attività di recupero credito hanno potuto partecipare alla **formazione antiriciclaggio**. Le sessioni formative si sono svolte sia in aula, con docenti interni ed esterni, sia con l’ausilio di strumenti di didattica a distanza, e hanno previsto una valutazione finale dei partecipanti circa il livello di apprendimento ottenuto.

Sono state svolte inoltre **sessioni straordinarie di formazione** per il personale degli uffici interni dedicati alle attività di controllo di I e II livello e per i gestori incaricati delle attività di recupero.

Non sono stati segnalati casi di violazione della normativa antiriciclaggio nel corso del 2023.

² art. 3 D.lgs. 231/2007 vecchio dettato, art. 18 comma 1 lettera c D.lgs. 231/07 attuale

³ art. 15 D.lgs. 231/2007 e s.m.i.

LA GESTIONE DELLA FISCALITÀ

La nostra strategia fiscale è focalizzata sugli obiettivi e i principi che regolano l’approccio alla variabile fiscale e alla sottostante propensione al rischio.

In coerenza con il Codice Etico e la policy Fiscale, applichiamo principi di **correttezza, trasparenza, onestà e integrità** che in ambito fiscale trovano attuazione nel **corretto assolvimento delle obbligazioni tributarie** e nel **rispetto delle disposizioni normative**, sia nazionali che internazionali.

Inoltre, promuoviamo il **dialogo preventivo con le autorità fiscali** attraverso l’utilizzo degli strumenti previsti dalle norme, in un quadro di reciproca collaborazione, correttezza e trasparenza.

Il Sistema di Controllo interno e le Certificazioni

Sosteniamo e integriamo il nostro Sistema di Controllo Interno implementando Sistemi di Gestione certificati che ci aiutano a perseguire il miglioramento continuo dei processi.

Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi ha l’obiettivo di **garantire uno sviluppo solido e sostenibile dell’azienda**, che crei valore nel lungo periodo non solo per gli azionisti ma per tutti gli stakeholder.

Il nostro sistema di controllo e gestione dei rischi è **allineato ai principali framework** di riferimento quali, ad esempio, il CoSO Report (Internal Control Integrated Framework, Internal Control Over Sustainability Reporting, Enterprise Risk Management - Integrated Framework), e prevede tre livelli.

Tutte le Funzioni di controllo svolgono la propria attività sulla base di piani annuali/pluriennali e forniscono informativa periodica agli organi di governo e controllo presenti nel Gruppo.

Cerved ritiene l'adozione di Sistemi di Gestione una **decisione strategica** che può aiutare a migliorare la prestazione complessiva dell'organizzazione e costituire una solida base per iniziative di sviluppo sostenibile.

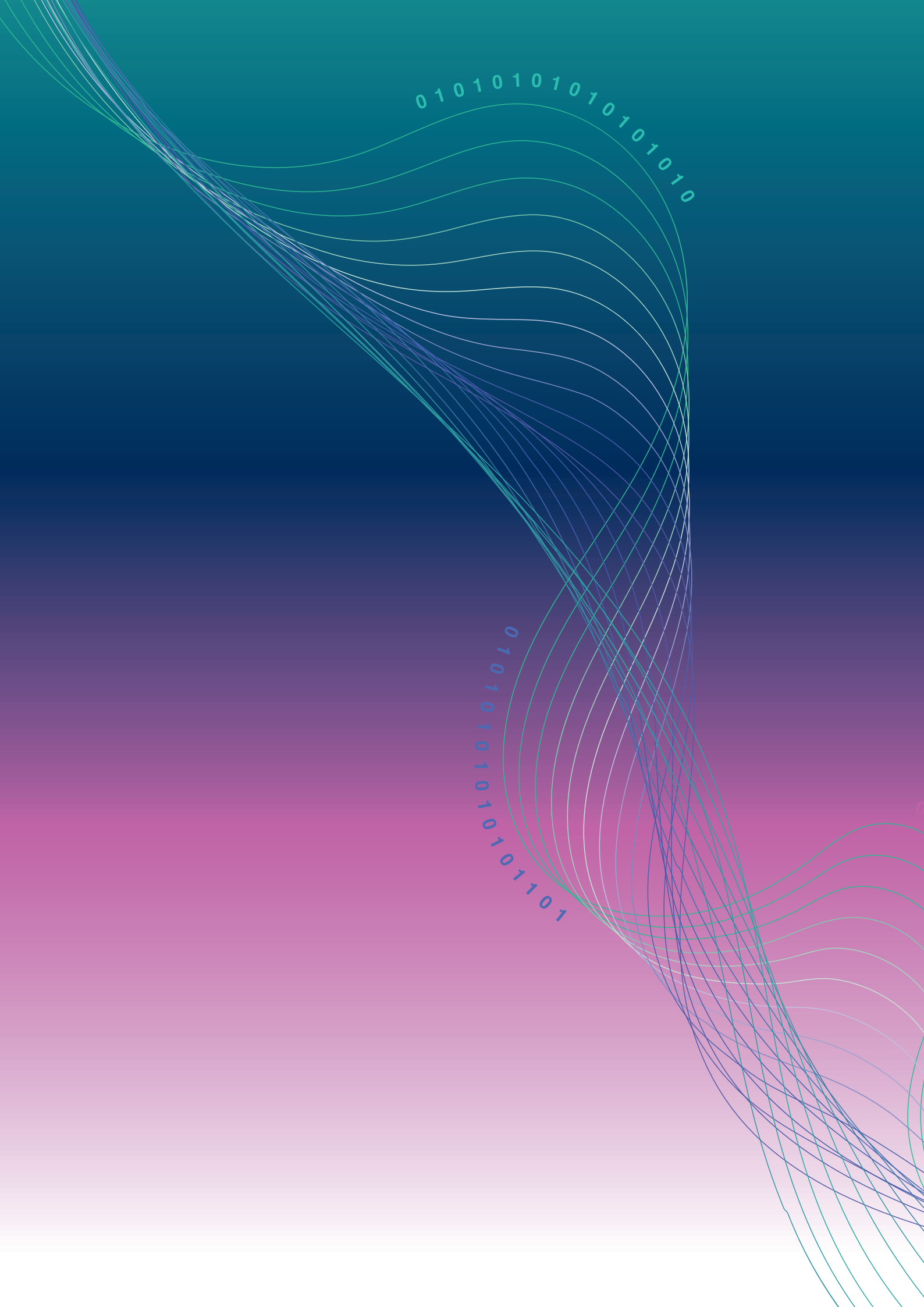
Per questo, **abbiamo implementato Sistemi di Gestione certificati**, in riferimento ad ambiti di attività rilevanti, con l'obiettivo di sostenere il miglioramento continuo dei nostri processi e di rafforzare il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi.

Al 31 dicembre 2023, i Sistemi di Gestione per cui il Gruppo è in possesso di certificazioni sono:

Certificazione	Descrizione	Acquisita da
ISO 9001:2015 Sistemi di gestione per la qualità	Forniscono all'organizzazione gli strumenti utili ad erogare con regolarità prodotti e servizi che soddisfino i requisiti del cliente e a cogliere le opportunità per accrescerne la soddisfazione.	<ul style="list-style-type: none"> > Cerved Group S.p.A. > Cerved Rating Agency S.p.A. > Cerved Credit Collection S.p.A. > Cerved AML S.r.l. > SC Re Collection S.r.l. > Cerved Property Services Single Member S.A.
ISO 37001:2016 Sistemi di gestione anticorruzione	Definiscono i requisiti e forniscono le linee guida per aiutare l'organizzazione a prevenire, scoprire e affrontare la corruzione, nonché a rispettare le leggi sulla prevenzione e sulla lotta alla stessa. Aiutano l'organizzazione a evitare o mitigare i costi, i rischi e i danni di coinvolgimento in atti di corruzione e a promuovere la fiducia nei rapporti d'affari.	<ul style="list-style-type: none"> > Cerved Group S.p.A.
ISO 27001:2017 Sistemi di gestione della sicurezza dell'informazione	Supportano l'organizzazione nel preservare la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni mediante l'applicazione di un processo di gestione del rischio.	<ul style="list-style-type: none"> > Cerved Group S.p.A. > Cerved Credit Management Group S.r.l. > Cerved AML S.r.l. > Major 1 S.r.l. > Spazio Dati S.r.l.
ISO 22301:2018 Sistemi di gestione per la continuità operativa	Contribuiscono a preparare, fornire e mantenere controlli e funzionalità per una gestione della capacità complessiva dell'organizzazione di continuare a operare durante eventuali situazioni di crisi.	<ul style="list-style-type: none"> > Cerved Group S.p.A. > Cerved Rating Agency S.p.A. > Cerved Credit Management Group S.r.l.
ISO 45001:2018 Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro	Supportano l'organizzazione nel predisporre luoghi di lavoro sicuri e salubri, prevenire lesioni e malattie correlate al lavoro, e migliorare in modo continuo le proprie prestazioni in termini di salute e sicurezza sul lavoro.	<ul style="list-style-type: none"> > Cerved Group S.p.A.
ISO 14001:2015 Sistemi di gestione ambientale	Propongono di fornire un quadro di riferimento per proteggere l'ambiente e rispondere al cambiamento delle condizioni ambientali in equilibrio con le esigenze del contesto socio-economico.	<ul style="list-style-type: none"> > Cerved Property Services Single Member S.A.

CERTIFICAZIONE ISO 14064-1:2018

Cerved Group S.p.A., Cerved Rating Agency S.p.A., Cerved Credit Collection S.p.A., Cerved Legal Services S.r.l., Cerved Credit Management S.p.A., Cerved Master Services S.p.A., MBS Consulting S.p.A.; MBS Consulting S.r.l. hanno inoltre ottenuto la **Certificazione ISO 14064-1:2018, standard di riferimento internazionale in tema di quantificazione e rendicontazione delle emissioni di gas ad effetto serra e della loro rimozione.**



01010101010101010101

010101010101101

4

RESPONSABILITÀ SOCIALE

- ▶ Responsabilità sociale d'impresa: un dialogo continuo
- ▶ La squadra Cerved
- ▶ La valorizzazione dei talenti
- ▶ Diversità e Inclusione
- ▶ Il benessere dei dipendenti
- ▶ L'interazione con i clienti
- ▶ La sostenibilità nella gestione della catena di fornitura
- ▶ Comunità e territori: l'iniziativa Cara Cerved ti scrivo

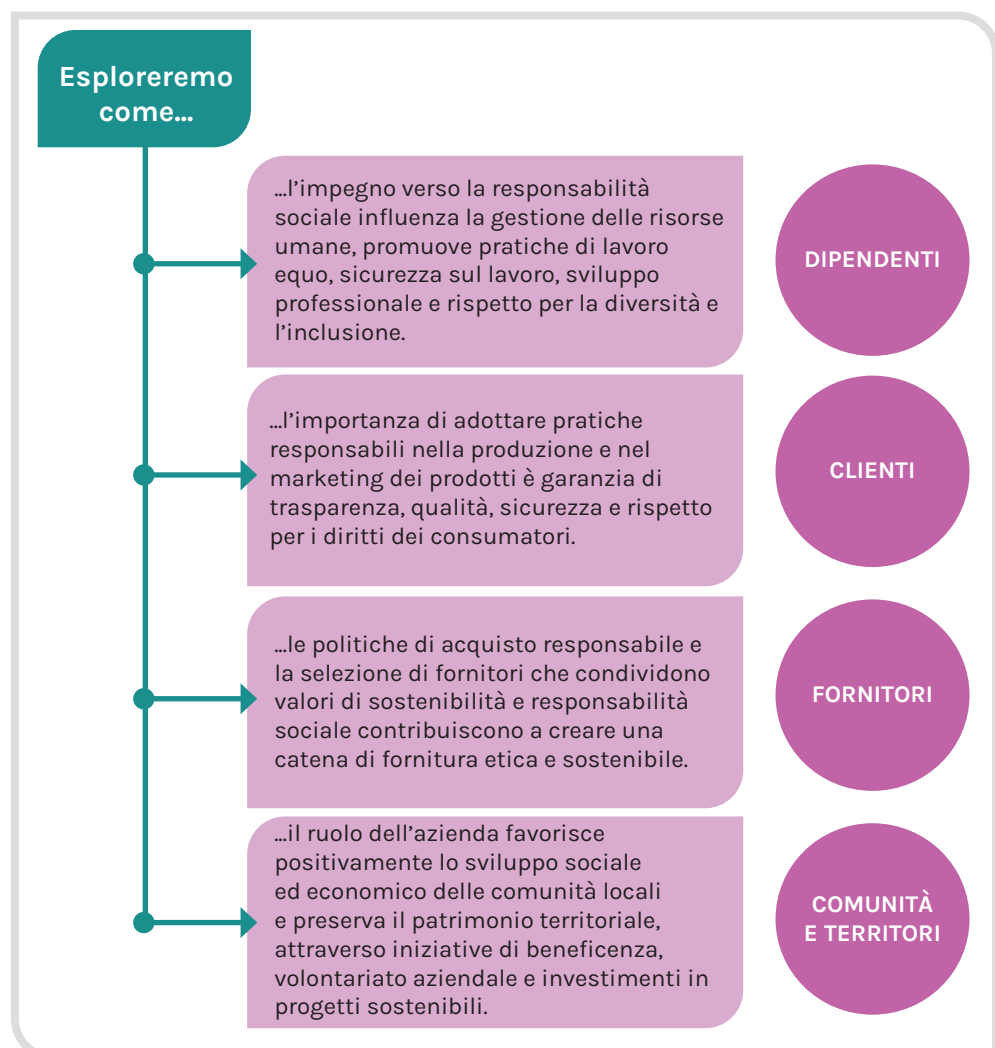
Responsabilità sociale d'impresa: un dialogo continuo

Ricostruiamo il quadro, articolato quanto essenziale, di tutte quelle scelte, azioni e iniziative intraprese per rispettare e perseguire i criteri della dimensione "Social" del framework ESG.

La dimensione "Social" del framework ESG (Environment, Social, Governance) rappresenta un pilastro fondamentale nell'architettura della responsabilità aziendale.

Questa dimensione si snoda attraverso il tessuto delle relazioni aziendali, estendendosi ben oltre le mura interne per toccare la vita di una varietà di stakeholder.

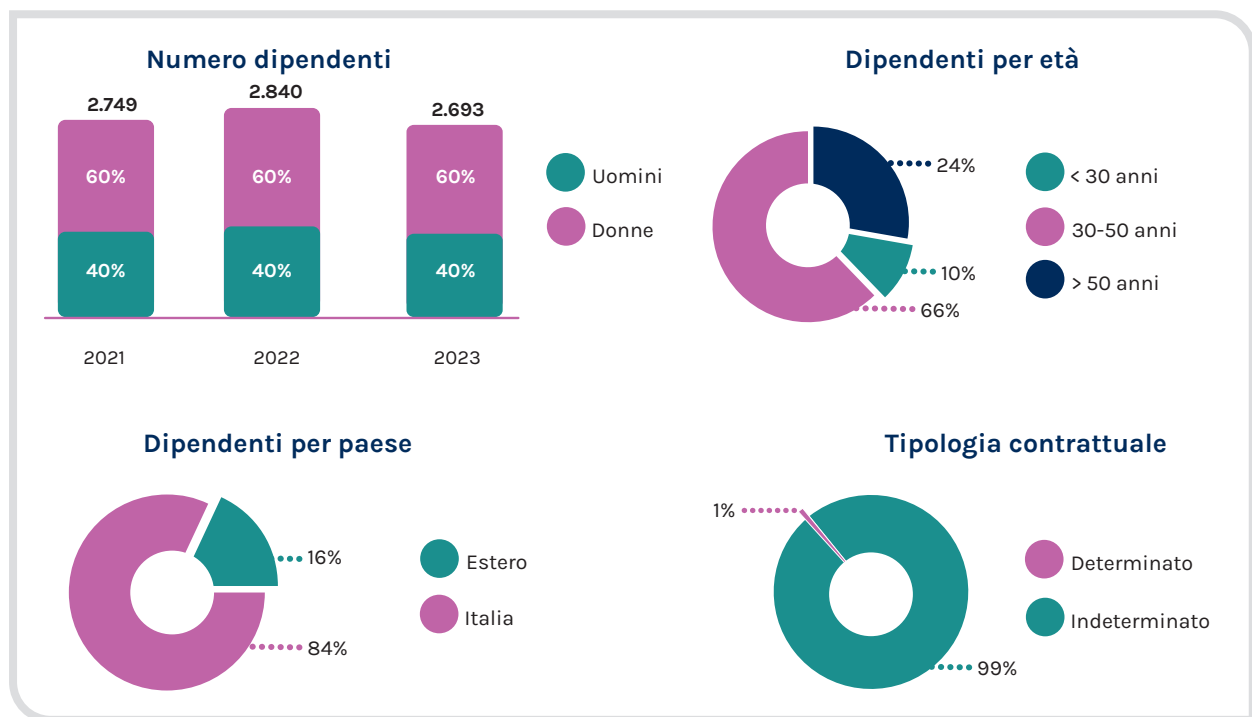
La responsabilità sociale d'impresa, in questo contesto, diventa un **dialogo continuo**, una **promessa di progresso e equità** che si estende a dipendenti ma anche a clienti, fornitori e comunità.



La squadra Cerved

Agiamo per valorizzare al meglio la squadra Cerved: le persone sono una delle principali risorse aziendali e le loro competenze specialistiche l'asset più importante per il nostro successo.

Manteniamo alta l'attenzione verso la loro **crescita**, lo **sviluppo di percorsi professionali** in linea con le aspettative personali e del business, il **benessere psico-fisico individuale** e le attività di **coinvolgimento**.



LA POLITICA DI REMUNERAZIONE

La nostra politica di remunerazione è basata su alcuni principi fondamentali:

- › Attrarre, trattenere e motivare le risorse
- › Inclusion & Diversity
- › Creazione di valore sostenibile
- › Pay for Performance
- › Disclosure e trasparenza
- › Creazione di valore di medio e lungo termine
- › Equità interna
- › Competitività esterna

La **retribuzione** viene stabilita esclusivamente sulla base di criteri relativi alla **competenza professionale** e al **ruolo ricoperto**, evitando differenze retributive connesse a ogni eventuale forma di discriminazione e non inclusione.

La remunerazione per impiegati, quadri e dirigenti del Gruppo Cerved si basa su due componenti:

› **componente fissa**

Ispirata ad un **approccio meritocratico**, viene valutata ogni anno ed eventualmente adeguata in base a principi di competitività verso l'esterno, di equità interna e di performance individuale;

› **componente variabile di breve termine**

Oltre ai premi di varia natura (una tantum e premi vendite), per gli impiegati con maggiori responsabilità, i quadri e i dirigenti non commerciali la retribuzione variabile si compone del **Performance Bonus** in cui il valore target è individuale, assegnato o in fase di assunzione o per un cambio di ruolo, oppure determinato dai Direttori di Area durante i processi di salary review. Al Performance Bonus possono accedere anche gli impiegati di primo livello su indicazione dei loro Direttori di Area.

**Sistema
incentivante
per
obiettivi
aziendali**

Per gli impiegati è previsto un **premio di risultato**, previo accordo condiviso con le rappresentanze sindacali. È stato rinegoziato nel 2022 ed è di durata triennale (2022 - 2024). Il premio è parametrato rispetto ad un **sistema incentivante per obiettivi aziendali** che, in via straordinaria, può assumere anche carattere di welfare premiale.

Il pacchetto retributivo prevede inoltre la partecipazione a piani di welfare aziendale per:

› **impiegati**, partecipanti al premio di rendimento

È possibile esercitare la c.d. "**Opzione Welfare**" scegliendo di fruire in tutto o in parte del premio in prestazioni, opere e servizi con finalità di rilevanza sociale, corrisposti in natura (visite mediche, buoni acquisti, ecc.) o sotto forma di rimborso spese;

› **quadri e dirigenti**

Consiste in un **piano welfare di carattere premiale** di durata biennale e prevede l'attribuzione di un credito welfare pari al 3% della retribuzione annua lorda. Per i dirigenti, a partire dal 2023, la percentuale della retribuzione lorda per determinare il credito welfare sale al 7%. Anche per loro, il credito può essere fruito in prestazioni, opere e servizi con finalità di rilevanza sociale.

LA REMUNERAZIONE DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO E DEL TOP MANAGEMENT

La politica di remunerazione degli Amministratori Esecutivi e del Top Management si fonda sui seguenti criteri:

› la **componente fissa** e la **componente variabile della remunerazione sono bilanciate in funzione degli obiettivi strategici e della politica di gestione dei rischi** del Gruppo Cerved. La parte variabile rappresenta una parte significativa della remunerazione complessiva;

› gli **obiettivi di performance**, a cui è collegata l'erogazione delle componenti variabili, **sono predeterminati e misurabili**. Sono coerenti con gli obiettivi strategici e finalizzati a promuoverne il successo sostenibile comprendendo anche parametri non finanziari, dove rilevanti;

› le **componenti variabili sono soggette a limiti massimi**;

› la **sostenibilità dell'attività d'impresa rientra nella definizione delle strategie** e della politica di remunerazione;

› la **definizione di clausole contrattuali** (ad esempio patti di non concorrenza, non storno di dipendenti e prolungamento del periodo di preavviso) **sono volte a tutelare la sostenibilità** dell'attività d'impresa.

**Target
ESG
quantitativi**

Dal 2020, con la definizione dei **target ESG quantitativi**, abbiamo voluto affermare il ruolo sempre più importante della sostenibilità all'interno della nostra strategia aziendale. Questa scelta ha influito, di conseguenza, anche sulla **remunerazione del management aziendale**.

La remunerazione degli **amministratori non esecutivi e indipendenti** prevede invece l'erogazione della sola **componente fissa**: questi compensi non sono legati né ai risultati economici, né ad obiettivi specifici della Società.

LA GESTIONE DELLE RELAZIONI INDUSTRIALI

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

I dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione sono il **100% della popolazione aziendale in Italia**. Alcune sedi estere, invece, non prevedono questa tipologia di accordi ma i dipendenti sono tutelati dalla legislazione ordinaria. Considerata la totalità dell'organico, i dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione sono il **93,7% della popolazione aziendale**.

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

Nel 2023 **l'impegno nel dialogo sociale e gli obiettivi perseguiti** si sono concentrati sui seguenti temi:

- › **ferie e permessi**, per definire le giornate di ferie collettive, migliorandone la programmazione e la fruizione effettiva;
- › **consolidamento** a tempo indeterminato dell'Accordo disciplinante lo **smart working e la flessibilità dell'orario di lavoro**. A questo si aggiunge un rafforzamento ulteriore dei profili di flessibilità nell'organizzazione della prestazione lavorativa attraverso un ricorso allo smartworking più esteso in alcuni periodi (mesi di agosto e dicembre; giornate del venerdì nelle quali è concordata la chiusura della maggioranza degli uffici del Gruppo Cerved), o per alcune categorie di dipendenti (svantaggiati o con figli fino a 14 anni), al fine di favorire un migliore equilibrio tra tempi di lavoro e di vita personale;
- › **sottoscrizione del Contratto di Espansione** al fine di favorire il progresso e lo sviluppo tecnologico dell'attività ed il ricambio generazionale. Prevede l'assunzione di nuove professionalità, un programma di formazione e di riqualificazione del personale diretto ad adeguare le competenze alle nuove esigenze del mercato ed infine un piano di accompagnamento alla pensione;
- › **condivisione del Piano formativo Fondimpresa** per le attività formative a beneficio dei dipendenti, in linea con i fabbisogni organizzativi e produttivi aziendali;
- › **gestione delle procedure sindacali** nelle operazioni societarie che prevedono la condivisione con l'interlocutore sindacale di un processo di progressivo rafforzamento dell'integrazione all'interno del Gruppo di tutte le società. Nel 2023 il dialogo sindacale ha riguardato in particolare la fusione di Cerved AML in Cerved Group S.p.A.;
- › **razionalizzazione** sul territorio nazionale **della logistica delle sedi di lavoro**

100%
dipendenti
italiani
coperto da
CCNL

**Impegno
nel dialogo
sociale**

all'interno del Gruppo per migliorare la sostenibilità e l'efficienza dell'organizzazione aziendale;

› **sottoscrizione di un Accordo disciplinante l'uso di impianti di videosorveglianza** in alcune sedi del Gruppo, installati per garantire la sicurezza dei luoghi di lavoro e la tutela del patrimonio aziendale, nel rispetto del principio di tutela della dignità e riservatezza dei lavoratori.

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

Work-life balance

La nostra volontà è quella di **non abusare di forme contrattuali flessibili** né della reiterata stipulazione di contratti a tempo determinato; il nostro impegno è volto a strutturare il lavoro delle persone in modo da evitare carichi eccessivi, assicurando il **giusto equilibrio tra vita privata e vita lavorativa**.

Eventuali **processi di ristrutturazione e/o riorganizzazione** sono caratterizzati da procedure informative specifiche. Prevedono il coinvolgimento delle organizzazioni sindacali per l'individuazione degli strumenti più adeguati da applicare (pre pensionamento, riduzione orario di lavoro, ammortizzatori sociali, riqualificazione, ecc.) e la loro migliore articolazione in ragione dei diversi contesti.

In questi casi, normalmente mettiamo **strumenti di outplacement** a disposizione dei dipendenti in fase di conclusione del rapporto lavorativo; questi strumenti, in collaborazione con società esterne, hanno il fine di garantire una positiva transizione nel mercato del lavoro.

Quando invece si intende effettuare un trasferimento d'azienda (operazioni di cessione, fusione, scissione, ecc.) o di un suo ramo in cui sono complessivamente occupati più di quindici lavoratori¹, sono applicate tutte le necessarie procedure di legge e, nello specifico, è applicato un **periodo minimo di preavviso di 25 giorni**².

La valorizzazione dei talenti

Individuare, attrarre e coltivare talenti è un fattore fondamentale per la crescita aziendale.

Per noi è essenziale che **la persona si collochi nel posto più adatto alle proprie competenze e potenzialità**: individuiamo professionisti che possano generare valore in azienda e, sostenendo lo spirito imprenditoriale individuale, cerchiamo di **favorire percorsi di crescita**, o di spostamenti interni, per proporre ai colleghi nuove opportunità e sfide nelle quali cimentarsi.

RICERCA E SELEZIONE

Le attività di **ricerca e selezione del personale** hanno l'obiettivo di identificare le persone da inserire nel nostro organico e prendono in considerazione non solo le **competenze professionali** ma anche **l'allineamento con i nostri principi aziendali**.

¹ Si veda l'articolo 2112 del Codice Civile.

² Si applica la legge 428/90 e s.m.i. che prevede che cedente e cessionario debbano dare comunicazione per iscritto almeno 25 giorni prima che sia perfezionato l'atto da cui deriva il trasferimento alle organizzazioni sindacali con l'indicazione della data prevista, dei motivi e delle conseguenze giuridiche, economiche e sociali per i lavoratori.

Sul sito corporate è possibile consultare le posizioni aperte e candidarsi inviando il curriculum vitae.

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

Grazie a questa modalità di selezione abbiamo ingaggiato e portato a bordo **profili con skill innovative** (per esempio Service e UX Design, Digital marketing, Analytics), in linea con la strategia del Gruppo.

LE PARTNERSHIP CON LE UNIVERSITÀ

Il nostro stretto legame con le università gioca un ruolo cruciale nell'agevolare il contatto e l'attrazione di laureandi e neolaureati di talento, creando un **solido ponte tra il mondo accademico e quello professionale**. Attraverso la collaborazione con università selezionate sulla base di profili strategici, siamo riusciti a coinvolgere studenti e studentesse provenienti da diverse regioni d'Italia. Un esempio tangibile di questa sinergia è la nostra partecipazione attiva a un **master in Data Science con l'Università della Calabria**, che include la conduzione di round table, la sponsorizzazione di una borsa di studio, la realizzazione di sessioni formative in collaborazione con SME Cerved per gli studenti dell'ateneo e la possibilità di offrire tirocini e project work. Il nostro solido rapporto con **l'Università Commerciale Luigi Bocconi**, attivato da diversi anni, ci ha permesso di partecipare alle due edizioni del career day "Bocconi & Jobs" nel 2023, un'opportunità che ci ha consentito di massimizzare le attività di recruiting ed employer branding.

Indipendentemente dall'esito della selezione, per noi è fondamentale che ci sia una **candidate experience positiva**: ecco perché restituiamo un feedback strutturato e costruttivo che possa generare valore per i candidati e dare loro spunti di miglioramento su cui fare leva.

Per offrire a tutte le persone neoassunte un momento istituzionale di benvenuto, abbiamo consolidato il **processo di onboarding** e il **Welcome Event**. Il primo agevola la conoscenza reciproca, il networking e l'approfondimento delle attività aziendali, mentre il Welcome Event, che si svolge il primo giorno di lavoro, prevede una panoramica su Cerved e una descrizione dettagliata dei principali processi legati alla gestione della vita aziendale (con focus su benefit e servizi offerti).

FAVORIRE LA RETENTION

Attraverso programmi strutturati, puntiamo a **far crescere e valorizzare le professionalità** per noi più critiche e ad aumentare la retention.

Partendo dai feedback che raccogliamo ogni mese in risposta alla survey Cerved Voice³, abbiamo disegnato dei percorsi che aiutassero le persone ad avere più strumenti per **favorire la crescita professionale**. Grazie al Career Hub, infatti, tutti i dipendenti possono avere un **ruolo attivo nell'indirizzare il proprio percorso di sviluppo**; attraverso Brain, il **sistema di job posting interno**, le persone sono libere di candidarsi alle posizioni aperte, con l'obiettivo di trovare la migliore collocazione possibile. Nel corso del 2023, Brain ha agevolato la gestione di **85 casi di mobilità interna**, raddoppiando il numero rispetto all'anno precedente.

Questi strumenti, uniti ai **momenti di engagement strutturati** per la valutazione delle performance che alimentano il percorso individuale in Cerved, consentono

³ Ampio spazio a Cerved Voice viene dedicato nelle pagine seguenti nel capitolo riguardante il "Benessere dei Dipendenti". Trattasi di una survey erogata su base mensile per raccogliere in maniera anonima e strutturata i feedback dei dipendenti su diversi ambiti inerenti al lavoro in Cerved.

di pianificare, definire e **gestire i piani di carriera e di successione** in linea con le performance e le aspettative dei dipendenti, nonché di identificare attività a supporto dello sviluppo della leadership per garantire retention di lungo periodo.

Per coloro che decidono invece di lasciare il Gruppo Cerved, è previsto un **processo di exit interview**, disponibile in italiano, inglese e rumeno e quindi applicabile a livello cross-country. L'intervista prevede la compilazione di un form online e un incontro individuale. L'obiettivo è misurare e capire le motivazioni alla base della decisione, raccogliendo da parte delle persone dimissionarie una panoramica della employee journey offerta ed eventuali spunti per migliorarla.

LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO DELLE COMPETENZE

Favoriamo e promuoviamo lo sviluppo di competenze professionali innovative in linea con le tendenze evolutive del mercato e le diverse necessità aziendali.

Nel 2023 sono state erogate **64.241 ore di formazione**, pari a **24 ore medie** per persona, che hanno coinvolto **la totalità dei dipendenti**.

100%
dipendenti
formati

I percorsi formativi si sono focalizzati principalmente sul consolidamento delle **skill specifiche di ruolo**, con attenzione alla crescita della **componente tecnologica e digitale**, e sul rafforzamento di competenze legate all'**efficacia personale**, anche attraverso la promozione della cultura del feedback.

A fine 2023 abbiamo **formalizzato il contratto con LinkedIn Learning** che prevede dal 2024 l'attivazione di una licenza LinkedIn Learning per tutti i dipendenti del Gruppo Cerved e rappresenta un ulteriore strumento per investire in modo concreto e proattivo nel percorso di crescita e sviluppo.

Rimane sempre alta anche la nostra attenzione sui temi della **sicurezza informatica** e della **compliance normativa**.

Portiamo avanti alcune iniziative di **self learning**, ormai consolidate negli anni, tra cui:

- **Share&Learn**: una community nata con l'obiettivo di creare un circolo virtuoso di condivisione e apprendimento, veicolata tramite Microsoft Viva Engage;
- **Cerved Digital Academy**: un catalogo multidisciplinare digitale con più di 400 corsi di formazione che diventa strumento concreto a disposizione di ogni dipendente, per rafforzare il percorso formativo individuale.

Nel 2022 abbiamo lanciato il **modulo Learning di Workday**: oggi è ampiamente utilizzato da tutti gli utenti Cerved, che lo considerano l'hub di formazione aziendale per accedere a contenuti di qualità.

I PRINCIPALI PERCORSI DI LEARNING

► Formazione sull'efficacia personale

È dedicata allo sviluppo di skill personali e all'allenamento dell'intelligenza emotiva. Nel 2023 sono stati effettuati percorsi di business english e laboratori sul feedback.

► Formazione Compliance

Incrementa la consapevolezza e la conoscenza delle normative che impattano l'organizzazione, con focus su sicurezza sul lavoro, sicurezza informatica ed evoluzioni in ambito privacy. Prevede corsi digitali personalizzati per i dipendenti su business continuity management, Modello 231 e sistema di gestione rischi, anticorruzione, antiriciclaggio e GDPR. Anche nel 2023 è stato previsto un refresh formativo in riferimento al GDPR.

► Formazione Professionalizzante

È costruita sulle esigenze del business e incentrata su sviluppo di competenze specifiche di ruolo. Nel 2023 si è focalizzata in ambito digitale e tecnologico, con percorsi volti a supportare il passaggio verso tecnologie Cloud e strumenti più innovativi. Per esempio, è stato sviluppato un percorso specifico che ha consentito di lavorare su upskilling e reskilling delle competenze tecnologiche attraverso la piattaforma di Cloud Academy, provider con una solida expertise sull'erogazione di formazione relative a tematiche Cloud, DevOps, Software Development, Innovation, AWS.

► Cybersecurity Awareness

Continua la collaborazione con il provider Cyber Guru con l'obiettivo di creare consapevolezza sulla sicurezza informatica, sviluppare comportamenti virtuosi e strategie per prevenire i rischi e proteggersi da potenziali attacchi informatici. Il percorso è dedicato ai dipendenti e collaboratori del Gruppo Cerved e avviene tramite una piattaforma e-learning: ogni mese viene rilasciato un nuovo modello che presenta video pillole per l'apprendimento di contenuti cruciali e documenti di approfondimento.

Il coinvolgimento è stato rafforzato anche attraverso la gamification e la creazione di diversi team di persone che ogni mese possono guadagnare punti in base al completamento corretto dei moduli e dei test di apprendimento.

► Attività di Team Building

Punta a migliorare la collaborazione e a stimolare una cultura di fiducia reciproca per la diffusione di valori condivisi quali trasparenza, partecipazione, ascolto e capacità di gestire l'errore in modo costruttivo. Prevede workshop esperienziali e seminari facilitati con metodologia Lego Serious Play.

CAREER HUB: COME LA TECNOLOGIA CREA UN VOLANO PER FAVORIRE LO SPIRITO DI IMPRENDITORIALITÀ

In un contesto in cui la **trasformazione digitale** ha portato modalità di lavoro sempre più ibride, l'utilizzo della tecnologia è un potente **abilitatore di connessioni** tra persone e organizzazione, basandosi sui dati per creare opportunità di formazione e sviluppo.

Processi, tool e applicativi diventano le fonti da cui estrapolare e integrare dati preziosi; questi forniscono importanti **insight ai manager per aiutarli a conoscere meglio le persone dei loro team** in termini di skills, ambizioni, desideri, e per creare un ambiente di lavoro sano ed inclusivo.

Il **Career HUB** nasce proprio incrociando i risultati emersi dalla survey **Cerved Voice** con la necessità di mappare le skill esistenti e pensare a quelle che serviranno nel futuro per garantire il successo aziendale.

Siamo partiti dal **paradigma dell'apprendimento 70:20:10** e abbiamo definito uno strumento che aprisse alle persone nuove opportunità per essere protagoniste del loro percorso di crescita e sviluppo, attraverso un approccio che valorizza lo spirito imprenditoriale.

Ripercorrendo il paradigma dell'apprendimento, abbiamo quindi sviluppato tre moduli:

➤ **70% apprendimento dall'esperienza:**

- prendere parte ad assignment progettuali di breve durata, i GIG, con l'obiettivo di mettere a disposizione le proprie competenze e ampliare il proprio network creando trasversalità e sinergie tra diverse aree aziendali;
- sperimentare la job rotation e candidarsi internamente ad un ruolo diverso dal proprio.

➤ **20% apprendimento dagli altri:**

- avvalersi del **Mentoring** come strumento di crescita e miglioramento continuo attraverso il confronto con l'altro.

➤ **10% apprendimento attraverso formazione strutturata:**

- usufruire della nostra **Academy Digitale** e di tutti i corsi in e-learning disponibili tramite Workday Learning.

IL MENTORING

Avviare una relazione di Mentoring significa avere la possibilità di **essere affiancati da una persona più senior** nella realizzazione ed implementazione di uno o più obiettivi di miglioramento personale, coerenti con il proprio Piano di Sviluppo.

Le persone che decidono di attivare un mentore possono vedere in chiaro **bio e mentor skill** per cercare le figure più in linea con l'area di sviluppo su cui ha impostato un piano di crescita.

Per ingaggiare i Mentor del Career HUB è stata fatta una **call for action interna**, che ha raccolto 30 candidature spontanee.

Il Career Hub è diventato quindi quel "luogo" dove, partendo dalle ambizioni di carriera e dalle competenze di ciascuno, è possibile trovare suggerimenti e opportunità concrete per allenarsi nel proprio percorso di crescita.

HR
Innovation
Award

Il lavoro svolto sul Career Hub è stato premiato con l'**HR Innovation Award** conferito dall'Osservatorio del Politecnico di Milano. Nello specifico il nostro progetto ha avuto il riconoscimento nella categoria "**Empowerment e Sviluppo**" nella quale rientrano progetti focalizzati sullo sviluppo dei collaboratori, in termini di nuove competenze e opportunità di crescita, puntando sull'empowerment e sulla responsabilizzazione.

PERFORMANCE MANAGEMENT & EVALUATION

Il **processo di Performance Management** continua a rappresentare il nucleo centrale della nostra strategia di **gestione delle risorse umane**, focalizzandosi sulla value proposition che mira a guidare le persone nel migliorare le proprie performance nel corso dell'anno.

L'obiettivo è consentire a ciascun individuo di **esprimere al massimo le proprie capacità**, attraverso un percorso di miglioramento continuo basato sui principi di sviluppo personale, meritocrazia, feedback costante e valorizzazione del talento.

Il processo di Performance Management prevede tre fasi fondamentali:

1. assegnazione e gestione degli **obiettivi** durante l'anno;

2. attivazione volontaria del **continuous feedback** per valorizzare il contributo dei colleghi e/o chiedere un riscontro sul proprio operato con l'obiettivo di aiutarci reciprocamente a crescere e migliorare;
3. **valutazione della Performance** svolta in corso d'anno, della prontezza a ricoprire un ruolo di maggiori responsabilità (Readiness) e degli indicatori del rischio di uscita.

Nel corso del 2023, proprio quest'ultima fase del processo ha subito ulteriori miglioramenti per rispondere alle dinamiche aziendali e alle sfide emergenti. Sono stati rivisti in alcune parti i rating di Performance e Readiness e sono stati riconsiderati e resi obbligatori gli indicatori del rischio di uscita: la probabilità che la persona possa dimettersi e l'impatto che tali dimissioni possano generare internamente, in ottica di business continuity.

Tutti i manager valutatori, inoltre, sono stati coinvolti in alcuni **Workshop formativi** volti a sensibilizzare circa le nuove declaratorie e rinforzare i meccanismi di consequence management correlati al processo.

Un elemento chiave del nostro approccio è rappresentato dalle **Discovery Session annuali**, momenti in cui gli stakeholder interni possono confrontarsi in modo aperto e trasparente, accogliendo feedback da una platea più ampia. Questi incontri favoriscono il **dialogo costruttivo** e contribuiscono alla crescita professionale delle persone.

Il Performance Management funge da **strumento di tracciamento degli scambi**, trasformandoli in elementi qualitativi che sostengono manager e collaboratori nel loro percorso di crescita e nel conseguimento dei risultati. Al fine di facilitare l'adozione culturale e di mindset del processo, nel corso dell'anno abbiamo promosso **webinar informativi**, condiviso materiali e organizzato **feedback lab**.

Al processo di valutazione è strettamente connesso il **percorso di avanzamento di carriera**. Per questo, sulla base dei risultati raggiunti, dell'esperienza acquisita e della maturità nell'assumere un ruolo con maggiore complessità, possono essere offerti un nuovo ruolo organizzativo, il passaggio a un nuovo grade e/o livello contrattuale, l'assegnazione di un nuovo corporate title, il riconoscimento di premi o di aumenti salariali.

In un'ottica di crescita del Gruppo a partire dai singoli, il sistema di performance evaluation riveste anche un ruolo fondamentale nel dare una spinta ai **meccanismi di people development**.

I ragionamenti avviati in occasione delle Discovery Session, ad esempio, sono funzionali al disegno dei **percorsi di sviluppo** rispetto ai quali ingaggiare le persone in corso d'anno.

Tra questi:

- › **assessment** costruiti sul nostro modello di competenze;
- › **survey di reverse feedback** per valutare l'efficacia manageriale;
- › **strumenti legati allo sviluppo dell'intelligenza emotiva**;
- › **programmi di accelerazione** come la costituzione del **Junior Leadership Team**.

Il **Junior Leadership Team** è un comitato interno rispetto al quale sono coinvolti un gruppo ristretto di colleghi, che vengono ingaggiati sul loro percorso di crescita attraverso la partecipazione ad un'**iniziativa progettuale ad alta esposizione organizzativa**.

Junior
Leadership
Team

Nella sua value proposition, il comitato ha un **duplice obiettivo**: da una parte fornire un **contributo alternativo e complementare al Top Management**, dall'altra offrire ai partecipanti una **conoscenza approfondita del contesto e delle aree organizzative**, l'accesso privilegiato a un **network di professionisti di alto livello** all'interno dell'organizzazione e la conseguente possibilità di sviluppare **competenze di leadership**, oltre che di continuo apprendimento professionale.

HR ANALYTICS

Sviluppiamo e rafforziamo iniziative e processi che, con il supporto di dati e nuove tecnologie, ci permettono di valorizzare il lavoro delle nostre persone.

Per supportare decisioni consapevoli, basate su dati, ci occupiamo della **gestione dei sistemi informativi, di governance, dell'analisi e distribuzione dei dati HR** e presidiamo le iniziative necessarie sia per gestire i dati sul costo del lavoro che per **erogare e sostenere i principali processi annuali** del dipartimento HR.

In questo contesto, i progetti chiave che hanno caratterizzato il 2023 ci hanno portato ad efficientare e consolidare processi e strumenti all'interno della funzione, focalizzandoci su **innovazione tecnologica e valorizzazione delle persone**.

Workday è la piattaforma HR di gruppo per la **gestione dei principali processi legati all'employee life cycle**. Nel 2023 ha visto più di 170 mila accessi e la registrazione di più di 15 mila eventi (di cui 7 mila di Compensation e 6 mila di Talent).

La piattaforma è stata arricchita con:

- › il rilascio della nuova funzionalità per la **gestione integrata delle note spese**, per offrire un servizio semplice, rapido e intuitivo ai colleghi che svolgono le trasferte, anche da mobile;
- › l'introduzione del modulo **Workforce Planning**, uno strumento pensato per la pianificazione strategica della forza lavoro, per valutare la composizione attuale e prevedere le esigenze future attraverso simulazioni "what-if";
- › l'integrazione dei nuovi strumenti **Career HUB e Peakon**.

In ambito di **HR Analytics** è stata inoltre realizzata una nuova architettura di reporting, capace di integrare dati provenienti da diverse fonti (Workday, Zucchetti, Studio Paghe, Benchmark esterni, ecc.).

Abbiamo anche definito il nuovo **HR Data Lake**, uno spazio di reporting che consente di gestire analisi, produrre report e dashboard sfruttando una base dati integrata e strumenti di *data visualization* come Power Bi e Qlikview.

Abbiamo poi introdotto il modello di **Salary Pool Distribution** che ha portato equità e trasparenza nei processi di aumento salariale.

Per identificare e distribuire il pool abbiamo analizzato le informazioni qualitative e quantitative presenti nei sistemi (HR Data Lake) arrivando ad un rating che posiziona i dipendenti in una Distribution Matrix che suggerisce le % di aumento per ogni persona.

Questo approccio ha supportato i manager a prendere **decisioni prive di bias** e basate su dati oggettivi.

15.000
eventi
workday
registrati
nel 2023

Diversità e Inclusione

Il rispetto, l'inclusione e la valorizzazione delle persone sono principi portanti del nostro modo di fare impresa.

Li richiamiamo nel nostro Codice Etico, nella Policy sui Diritti Umani, nella Policy sugli acquisti sostenibili, nella Policy Diversity & Inclusion e nella Procedura di Ricerca e Inserimento del Personale.

Siamo impegnati ad **offrire le stesse opportunità a tutti** – indipendentemente da genere, colore, provenienza geografica, età, orientamento religioso, condizione fisica, stato civile, orientamento sessuale, cittadinanza, origine etnica – e a stabilire la retribuzione e i percorsi di crescita solo sulla base di criteri relativi alla **competenza professionale e al ruolo ricoperto**.

L'impegno verso il raggiungimento di un progressivo bilanciamento tra i generi è rafforzato anche dall'inserimento di un **target quantitativo specifico legato al gender equality**.

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

Per sostenere la creazione di un ambiente inclusivo e la diffusione capillare dei valori sanciti dalla Policy Diversity & Inclusion abbiamo istituito il **Diversity & Inclusion Committee**.

Il Comitato, trasversale e composto da otto dipendenti rappresentativi della popolazione aziendale e da quattro executive sponsor, rappresentanti del top management aziendale, è anche supportato dal gruppo **"D&I Voices"**, oltre 20 dipendenti con cui sono diseguate e condivise tutte le iniziative.

Attraverso la community **"Diversity Matters"**, attiva sulla piattaforma di social collaboration aziendale, ci impegniamo a diffondere, tramite la partecipazione spontanea di ognuno, contenuti che valorizzino qualsiasi tipo di diversità e ci aiutino a creare una **contaminazione positiva capace di generare consapevolezza**, abbattere i pregiudizi e costruire una cultura sempre più inclusiva.

A dicembre 2023 il gruppo contava circa **600 adesioni**.

Per orientare i comportamenti quotidiani dei colleghi e ricordare l'importanza di un approccio aperto, inclusivo, orientato all'ascolto, abbiamo diffuso il **Manifesto del linguaggio inclusivo**, che, in linea con i nostri valori di innovazione, collaborazione e rispetto, raccoglie otto pilastri. Sottolinea l'importanza di **mettere le persone a proprio agio** con l'obiettivo di rendere le interazioni più efficaci e creare un **ambiente di lavoro sano**.

Inserito
target
quantitativo
per gender
equality



Nel corso del 2023, in linea con la strategia ESG di Gruppo e con gli impegni sanciti anche attraverso i target ESG, abbiamo realizzato numerose iniziative.

LE INIZIATIVE D&I SVOLTE NEL 2023

- ▶ Realizzazione di un **percorso di ascolto** con tutte le colleghe che in Cerved ricoprono un ruolo dirigenziale, con l'obiettivo di approfondire i dati già disponibili e comprendere i permanent needs attraverso il confronto in un ambiente protetto. Questi momenti di ascolto hanno permesso di delineare un piano di iniziative per il 2024 a favore della inclusione di genere declinato negli ambiti suggeriti: rispetto del comportamento e del linguaggio, coinvolgimento, condivisione, maternità e caregiving.
- ▶ Lancio della **terza edizione del percorso di Women Empowerment**, destinato a 20 colleghe che hanno maturato un'esperienza professionale tra i 2 e i 5 anni, con l'obiettivo di contribuire a definire un mindset, sviluppare competenze chiave (tra cui quelle di business acumen, coraggio e networking) e costruire una pipeline di valore per posizioni manageriali, aumentando la consapevolezza necessaria ad abbattere gli stereotipi culturali.
- ▶ Definizione del "**Laboratorio sull'Obiettivo Eccellente**", naturale estensione dell'iniziativa di Women Empowerment. L'obiettivo principale è stato quello di fornire alle partecipanti uno spazio dedicato e strumenti pratici per definire in modo chiaro ciò che è veramente importante per loro, facilitando al contempo l'orientamento delle loro scelte e azioni quotidiane. Il percorso, inizialmente pensato per una platea di donne con un'esperienza professionale fino a sette anni in azienda, si è poi esteso anche alle colleghe che avevano sperimentato periodi di lunghe assenze legate alla maternità.
- ▶ Adesione ai **Women Empowerment Principles** promossi dal Global Compact delle Nazioni Unite, che rappresentano una dichiarazione pubblica di impegno per l'uguaglianza di genere e l'emancipazione delle donne. L'iniziativa ha consentito di ampliare il network verso una rete globale di aziende con valori simili e di incentivare una cultura di opportunità di carriera, retribuzione e, quindi, di vera realizzazione professionale.
- ▶ Estensione del **congedo di genitorialità** a 20 giorni per i padri e per le coppie omogenitoriali. Questo significa aumentare il congedo per il secondo genitore di 5 giorni in Romania, di 6 giorni in Grecia e di 10 in Italia.

- ▶ Organizzazione dei **D&I Awards**, iniziativa annuale che nel 2023 è stata dedicata alla valorizzazione dei pilastri del Manifesto del Linguaggio Inclusivo, con la creazione di team che hanno lavorato per dare maggiore visibilità e concretezza a ciascuno degli 8 pilastri.
- ▶ Definizione del **D&I Report**, tradotto in italiano e in inglese e diffuso internamente, che ripercorre le tappe principali del percorso del Comitato D&I, e le iniziative realizzate dal 2019 ad oggi.
- ▶ Realizzazione di **webinar** aperti a tutte le colleghe e i colleghi in occasione delle giornate internazionali della donna (8 marzo), contro la violenza sulle donne (25 novembre), della disabilità (3 dicembre) e dei diritti umani (10 dicembre).
- ▶ Attivazione di **percorsi di Coding** nelle scuole orientati a Dati, Artificial Intelligence e Robotica, con l'intento di contribuire alla diffusione del pensiero computazionale nelle nuove generazioni. Il progetto ha visto il coinvolgimento di 20 colleghe e colleghi Cerved che hanno svolto attività di laboratorio e tutoraggio in due licei e una scuola di primo grado nei territori di Roma e Manganese, coinvolgendo circa 50 studentesse e studenti.

Il Benessere dei dipendenti

Ci impegniamo per agevolare una migliore conciliazione vita-lavoro perché il coinvolgimento e il benessere dei nostri dipendenti sono una nostra priorità.

Il 2023 è stato caratterizzato da diverse iniziative volte a **tenere alto il coinvolgimento** di tutte le persone del Gruppo Cerved facendo leva sia sull'ascolto che su una **comunicazione più diretta e trasversale**.

La prima novità consiste nel nuovo modo di svolgere **indagini di clima aziendale**.

Da febbraio 2023 viene erogata la survey **Cerved Voice**, su base mensile, con l'obiettivo di raccogliere in maniera anonima e strutturata i feedback dei dipendenti su diversi ambiti inerenti al lavoro in Cerved. Uno degli ambiti indagati è proprio quello relativo a **salute e benessere** e in particolar modo: **benessere fisico, benessere mentale, benessere sociale e relativo sostegno dell'azienda**.

Cerved Voice costituisce un vero e proprio **cambio di paradigma nel monitoraggio del clima aziendale** e fornisce dati aggiornati in tempo reale attraverso dashboard immediate ed intuitive.

Le dimensioni analizzate sono:

- ▶ Coinvolgimento,
- ▶ Diversity & Inclusion,
- ▶ Salute e Benessere,
- ▶ Trasformazione e Cambiamento.

I manager con almeno 10 dipendenti possono vedere dati, feedback e risultati relativi al loro team; questo li aiuta a **prendere decisioni basate su fatti** e a **valutare l'effetto delle loro azioni**. Lo strumento offre anche risorse come pillole di learning, articoli e video e permette di **creare e monitorare un piano di azione**

**Cerved Voice
per l'ascolto
del clima
in azienda**

specifico, che può essere misurato e modificato nel tempo, seguendo i risultati dei questionari.

Grazie alle evidenze emerse dalla survey sono state intraprese delle **azioni di miglioramento trasversali** che hanno un impatto su tutta la popolazione Cerved (come, ad esempio, il disegno e il lancio del Career Hub).

Introduzione CEO TALK

Nel 2023 sono stati introdotti i **CEO TALK**.

Si tratta di **momenti di incontro live**, con cadenza trimestrale, in cui l'Amministratore Delegato parla a tutti i dipendenti Cerved di diversi argomenti, tra i quali: andamento della strategia, evidenza dei progetti più significativi in corso, valorizzazione delle iniziative di D&I e di Charity e risultati delle survey. Le persone possono intervenire e fare domande via chat rendendo delle sessioni informative più dinamiche e massimizzando la loro utilità.

I CEO TALK garantiscono un flusso continuo e costante di comunicazione con le persone del Gruppo, facilitando una **conoscenza comune e condivisa** degli argomenti strategici per l'organizzazione,

Anche nel 2023 abbiamo rinnovato la **partnership con la società Mindwork** e abbiamo offerto un servizio di **supporto psicologico** a tutti i colleghi che sentono la necessità di ritagliare dei momenti da dedicare a sé stessi.

Ogni collega ha avuto la possibilità di accedere a **tre colloqui gratuiti**, scegliendo liberamente se proseguire il percorso a livello individuale, anche attraverso l'utilizzo del credito welfare.

Il servizio è anonimo e confidenziale. Sono stati effettuati più di 100 colloqui.

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

Abbiamo portato avanti le **iniziative di informazione e formazione per i dipendenti**, tra cui:

- › **formazione dei responsabili di sede** tramite incontri bisettimanali organizzati con tutti i responsabili per aggiornarli sulle disposizioni adottate dall'azienda in materia di salute e sicurezza, e per garantire un confronto aperto e costante su eventuali criticità;
- › **reclutamento e formazione di squadre di emergenza** con un'attività di sensibilizzazione e individuazione dei dipendenti da formare come addetti di primo soccorso e/o antincendio;
- › **incontri periodici con il Responsabile del servizio di prevenzione e protezione (RSPP)** e il medico competente attraverso confronti settimanali delle funzioni HR e Facility Management per la definizione e l'attuazione di un piano di sopralluoghi delle sedi aperte, la redazione e adozione dei Documenti di valutazione dei rischi (DVR), l'avanzamento della formazione sul tema dello stress lavoro correlato e sul piano di sorveglianza sanitaria;
- › **incontri periodici con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)**, allo scopo di mantenere un canale di comunicazione sempre aperto con le persone ed intercettare tempestivamente eventuali segnalazioni e/o esigenze.

Abbiamo inoltre cambiato la nostra piattaforma di social collaboration e di comunicazione passando da Workplace alla **suite di Microsoft** con gli strumenti di **Viva Engage** e **Viva Connection**.

L'obiettivo è stato quello di favorire una migliore connessione e **valorizzazione degli strumenti aziendali** a disposizione e, al tempo stesso, facilitare l'operatività quotidiana.

LA TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA

Le nostre azioni sono volte a tutelare e promuovere la salute, il benessere psico-fisico e la sicurezza di tutte le nostre persone.

Gli aspetti legati alla salute e alla sicurezza delle persone sono gestiti attraverso l'applicazione di misure organizzative conformi al **D.lgs. 81/2008** (Testo Unico sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro). Per ogni Società del Gruppo è prevista la stesura di un **Documento di Valutazione dei Rischi** (DVR), in linea con le normative e con l'assetto aziendale.

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

Alle iniziative di prevenzione presentate, si aggiunge una costante **attenzione alle attività di formazione specifiche**.

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

Nel contesto della tutela della salute e della sicurezza è infatti nostra priorità prestare massima attenzione proprio alla prevenzione dei rischi legati allo **Stress Lavoro correlato** (SLC).

Già nel 2019, abbiamo attivato la **valutazione di questa tipologia di rischio** che è diventato poi ancora più rilevante durante la gestione della pandemia da Covid-19. In particolare, sono state avviate analisi specifiche che hanno consentito di acquisire elementi su cui definire, se necessario, iniziative di **riduzione del rischio e di promozione del benessere** della persona (formazione, misure di carattere organizzativo, ecc.).

Nel corso del 2021 e del 2023 abbiamo proposto una **survey** impostata sul modello INAIL e rivolta a tutti i dipendenti del Gruppo. L'indagine, oltre a rispondere ad un **obbligo normativo** (art. 28, d.lgs 81/2008), ci ha permesso di analizzare eventuali aspetti che necessitassero di maggiore attenzione e di **interventi specifici**.

I buoni risultati ottenuti, sia in termini di partecipazione che di risultato, sono da ricondursi al consolidato rapporto con il **gruppo dei Rappresentanti dei Lavoratori di Sede**.

L'OTTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE ISO 45001

Nel corso del 2022 abbiamo definito e formalizzato il **Sistema di Gestione Salute e Sicurezza** per Cerved Group S.p.A., attraverso un progetto che ha coinvolto tutti i livelli e tutte le funzioni aziendali. Questo sistema definisce la nostra **Politica in materia di salute e sicurezza sul lavoro** e ha permesso l'ottenimento della **certificazione UNI ISO 45001**.

L'adozione di un Sistema di Gestione Salute e Sicurezza ci ha consentito una **migliore definizione e condivisione del Piano per la gestione dei rischi** inerenti e delle opportunità di miglioramento delle condizioni di salute fisica e mentale dei dipendenti e dei collaboratori. Al contempo, ci ha permesso di promuovere una comunicazione trasparente ed efficace da e verso i dipendenti.

Nel corso del 2023 abbiamo ulteriormente consolidato il nostro sistema di gestione, ottenendo conferma della **certificazione ISO 45001**.

LE POLITICHE DI WELFARE

Prestiamo grande attenzione ad ogni aspetto del programma di welfare aziendale: dalla definizione di piani specifici all'ampliamento dell'offerta di servizi fino alla sua accessibilità da parte di tutte le persone Cerved.

Nel 2023, per il quinto anno consecutivo, abbiamo proposto un **programma di welfare aziendale** che prevede l'attivazione di **piani distinti per categoria professionale**.

In aggiunta a quelli già attivati, quest'anno abbiamo gestito il **piano dedicato agli impiegati**, per destinare il premio di risultato 2022 mediante un processo specifico. **Oltre il 68% dei beneficiari del premio ha deciso di convertire il premio in crediti welfare.**

La **piattaforma Welfare** del Gruppo permette di accedere ad un'**ampia offerta di servizi** (es. rimborsi per spese di istruzione, di trasporto e assistenziali, buoni, pacchetti per il tempo libero, prenotazione di viaggi, ecc.) per garantire ai dipendenti la **massima flessibilità** nelle proprie scelte.

Integrazione
sistema
Payroll e
piattaforma
Welfare

Tutte le informazioni sul processo welfare sono state condivise tramite mail e all'interno del gruppo Workplace dedicato, dove è stato possibile fare domande e segnalare eventuali problemi. Nella parte finale dell'anno **il gruppo Welfare è stato migrato sulla nuova piattaforma Microsoft VIVA.**

A partire dal 2023 abbiamo poi attivato un'**integrazione tra il sistema Payroll e la piattaforma Welfare** che ha portato importanti efficientamenti nella gestione dei piani welfare.

Grazie ad accordi ad hoc e alla partnership con la **piattaforma Corporate Benefit**, abbiamo ulteriormente **incrementato le opportunità di acquisto di prodotti o servizi a prezzi competitivi**. Ci sono infatti numerose convenzioni con associazioni, strutture, portali e marchi che consentono di effettuare acquisti o usufruire di servizi a un **prezzo agevolato**.

Il **Contratto Integrativo Aziendale**, sottoscritto con le Organizzazioni Sindacali nazionali di settore e i rappresentanti sindacali dei dipendenti, prevede integrazioni rispetto al CCNL su diversi aspetti, come: orario di lavoro, flessibilità, ferie, permessi annui retribuiti ed ex-festività, permessi, part-time, TFR, trasferte, trasferimenti, travel policy, straordinari, buoni pasto e servizi mensa, permessi studio, premio di risultato, eventi climatici eccezionali, lavoro da remoto, malattia e altri istituti.

Attraverso l'Accordo Integrativo Aziendale, offriamo ai dipendenti diversi **benefit volti a favorire la conciliazione vita - lavoro dei care giver** come ad esempio: l'estensione del part time post partum previsto da CCNL fino al 3° anno di età del figlio di ulteriori 12 mesi, la flessibilità dell'orario di lavoro, la possibilità di richiedere in anticipo il TFR anche con requisiti migliori rispetto a quanto disposto dal Codice Civile, una giornata di permesso aggiuntivo per i padri in occasione della nascita del figlio rispetto a quanto previsto per legge (a fine 2023, come illustrato tra le iniziative D&I, si è provveduto ad estendere il congedo di genitorialità per i padri e per le coppie omogenitoriali), permessi retribuiti, interamente a carico dell'azienda, per visite mediche specialistiche o malessere/indisposizione, o permessi studio, accordi di telelavoro in casi personali di riconosciuta gravità.

Tra i benefit offerti, corrispondiamo i **ticket restaurant** sia che la prestazione lavorativa venga svolta in presenza che in regime di smart working. Nella sede di San

Donato Milanese è attiva la mensa aziendale in alternativa al ticket restaurant. Mettiamo a disposizione **auto aziendali** per le trasferte in orario di lavoro e **posti auto** per le dipendenti nel periodo di gravidanza.

LA MODALITÀ DI LAVORO FLESSIBILE IN CERVED

La salute e il benessere dei dipendenti sono fattori prioritari in azienda, e si concretizzano nella possibilità di attivare una **modalità di lavoro flessibile**.

Elemento ormai cardine e strutturale in Cerved, lo **smart working** permette a tutti i dipendenti di beneficiare di un idoneo work-life balance.

Inoltre, l'azienda propone mensilmente, a tutti i dipendenti, delle **survey di monitoraggio** al fine di captare bisogni e criticità sommerse.

L'interazione con i clienti

Al centro del nostro approccio ci sono i clienti e l'ambizione di instaurare un modello di relazione in grado di rafforzare la soddisfazione verso i nostri prodotti e servizi.

Nella relazione con i clienti è centrale oggi, ancora più di ieri, il nostro approccio legato alla generazione di prodotti e piattaforme concepiti per **intercettare ogni tipo di dato** possa supportarli nella **gestione più consapevole di dinamiche decisionali e operative**.

Miriamo ad instaurare **relazioni biunivoche e di lungo periodo**, anche grazie a presidi territoriali e a una rete capillare di professionisti attenti all'ascolto attivo delle loro necessità.

Con la **Policy di Marketing Responsabile** abbiamo definito principi, impegni, azioni, modalità di gestione e monitoraggio secondo i quali i dipendenti e le persone che collaborano con noi sono tenute a svolgere il proprio lavoro nell'interesse dei clienti.

Nel 2023 **non si sono verificati casi di non conformità** con le normative e/o i codici di autoregolamentazione in materia di informativa sui servizi né con regolamenti e/o codici volontari riferiti all'attività di marketing (inclusa la pubblicità).

IL MONITORAGGIO DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Nel 2023 abbiamo proseguito l'**attività di raccolta dell'opinione dei clienti**, del loro grado di soddisfazione e dei suggerimenti per evolvere la nostra offerta e implementare azioni di miglioramento mirate dei nostri servizi.

Nel periodo novembre-dicembre 2023 sono state condotte **oltre 500 interviste** a fruitori dei servizi Cerved, attraverso un campionamento casuale dei clienti che hanno utilizzato almeno un servizio nell'ultimo biennio (2022-2023).

Clienti
soddisfatti
95,3%

Nel complesso, i risultati confermano l'ottima relazione con i clienti, che è progredita nell'ultimo biennio, con un significativo incremento dei clienti che si dichiarano "molto soddisfatti".

La **soddisfazione complessiva si attesta su valori superiori al 90%**, in crescita sia per l'area Corporate che per l'area Financial Institutions e tali indicatori posizionano Cerved al di sopra del benchmark di mercato.

Il **prodotto è l'elemento di maggiore impatto** sul livello di soddisfazione, in particolare attraverso i suoi contenuti. La **gamma di offerta** è un altro elemento particolarmente impattante: è apprezzata l'attuale ampiezza, sebbene il livello di conoscenza di tutti i servizi offerti sia migliorabile.

Anche la **relazione commerciale** rappresenta un punto di forza rispetto alla continuità di rapporto con la clientela.

In particolare, la linea Marketing&Sales registra il livello di soddisfazione maggiore (96,8%; 36,8 di NPS), seguita a stretto giro dalle soluzioni per Risk&Finance (94,8%; 25,5) e dal Credit Management (83,8%; 13,1).

CUSTOMER SATISFACTION KPI

	Corporate								Financial Institutions	
	Risk & Finance		Marketing & Sales		Credit Management		Totale		2023	2022
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022		
OVERALL	94,8	92,4	96,8	90,3	83,8	85,4	94,0	91,2	98,7	97,1
INDICATORE NPS	25,5	26,5	36,8	26,5	13,1	-0,1	26,4	23,4	59,4	47,8

Nel dettaglio si evidenziano i seguenti **punti di forza e di soddisfazione** per i clienti:

- › **Risk&Finance:** premiata soprattutto **la qualità e l'affidabilità** delle informazioni commerciali e degli score. Buoni i giudizi sulla piattaforma Credit Suite, in relazione ai contenuti erogati e alla facilità di utilizzo; anche la **completezza della gamma** e il **contenuto innovativo** sono punti di forza riconosciuti.
- › **Marketing & Sales:** eccellente livello di soddisfazione soprattutto in merito all'utilità dei servizi di marketing per **prendere decisioni di business**. Valutazione positiva anche per la **relazione con il referente commerciale** e la chiarezza di presentazione dei servizi in pre-vendita.
- › **Credit Management:** notevole crescita della soddisfazione per quanto riguarda la **relazione con il referente commerciale**. Rispetto ai servizi offerti, è buono il giudizio sulla gamma di strumenti per il recupero.
- › **Financial Institution:** indicatori di soddisfazione molto elevati, con un'ottima propensione a raccomandare Cerved. Le valutazioni sui prodotti e servizi offerti sono molto positive, in quanto rispondono alle esigenze dei clienti relativamente alla **gamma di soluzioni**, che è percepita **innovativa e utile** per prendere decisioni di business. Ottima la **relazione con il personale** che si interfaccia con il cliente, sia commerciale che tecnico.

La rilevazione della Customer Satisfaction è stata fatta in continuità con le precedenti rilevazioni (2020 - 2021 - 2022) ed è stata affidata ad un importante istituto

di ricerca esterno al fine di garantire **massima imparzialità dell'analisi**.

LA GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE CRITICITÀ CON I CLIENTI

La prevenzione e la gestione di criticità sono una priorità, soprattutto nella relazione con i clienti finali (intestatari delle pratiche), le associazioni dei consumatori, le autorità di garanzia e di vigilanza e i clienti intermedi, intesi come gli acquirenti dei servizi di Credit Management e dei prodotti di Business Information.

Abbiamo, quindi, identificato aree di miglioramento e attivato le necessarie azioni correttive per **mantenere alto lo standard qualitativo** erogato attraverso la gestione dei reclami.

Il processo di ricezione e di gestione delle segnalazioni scritte prevede⁴:

1. fase di classificazione,
2. analisi approfondita di quanto emerso,
3. comunicazione di un riscontro finale,
4. eventuali azioni correttive o di miglioramento.

Non sono previste limitazioni nella scelta dei canali tramite cui veicolare le segnalazioni.

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

Il trend dei reclami formalizzati e ricevuti è monitorato attraverso **registri digitalizzati**, e poi condivisi mensilmente con il management e con le funzioni di controllo. L'attività di gestione dei reclami viene svolta tramite un **modello quality based**, i cui approcci di gestione possono essere classificati in:

- > preventivo,
- > operativo,
- > proattivo.

⁴ Per le aree di Credit Management e Business Information.

La sostenibilità nella gestione della catena di fornitura

Il nostro obiettivo è raggiungere una gestione sostenibile di tutti i processi di approvvigionamento anche dal punto di vista sociale e ambientale.

86%
di fornitori
locali

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

La filiera di approvvigionamento è collocata per **il 86% nei territori in cui operiamo direttamente o attraverso le controllate.**

LA POLICY ACQUISTI SOSTENIBILI

Per rafforzare il nostro impegno verso un futuro più sostenibile per le persone e per il Pianeta, abbiamo **una policy incentrata sulla gestione sostenibile degli acquisti**. La policy si pone l'obiettivo di diffondere una **maggiore consapevolezza lungo tutta la catena di fornitura**.

Per raggiungere tale obiettivo, la policy definisce un impegno verso:

- › la **tutela dell'ambiente** con un'attenzione per consumi, emissioni, uso delle risorse, gestione dei rifiuti e promozione di una cultura del rispetto dell'ambiente;
- › l'implementazione di modelli legati all'**economia circolare** e basati su riduzione, riuso, riciclo e recupero;
- › la **tutela dei diritti dei lavoratori** e, in particolare, rispetto a diversità e pari opportunità, lavoro minorile e forzato, salute e sicurezza sul lavoro, condizioni di lavoro, libertà di associazione e di contrattazione collettiva, tutela della privacy;
- › l'implementazione di **comportamenti etici** con riferimento a conformità normativa, onestà e trasparenza, tutela delle informazioni, gestione dei rischi e continuo miglioramento delle performance.

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

**Aggiornate
le clausole
generali di
appalto**

In linea con quanto previsto dal Codice Etico, dai Modelli Organizzativi di Gestione e Controllo adottati dalle Società del Gruppo e nel rispetto della Policy sui Diritti Umani e della Policy acquisti sostenibili, i fornitori sono tenuti a svolgere le proprie attività **nel rispetto di tutte le nostre Policy ESG**.

Nel corso del 2023 abbiamo inoltre inserito nelle **clausole generali di appalto** un'apposita condizione attraverso la quale **i fornitori si impegnano ad agire in**

conformità con le Policy ESG di Gruppo e a rispondere tempestivamente ai questionari ESG che verranno loro forniti.

Abbiamo anche portato avanti il **progetto di valutazione dei fornitori dal punto di vista ESG**: i fornitori coinvolti sono stati individuati in base a soglie relative all'acquisto totale, garantendo un coinvolgimento annuale di quelli più critici. Quest'anno, tuttavia, abbiamo incluso nelle analisi anche **fornitori più piccoli** affinché anch'essi siano sempre più attenti e sensibili alle tematiche ESG.

La valutazione si è basata **su temi di governance, sociali e ambientali** e per questo abbiamo utilizzato la piattaforma di assessment ESG di Cerved Rating Agency. Il tasso di risposta dei questionari inviati è stato dell'80% (rispetto al 63% dell'anno precedente), e ha permesso un'analisi accurata e critica dei nostri fornitori.

Non si rilevano particolari criticità e gli esiti complessivi sono sostanzialmente allineati a quelli dello scorso anno.

Tasso di
risposta
assessment
ESG 80%

Comunità e territori: l'iniziativa Cara Cerved ti scrivo

Svolgiamo un ruolo attivo di sviluppo e promozione delle comunità in cui operiamo, con particolare attenzione al rafforzamento della relazione con i territori.

Il nostro impegno è **sempre guidato da quattro principi cardine**:

- › essere pionieri del big data ecosystem,
- › essere impegnati a costruire una cultura di fiducia,
- › essere orientati alla crescita sostenibile,
- › essere attori del cambiamento.

Il progetto aziendale più importante, e di grande impatto sociale per la comunità, è **“Cara Cerved ti scrivo”**, attivo dal 2019.



“**Cara Cerved ti scrivo**” coinvolge ogni dipendente chiamato a proporre progetti di solidarietà meritevoli rivolti a bambini e ragazzi che vivono in condizioni di disagio. Questi progetti, promossi da associazioni senza scopo di lucro attive nelle regioni in cui operiamo, mirano a essere un faro di speranza nelle loro vite.



Un **comitato aziendale**, trasversale e rappresentativo di tutte le funzioni, coordina “Cara Cerved ti scrivo” e si riunisce mensilmente con lo scopo di esaminare le proposte e individuare i progetti che meritano il nostro sostegno.

L’obiettivo è **contribuire in modo concreto alla riduzione delle condizioni di disagio e povertà** economica, sociale ed educativa e trasmettere un messaggio di amore e di solidarietà verso chi è meno fortunato.

Quest’anno le iniziative di “Cara Cerved ti scrivo” non si sono concentrate solo sul nostro territorio. La partecipazione e la generosità dei **colleghi e delle colleghe della Romania**, ci ha permesso di sostenere l’associazione **Something New** e di raccogliere oltre 200kg di generi alimentari che sono stati poi destinati a famiglie in difficoltà, ampliando così la nostra zona di intervento.

Nel corso del 2023 abbiamo quindi **sostenuto 8 differenti associazioni**.

PROGETTI SOSTENUTI DA CARA CERVED TI SCRIVO NEL 2023

Associazione	Progetto e obiettivo
A.F.A.D.O.C	Campo scuola Favorire lo sviluppo delle abilità sociali e relazionali di bimbi con deficit dell’ormone della crescita.
BE & ABLE Società Cooperativa Sociale	Laboratorio Teatrale Coinvolgere ragazzi con disturbi del neurosviluppo per creare rappresentazioni teatrali da portare nei teatri e nelle scuole.
CAF Casafamiglia	Progetto Together for Teens Sostenere le attività di accoglienza e cura per ragazzi vittime di abusi e maltrattamenti, attraverso lo spettacolo INCANTI.
Fondazione Telethon	Correre fa bene al cuore Sostenere la ricerca contro le malattie genetiche rare attraverso una staffetta organizzata su Milano e Roma.
Maria Letizia Verga	Un grande Sogno un grande Centro Contribuire all’ampliamento del Centro Maria Letizia Verga attraverso l’adozione di un Ufficio Amministrativo e sostenere il centro attraverso la donazione di giocattoli acquistati dalle persone Cerved.
Ospedale Buzzi	Navicelle spaziali Sopperire alla mancanza di carrozzine per i bambini ricoverati nei reparti di Ortopedia e Traumatologia Pediatrica.
Associazione Home Rende	Letterina a Babbo Natale Donare giocattoli ai bambini sulla base delle letterine ricevute. I doni sono stati acquistati dai colleghi e dalle colleghe della sede di Mangone.
Something New	Cibo e istruzione Sostenere famiglie in difficoltà attraverso la raccolta di derrate alimentari e il pagamento dell’iscrizione ad un campus invernale per i bambini.

INCANTI – TOGETHER FOR TEENS

Abbiamo sostenuto lo spettacolo di illusionismo INCANTI, a beneficio del progetto “Together for Teens”. L’iniziativa offre **supporto alle attività di accoglienza e cura per ragazzi adolescenti vittime di abusi e maltrattamenti**, accolti dall’Associazione CAF nelle Comunità Residenziali per giovani dai 12 ai 18 anni a Milano.

Lo spettacolo si è tenuto il 21 novembre al Teatro Carcano di Milano, con la partecipazione di un gruppo di colleghi che, a loro volta, hanno scelto di sostenere questa causa coinvolgendo le proprie famiglie in una serata all’insegna della magia e della solidarietà.



CORRERE FA BENE AL CUORE!

Il 7 ottobre 2023 a Milano e il 14 ottobre 2023 a Roma, ci siamo uniti alla manifestazione organizzata da Telethon e BNP Paribas a **sostegno della ricerca sulle malattie genetiche rare**. Come Gruppo abbiamo partecipato a 6 staffette, ognuna composta da 8 componenti.

Il grande supporto alle squadre Cerved dato da numerosi colleghi e colleghe è stata la dimostrazione di un **forte spirito di solidarietà e grande coesione verso l’obiettivo comune: sostenere la ricerca**.



UN GRANDE SOGNO UN GRANDE CENTRO











È il nome di un progetto ambizioso che mira ad ampliare il **Centro Maria Letizia Verga** e prevede l'aggiunta di oltre 5.800 mq di superficie. **Aver adottato uno spazio che sarà adibito a Ufficio Amministrativo** ci rende molto orgogliosi e contribuirà a rendere più "grande" la possibilità di cura e assistenza contro le leucemie infantili e malattie rare. Inoltre, il Comitato di "Cara Cerved ti scrivo" ha lanciato una **gara di solidarietà** in occasione del Natale per coinvolgere tutti i dipendenti nel donare giocattoli da destinare a bambini e ragazzi curati presso il Centro Maria Letizia Verga.



PREMI E RICONOSCIMENTI

Nel 2023 Cerved ha ricevuto numerosi premi che testimoniano i traguardi raggiunti su differenti fronti (tech, credit, employer, welfare, empowerment, sostenibilità, ecc.).

Sono riconoscimenti che **premiano non solo l'azienda ed il brand, ma soprattutto le persone Cerved** che con impegno e determinazione lavorano ogni giorno con l'obiettivo di contribuire al successo dell'azienda.

Premio	Descrizione
 Ambrogino delle imprese (Premio Impresa e Valore)	Riconoscimento assegnato dalla Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi per aver avuto nell'ultimo triennio un impatto positivo sul territorio e la comunità.
 European Credit Challenge - Credit Information & Investigation	Primo posto nel comparto Credit Information & Investigation dell'European Credit Challenge, iniziativa dedicata alla Credit Industry per la tutela e la gestione del credito.
 HR Innovation Award - Empowerment e Sviluppo	Premio conferito da Osservatori Digital Innovation, per la categoria "Empowerment e Sviluppo" grazie al progetto aziendale "Più felici, più skillati, più produttivi".
 Best Performance Award - Hot topic "WellFare"	Premio assegnato da SDA Bocconi School of Management; riconosce il merito di essere una realtà che genera valore economico, tecnologico, sociale e ambientale, operando in modo sostenibile.
 Top Job - Best Employers 2023-2024	Riconoscimento assegnato dall'Istituto Tedesco Qualità ITQF e La Repubblica Affari&Finanza ai migliori datori di lavoro in Italia.
 Italy's Best Employers for Women 2023	Riconoscimento assegnato dall'Istituto Tedesco qualità ITQF e La Repubblica Affari&Finanza ai migliori datori di lavoro per le donne in Italia.
 CEOforLIFE Awards 2023	Premio assegnato a Fabrizio Negri, CEO di Cerved Rating Agency, da CEOforLIFE per ESG Verify, il nuovo prodotto di valutazione del profilo ESG delle aziende - riconosciuto come progetto innovativo.
 Campione della Sostenibilità 2023-2024	Riconoscimento assegnato dall'Istituto Tedesco qualità ITQF e La Repubblica Affari&Finanza alle imprese campioni in ambito di ESG e sostenibilità.
 Leader della Sostenibilità 2023	Riconoscimento del Sole240re che certifica il percorso ESG intrapreso dal Gruppo Cerved nel corso degli anni; ottenuto per il terzo anno consecutivo su una classifica di oltre 200 aziende italiane.
 Aziende più attente al clima	Classifica delle imprese che hanno ridotto maggiormente il rapporto tra le loro emissioni di CO ₂ e il fatturato; pubblicata dal Corriere della Sera e basata su dati elaborati da Pianeta 2030.

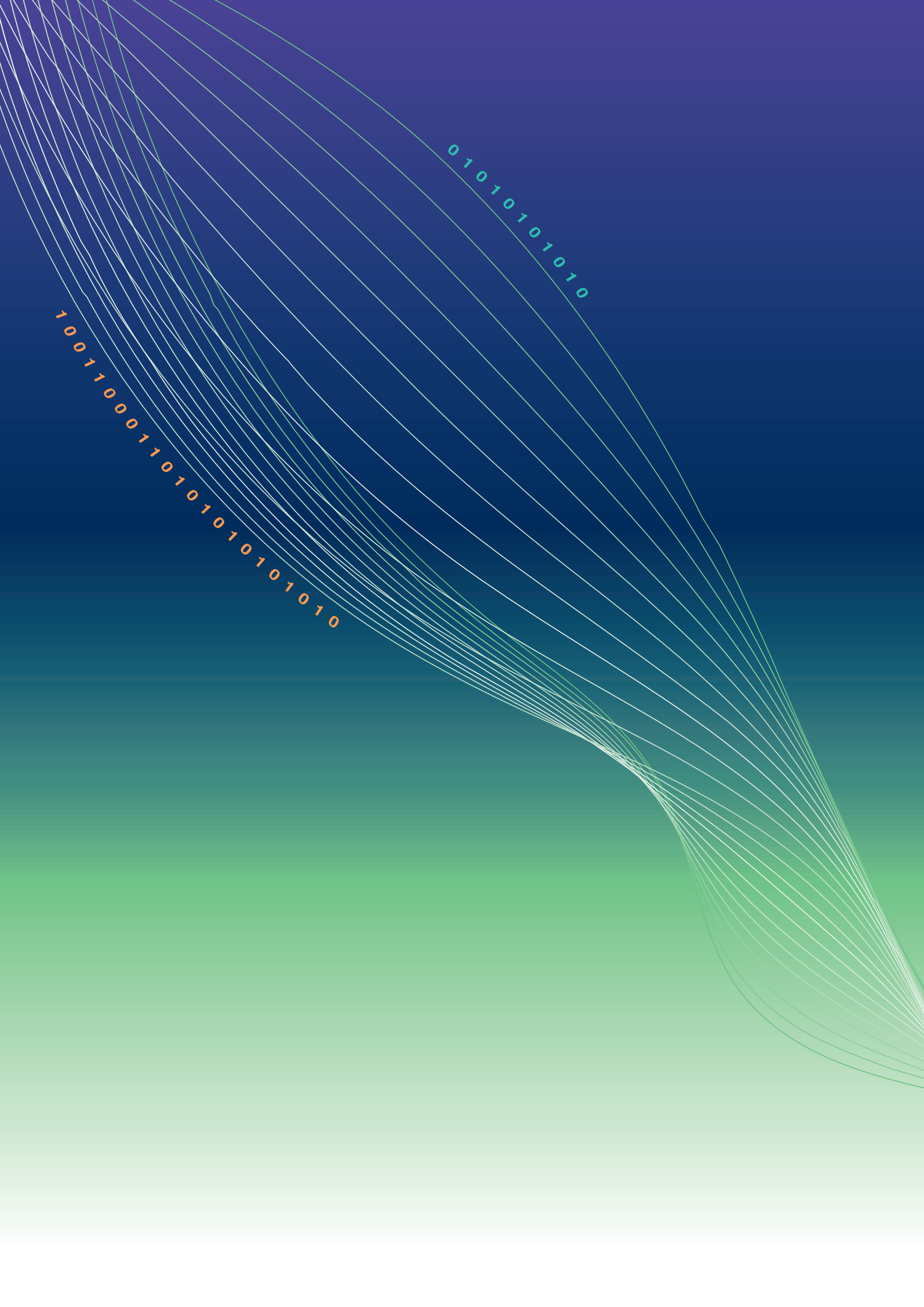
CERVED RICEVE L'AMBROGINO D'ORO PER LE IMPRESE

Cerved ha ricevuto il premio “Impresa e Valore”, nell’ambito dell’”Ambrogino delle imprese” assegnato dalla Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi per aver avuto, nell’ultimo triennio, un **impatto positivo sul territorio e la comunità**, agendo come impresa in coesione con la società e **creando nuovo valore e sviluppo sostenibile, sia in ambito ambientale che sociale**. **È un riconoscimento importante del percorso** che, ormai da anni, abbiamo intrapreso: essere una **realtà più sostenibile, inclusiva e rispettosa** del contesto sociale e ambientale.

La cerimonia di premiazione si è svolta a ottobre 2023 nella prestigiosa cornice del Teatro alla Scala, espressione e simbolo, nel mondo, di Milano e della cultura del “saper fare” ambrosiano.

Il premio, un’opera d’arte contemporanea intitolata “GESTA”, realizzata dall’artista e designer Augustina Bottoni, è stato esposto per due mesi nella reception della sede di San Donato Milanese, a testimonianza del valore che le persone Cerved hanno costruito insieme.





01010101010

10011000110101010101010

5

RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

- ▶ L'impegno per l'ambiente
- ▶ Energia rinnovabile, consumi ed emissioni
- ▶ Gestione dei rifiuti

010101010

L'impegno per l'ambiente

Il futuro del nostro Pianeta dipende dalle azioni che intraprendiamo oggi: questa consapevolezza ci guida nel percorso verso un'innovazione sostenibile, così come nell'attuazione di strategie che preservano e rispettano l'ambiente in cui viviamo.

Il contesto globale in cui agiamo è attualmente definito da iniziative ambiziose, come i Sustainable Development Goals (SDG) dell'Agenda 2030 e le decisioni emerse dalla 28° Conferenza delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici (COP28). Per dare valore e concretezza al nostro impegno ambientale, anche noi di Cerved **contribuiamo attivamente al raggiungimento di questi obiettivi globali**, riconoscendo il ruolo cruciale che il settore privato gioca nella lotta contro i cambiamenti climatici e nella promozione della sostenibilità.

In linea con
l'Agenda
2030

Il **nostro approccio è in linea con l'Agenda 2030** e le nostre decisioni sono orientate all'innovazione sostenibile, alla riduzione delle emissioni, alla conservazione delle risorse naturali e allo sviluppo di pratiche operative che rispettano l'ambiente.

Attraverso la **strategia ambientale** descritta nel Capitolo 2, ci impegniamo ad integrare i principi e le azioni relative agli SDGs pertinenti.

Azione e relativo SDG



L'AZIONE
PER IL CLIMA



L'ACCESSO AD
UN'ENERGIA PULITA



IL CONSUMO E
LA PRODUZIONE
SOSTENIBILE



LA VOLONTÀ DI
RENDERE LE CITTÀ E GLI
INSEDIAMENTI UMANI
INCLUSIVI, SICURI,
DURATURI E SOSTENIBILI

Il percorso verso la sostenibilità è complesso e richiede una collaborazione senza precedenti tra diversi settori: per questo consideriamo di fondamentale importanza **lavorare insieme ai nostri partner, agli stakeholder e alla comunità globale** per condividere conoscenze, risorse e soluzioni innovative.

Energia rinnovabile, consumi ed emissioni

I risultati della COP28 ci portano a rafforzare ulteriormente il nostro impegno verso un futuro a basse emissioni di carbonio, evidenziando la necessità di accelerare la transizione energetica e di adottare misure più stringenti per la protezione dell'ambiente.

È nostra ferma volontà proseguire con l'acquisto di **energia derivata da fonti rinnovabili**.

Nel 2023, infatti, i nostri uffici si sono riforniti di energia elettrica certificata come proveniente da fonti rinnovabili **per il 99% degli acquisti diretti in Italia**, tramite l'ottenimento di certificati di Garanzie di Origine. Ciò ha permesso di evitare l'emissione di circa 1.732 tonnellate di CO₂ (calcolate secondo l'approccio Market-based).

1.732
tonnellate di
CO₂

La recente realizzazione di un **impianto fotovoltaico** della potenza di 327,60 kWp nella sede di Mangone (CS), rappresenta un ulteriore passo significativo verso l'adozione di fonti energetiche più sostenibili e la **riduzione dell'impatto ambientale**.

Impianto fotovoltaico installato nella sede di Mangone (CS)



Installato sul terreno di proprietà della sede di Mangone, l'impianto è composto da **720 moduli fotovoltaici** in silicio monocristallino, supportato da 3 inverter trifase da 100 kW ciascuno.

Passaggio al cloud computing

Sempre nell'ottica di dare un contributo concreto alla **transizione verso un futuro più sostenibile**, il Gruppo ha recentemente deciso di passare alla tecnologia **cloud computing** e di avviarsi progressivamente verso la **dismissione dei propri Centri di Elaborazione Dati (CED)**.

I benefici sono molteplici:

- **Riduzione significativa dell'uso di energia elettrica** attraverso l'eliminazione dell'utilizzo di server fisici e conseguente cessazione delle attività di refrigerazione dei server e dei sistemi di condizionamento dell'aria che richiedono un notevole consumo di energia elettrica per il loro funzionamento e raffreddamento h24, 7/7. Il passaggio al cloud permette di ospitare le proprie applicazioni e i propri dati su server condivisi.
- **Ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse**, evitando sprechi di energia inutili dovuti a server sottoutilizzati. Con il cloud, infatti, è possibile scalare le risorse in base alle proprie esigenze, aumentando o diminuendo la capacità di elaborazione e di archiviazione a seconda delle necessità del momento.

Attraverso la linea intrapresa, miriamo quindi a ridurre sensibilmente il consumo di energia elettrica, ottimizzare l'utilizzo delle risorse e contribuire alla riduzione delle emissioni di CO₂.

MONITORAGGIO DEI CONSUMI

Nel corso del 2023, abbiamo **monitorato costantemente i livelli di utilizzo di energia** nei nostri ambienti operativi, puntando a presentare una prospettiva dettagliata e chiara delle nostre prestazioni.

L'intento è stato quello di **contribuire all'analisi del nostro impatto ambientale**, mantenendo al contempo un **approccio trasparente e informativo**.

Anche nel 2023 il riscaldamento, il condizionamento e l'illuminazione dei nostri uffici hanno costituito la quota maggiore dei consumi energetici del Gruppo. In particolare, durante l'anno sono stati consumati circa 16 mila GJ di energia elettrica. I restanti consumi derivano da gas naturale, gasolio, energia termica, diesel e benzina per il parco auto.

EMISSIONI PRODOTTE

Nel 2023, abbiamo **registrato le nostre emissioni** suddividendole in:

- **Scope 1:** rappresentano le emissioni dirette generate dall'azienda a causa del consumo di combustibile per riscaldamento, carburanti per la flotta auto e perdite di gas refrigerante.
- **Scope 2:** indicano le **emissioni indirette** derivanti dal consumo di energia elettrica acquistata.
- **Scope 3:** comprendono **altre tipologie di emissioni indirette** generate lungo la catena del valore.

LA CERTIFICAZIONE ISO 14064-1

La norma ISO 14064-1, che abbiamo applicato volontariamente, specifica i principi e i requisiti, al livello dell'organizzazione, per **la quantificazione e la rendicontazione delle emissioni di gas ad effetto serra (GHG) e della loro rimozione.**

Attraverso l'ottenimento di questa certificazione abbiamo ulteriormente sottolineato il nostro impegno ad essere coerenti, trasparenti e credibili nel conteggio delle emissioni.

LA GESTIONE DELLA FLOTTA AUTO E DEGLI SPOSTAMENTI DEL PERSONALE

Al fine di ridurre le emissioni, **incentiviamo gli spostamenti per lavoro attraverso i mezzi pubblici** offrendo un'agevolazione sull'acquisto dell'abbonamento ferroviario e mettendo a disposizione un **servizio navetta gratuito**. Entrambi i servizi sono al momento attivi per i dipendenti della sede di San Donato Milanese, HQ del Gruppo.

A questo si aggiunge il piano di **smart working**, ormai consolidato, che contribuisce a ridurre il tempo e l'impatto ambientale del tragitto casa-lavoro.

Nel 2023 abbiamo inoltre indirizzato tutti gli acquisti di veicoli **verso automobili a basse emissioni di CO₂**, in linea con l'impegno definito dai target ESG 2021-2023.

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

Gestione dei rifiuti

L'implementazione di una gestione oculata dei rifiuti ci permette di limitarne la produzione a quella derivante dal normale utilizzo di un ufficio e di minimizzare gli impatti derivanti dallo smaltimento.

Le sedi Cerved sono dotate di contenitori per la **raccolta differenziata**.

Particolare attenzione è posta al **ritiro e allo smaltimento dei rifiuti speciali** per i quali, nonostante sia una attività eccezionale e sporadica, sono in essere specifici contratti con le principali **aziende specializzate**.

Queste aziende si occupano in totale sicurezza e competenza del ritiro e dello smaltimento principalmente di toner esausti, garantendo un reinserimento nella filiera produttiva e **promuovendo il recupero** dei rifiuti speciali.

INIZIATIVE AZIENDALI PER RIDURRE L'IMPATTO AMBIENTALE

Le nostre scelte per un futuro più sostenibile si traducono in iniziative concrete, che coinvolgono tutto il Gruppo e le nostre persone.

► **Politica plastic free**

Nel 2023 abbiamo installato distributori automatici nuovi, che forniscono bevande in bicchieri riciclabili. Continua così il nostro impegno per ridurre drasticamente l'uso di plastica nei nostri uffici, adottando alternative sostenibili e promuovendo iniziative volte a sensibilizzare i dipendenti sull'importanza della tutela dell'ambiente.

► **Installazione di colonnine di ricarica elettrica**

Le colonnine di ricarica, presenti nella sede di San Donato Milanese, offrono un servizio essenziale per i dipendenti promuovendo l'adozione di veicoli elettrici e sostenendo la transizione verso un futuro a basse emissioni di carbonio.

► **Convenzione aziendale per dare nuova vita ai dispositivi elettronici**

Da qualche anno Cerved è passata dall'acquisto al noleggio dei computer con elevati standard di qualità, certificati Energy Star. Dal 2023, i dispositivi elettronici (come, appunto, i computer) vengono rigenerati alla fine del periodo di noleggio; ai dipendenti è offerta la possibilità di acquistarli a prezzi convenienti, tramite una piattaforma aziendale.

Dati e indicatori

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

	u.m.	2021	2022	2023
Numero totale delle società del Gruppo analizzate per rischi legati alla corruzione*	n.	22	19	17
Numero totale delle società del Gruppo	n.	24	19	17
Percentuale delle società del Gruppo analizzate per rischi legati alla corruzione	%	92	100	100

*Il numero totale delle società del Gruppo analizzate per rischi legati alla corruzione viene calcolato considerando tutte le società per le quali viene effettuato il Risk Assessment 231 e le controllate dirette. La riduzione del numero di società è collegata ad operazioni straordinarie

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

	u.m.	2021	2022	2023
Numero totale di processi analizzati per rischi legati alla corruzione	n.	20	47	47
Numero totale di processi	n.	20	47	47
Percentuale dei processi analizzati per rischi legati alla corruzione	%	100	100	100

3. Numero di dipendenti che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione

	u.m.	2021			2022				2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Altro	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	n.	701	1.034	1.735	861	1.184	1	2.046	140	141	281
Dirigenti	n.	40	13	53	53	14	-	67	10	3	13
Quadri	n.	175	125	300	245	173	-	418	31	29	60
Impiegati	n.	486	896	1.382	563	997	1	1.561	99	109	208
Esteri	n.	17	24	41	77	281	-	358	7	37	44
Dirigenti	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Quadri	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Impiegati	n.	17	24	41	77	281	-	358	7	37	44
Totale	n.	718	1.058	1.776	938	1.465	1	2.404	147	178	325
Dirigenti	n.	40	13	53	53	14	-	67	10	3	13
Quadri	n.	175	125	300	245	173	-	418	31	29	60
Impiegati	n.	503	920	1.423	640	1.278	1	1.919	106	146	252

4. Ore di formazione su tematiche collegate all'anticorruzione

	u.m.	2021			2022				2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Altro	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	h	176	258	434	865	1.163	1	2.029	140	141	281
Dirigenti	h	10	3	13	53	14	-	67	10	3	13
Quadri	h	44	31	75	260	168	-	428	31	29	60
Impiegati	h	122	224	346	552	981	1	1.534	99	109	208
Esteri	h	4	6	10	77	281	-	358	7	37	44
Dirigenti	h	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Quadri	h	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Impiegati	h	4	6	10	77	281	-	358	7	37	44
Totale	h	180	264	444	942	1.444	1	2.387	147	178	325
Dirigenti	h	10	3	13	53	14	-	67	10	3	13
Quadri	h	44	31	75	260	168	-	428	31	29	60
Impiegati	h	126	230	356	629	1.262	1	1.892	106	146	252

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

	u.m.	2021			2022			2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	n.	1	3	4	2	1	3	2	1	3
Esteri	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale	n.	1	3	4	2	1	3	2	1	3

6. Reclami ricevuti riguardanti le violazioni della privacy dei clienti

	u.m.	Risk intelligence			Marketing Intelligence			Credit Management		
		2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Numero totale	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-di cui denunce ricevute da parti esterne e confermate dall'organizzazione	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- di cui denunce da enti regolatori	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tempo medio di gestione del reclamo	gg lavorativi	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Numero totale di fughe, furti o perdite di dati dei clienti	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-

7. Dipendenti suddivisi per Paese

	u.m.	2021			2022				2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Altro	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	n.	992	1.261	2.253	1.024	1.334	1	2.359	982	1.270	2.252
Esteri	n.	111	385	496	123	358	-	481	105	336	441
Totale	n.	1.103	1.646	2.749	1.147	1.692	1	2.840	1.087	1.606	2.693

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

Headcount	u.m.	2021			2022				2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Altro	Totale	Uomini	Donne	Totale
Gruppo Cerved	n.	1.103	1.646	2.749	1.147	1.692	1	2.840	1.087	1.606	2.693
età inferiore ai 30 anni	n.	152	186	338	158	165	-	323	150	127	277
tra i 30 e i 50 anni	n.	719	1.147	1.866	729	1.174	1	1.904	676	1.102	1.778
età superiore ai 50 anni	n.	232	313	545	260	353	-	613	261	377	638
Italia	n.	992	1.261	2.253	1.024	1.334	1	2.359	982	1.270	2.252
età inferiore ai 30 anni	n.	119	109	228	130	110	-	240	128	86	214
tra i 30 e i 50 anni	n.	656	861	1.517	652	896	1	1.549	613	839	1.452
età superiore ai 50 anni	n.	217	291	508	242	328	-	570	241	345	586
Esteri	n.	111	385	496	123	358	-	481	105	336	441
età inferiore ai 30 anni	n.	33	77	110	28	55	-	83	22	41	63
tra i 30 e i 50 anni	n.	63	286	349	77	278	-	355	63	263	326
età superiore ai 50 anni	n.	15	22	37	18	25	-	43	20	32	52
Età media dei dipendenti del Gruppo	anni	41,6	41,3	41,4	41,7	42,0	41,0	41,9	42,6	43,2	43,0

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

Headcount	u.m.	2021			2022				2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Altro	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti impiegati in attività core	n.	1.051	1.541	2.592	1.099	1.576	1	2.676	1.030	1.488	2.518
<i>età inferiore ai 30 anni</i>	n.	150	176	326	156	156	-	312	146	118	264
<i>tra i 30 e i 50 anni</i>	n.	687	1.088	1.775	703	1.101	1	1.805	641	1.026	1.667
<i>età superiore ai 50 anni</i>	n.	214	277	491	240	319	-	559	243	344	587
Dipendenti impiegati in attività di supporto	n.	52	105	157	48	116	-	164	57	118	175
<i>età inferiore ai 30 anni</i>	n.	2	10	12	2	9	-	11	4	9	13
<i>tra i 30 e i 50 anni</i>	n.	32	59	91	26	73	-	99	35	76	111
<i>età superiore ai 50 anni</i>	n.	18	36	54	20	34	-	54	18	33	51
Totale	n.	1.103	1.646	2.749	1.147	1.692	1	2.840	1.087	1.606	2.693

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

	u.m.	2021			2022				2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Altro	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	n.	93	19	112	85	21	-	106	87	22	109
<i>età inferiore ai 30 anni</i>	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>tra i 30 e i 50 anni</i>	n.	60	11	71	46	12	-	58	51	12	63
<i>età superiore ai 50 anni</i>	n.	33	8	41	39	9	-	48	36	10	46
Quadri	n.	268	184	452	298	213	-	511	291	222	513
<i>età inferiore ai 30 anni</i>	n.	2	5	7	7	2	-	9	4	4	8
<i>tra i 30 e i 50 anni</i>	n.	186	122	308	201	140	-	341	197	146	343
<i>età superiore ai 50 anni</i>	n.	80	57	137	90	71	-	161	90	72	162
Impiegati	n.	742	1.443	2.185	764	1.458	1	2.223	709	1.362	2.071
<i>età inferiore ai 30 anni</i>	n.	150	181	331	151	163	-	314	146	123	269
<i>tra i 30 e i 50 anni</i>	n.	473	1.014	1.487	482	1.022	1	1.505	428	944	1.372
<i>età superiore ai 50 anni</i>	n.	119	248	367	131	273	-	404	135	295	430
Totale	n.	1.103	1.646	2.749	1.147	1.692	1	2.840	1.087	1.606	2.693

11. Promozioni e passaggi di livello

Headcount	u.m.	2021			2022			2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Numero di quadri promossi a dirigente	n.	7	3	10	-	1	1	11	2	13
<i>età inferiore ai 30 anni</i>	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>tra i 30 e i 50 anni</i>	n.	7	2	9	-	-	-	10	2	12
<i>età superiore ai 50 anni</i>	n.	-	1	1	-	1	1	1	-	1
Numero di impiegati promossi a livello di quadro	n.	16	12	28	26	25	51	28	28	56
<i>età inferiore ai 30 anni</i>	n.	3	1	4	6	1	7	3	3	6
<i>tra i 30 e i 50 anni</i>	n.	13	10	23	18	20	38	23	21	44
<i>età superiore ai 50 anni</i>	n.	-	1	1	2	4	6	2	4	6
Totale promozioni nell'anno	n.	23	15	38	26	26	52	39	30	69

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

	u.m.	2021			2022				2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Altro	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo indeterminato	n.	1.087	1.624	2.711	1.126	1.655	1	2.782	1.076	1.593	2.669
- di cui Italia	n.	984	1.250	2.234	1.009	1.301	1	2.311	972	1.258	2.230
- di cui estero	n.	103	374	477	117	354	-	471	104	335	439
Tempo determinato	n.	16	22	38	21	37	-	58	11	13	24
- di cui Italia	n.	8	11	19	15	33	-	48	10	12	22
- di cui estero	n.	8	11	19	6	4	-	10	1	1	2
Gruppo	n.	1.103	1.646	2.749	1.147	1.692	1	2.840	1.087	1.606	2.693
Tempo indeterminato	%	99%	99%	99%	98%	98%	100%	98%	99%	99%	99%
Tempo determinato	%	1%	1%	1%	2%	2%	0%	2%	1%	1%	1%

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

	u.m.	2021			2022				2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Altro	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full time	n.	1.080	1.399	2.479	1.121	1.429	1	2.551	1.064	1.366	2.430
Part time	n.	23	247	270	26	263	-	289	23	240	263
Gruppo	n.	1.103	1.646	2.749	1.147	1.692	1	2.840	1.087	1.606	2.693

14. Forza lavoro esterna per categoria professionale

	u.m.	2021			2022			2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Collaboratori esterni*	n.	564	492	1.056	517	428	945	499	405	904
Lavoratori autonomi	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Interinali	n.	-	-	-	1	6	7	-	3	3
Stagisti	n.	13	14	27	6	3	9	6	3	9
Altro (Amministratori esecutivi)	n.	8	-	8	7	-	7	9	1	10
Altro	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale	n.	585	506	1.091	531	437	968	514	412	926
Rapporto tra forza lavoro direttamente impiegata ed indirettamente impiegata	%	53%	31%	40%	46%	26%	34%	47%	26%	34%

*Sono inclusi tra i collaboratori esterni, il personale che ha un rapporto continuativo con il Gruppo ma che non ha un contratto di lavoro subordinato (dipendenti) tra cui: agenti enasarco, periti, gestori credit management, avvocati, operatori telefonici

15. Dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione

	u.m.	2021	2022	2023
Totale dipendenti	n.	2.749	2.840	2.693
Numero di dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	n.	2.576	2.647	2.523
Percentuale di dipendenti coperti*	%	94	93	94

*I contesti che non prevedono accordi collettivi di contrattazione sono relativi a: CPS Grecia, CPS Romania, CCC stabile organizzazione Romania, ReCollection, Cerved Group succursale Morbio Inferiore

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

	u.m.	2021			2022			2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Quadri appartenenti a categorie protette	n.	1	2	3	1	3	4	4	4	8
% di Quadri appartenenti a categorie protette	%	0,4%	1,1%	0,7%	0,3%	1,4%	0,8%	1,4%	1,8%	1,6%
Impiegati appartenenti a categorie protette	n.	39	67	106	46	76	122	39	71	110
% di Impiegati appartenenti a categorie protette	%	5,3%	4,6%	4,9%	6,0%	5,2%	5,5%	5,5%	5,2%	5,3%
Gruppo	n.	40	69	109	47	79	126	43	75	118
% di dipendenti appartenenti a categorie protette	%	3,6%	4,2%	4,0%	4,1%	4,7%	4,4%	4,0%	4,7%	4,4%

*Per Categorie Protette si intende il personale in forza assunto obbligatoriamente, ad esempio: vittime del dovere o di azioni terroristiche; vittime del terrorismo e della criminalità organizzata; invalidi militari di guerra; invalidi civili di guerra; invalidi per servizio; invalidi del lavoro; invalidi civili; vedove e orfani (di guerra, per causa di servizio e del lavoro) ed equiparati; sordomuti; centralinisti non vedenti; profughi

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

2021	u.m.	< 30	30-50	>50	Totale	% totale
Italia	n.	99	83	9	191	8%
Uomini	n.	62	47	5	114	11%
Donne	n.	37	36	4	77	6%
Eestero	n.	30	34	12	76	15%
Uomini	n.	11	9	3	23	21%
Donne	n.	19	25	9	53	14%
Gruppo	n.	129	117	21	267	10%
Uomini	n.	73	56	8	137	12%
Donne	n.	56	61	13	130	8%

2022	u.m.	< 30	30-50	>50	Totale	% totale
Italia	n.	124	115	5	244	10%
Uomini	n.	74	53	4	131	13%
Donne	n.	50	62	1	113	8%
Eestero	n.	28	31	3	62	13%
Uomini	n.	13	15	2	30	24%
Donne	n.	15	16	1	32	9%
Gruppo	n.	152	146	8	306	11%
Uomini	n.	87	68	6	161	14%
Donne	n.	65	78	2	145	8%

2023	u.m.	< 30	30-50	>50	Totale	% totale
Italia	n.	63	67	2	132	6%
Uomini	n.	38	39	2	79	8%
Donne	n.	25	28		53	4%
Eestero	n.	8	8	4	20	5%
Uomini	n.	4	2	-	6	6%
Donne	n.	4	6	4	14	4%
Gruppo	n.	71	75	6	152	6%
Uomini	n.	42	41	2	85	8%
Donne	n.	29	34	4	67	4%

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

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

2021	u.m.	< 30	30-50	>50	Totale	% totale
Gruppo	n.	145	181	32	358	13%
Uomini	n.	79	99	14	192	17
Donne	n.	66	82	18	166	10
2022						
Gruppo	n.	166	232	27	425	15%
Uomini	n.	92	111	19	222	20%
Donne	n.	74	121	8	203	12%
2023						
Gruppo	n.	71	75	6	152	6%
Uomini	n.	42	41	2	85	8%
Donne	n.	29	34	4	67	4%

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

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

2021	u.m.	< 30	30-50	>50	Totale	% totale
Italia	n.	60	76	38	174	8%
Uomini	n.	37	52	16	105	11%
Donne	n.	23	24	22	69	5%
Esteri	n.	44	43	4	91	18%
Uomini	n.	16	14	-	30	27%
Donne	n.	28	29	4	61	16%
Gruppo	n.	104	119	42	265	10%
Uomini	n.	53	66	16	135	12%
Donne	n.	51	53	26	130	8%

2022	u.m.	< 30	30-50	>50	Totale	% totale
Italia	n.	86	140	31	257	11%
Uomini	n.	53	89	18	160	16%
Donne	n.	33	51	13	97	7%
Esteri	n.	23	52	2	77	16%
Uomini	n.	8	10	1	19	15%
Donne	n.	15	42	1	58	16%
Gruppo	n.	109	192	33	334	12%
Uomini	n.	61	99	19	179	16%
Donne	n.	48	93	14	155	9%

2023	u.m.	< 30	30-50	>50	Totale	% totale
Italia	n.	40	139	60	239	11%
Uomini	n.	22	69	31	122	12%
Donne	n.	18	70	29	117	9%
Esteri	n.	11	49	-	60	14%
Uomini	n.	5	19	-	24	23%
Donne	n.	6	30	-	36	11%
Gruppo	n.	51	188	60	299	11%
Uomini	n.	27	88	31	146	13%
Donne	n.	24	100	29	153	10%

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

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

2021	u.m.	< 30	30-50	>50	Totale	% totale
Gruppo	n.	104	119	42	265	10%
Uomini	n.	53	66	16	135	12%
Donne	n.	51	53	26	130	8%

2022	u.m.	< 30	30-50	>50	Totale	% totale
Gruppo	n.	109	192	33	334	12%
Uomini	n.	61	99	19	179	16%
Donne	n.	48	93	14	155	9%

2023	u.m.	< 30	30-50	>50	Totale	% totale
Gruppo	n.	51	188	60	299	11%
Uomini	n.	27	88	31	146	13%
Donne	n.	24	100	29	153	10%

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

21. Nuovi assunti per titolo di studio*

Unità di misura	< 30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale	
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
2021								
Licenza elementare e/o media	-	-	-	-	-	-	-	-
Diploma professionale	1	0,78	-	0,00	1	4,76	2	0,75
Diploma di maturità	13	10,08	20	17,09	3	14,29	36	13,48
Laurea triennale	9	6,98	10	8,55	1	4,76	20	7,49
Laurea specialistica/Laurea specialistica a ciclo unico	92	71,32	65	55,56	15	71,43	172	64,42
Post Laurea	14	10,85	22	18,80	1	4,76	37	13,86
Totale	129	100	117	100	21	100	267	100
2022								
Licenza elementare e/o media	2	1,32	-	0,00	-	0,00	2	0,65
Diploma professionale	-	0,00	1	0,68	-	0,00	1	0,33
Diploma di maturità	9	5,92	12	8,22	2	25,00	23	7,52
Laurea triennale	4	2,63	20	13,70	-	0,00	24	7,84
Laurea specialistica/Laurea specialistica a ciclo unico	121	79,61	102	69,86	6	75,00	229	74,84
Post Laurea	16	10,53	11	7,53	-	0,00	27	8,82
Totale	152	100	146	100	8	100	306	100
2023								
Licenza elementare e/o media	-	-	-	-	-	-	-	-
Diploma professionale	-	0,00	2	2,67	-	0,00	2	1,32
Diploma di maturità	7	9,86	7	9,33	1	16,67	15	9,87
Laurea triennale	3	4,23	7	9,33	-	0,00	10	6,58
Laurea specialistica/Laurea specialistica a ciclo unico	58	81,69	44	58,67	5	83,33	107	70,39
Post Laurea	3	4,23	15	20,00	-	0,00	18	11,84
Totale	71	100	75	100	6	100	152	100

*Per garantire il rispetto del principio di comparabilità, è stato riclassificato anche il dato relativo al 2021 e 2022 a seguito di un adeguamento della metodologia di calcolo in coerenza con il 2023

22. Infortuni sul lavoro dei dipendenti

	u.m.	2021			2022			2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Infortuni										
Sul lavoro	n.	-	1	1	-	1	1	-	-	-
Italia	n.	-	1	1	-	1	1	-	-	-
Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
In itinere	n.	2	3	5	-	1	1	2	4	6
Italia	n.	2	3	5	-	1	1	2	4	6
Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infortuni mortali										
Sul lavoro	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Italia	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
In itinere	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Italia	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infortuni con gravi conseguenze*										
Sul lavoro	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Italia	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
In itinere	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Italia	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-

*Per infortunio sul lavoro con gravi conseguenze si intende un Infortunio sul lavoro che porta a un decesso o a un danno da cui il lavoratore non può riprendersi, non si riprende o non è realistico prevedere che si riprenda completamente tornando allo stato di salute antecedente l'incidente entro 6 mesi

23. Infortuni sul lavoro dei collaboratori esterni

	u.m.	2021			2022			2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Infortuni										
Sul lavoro	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Italia	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
In itinere	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Italia	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infortuni mortali										
Sul lavoro	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Italia	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
In itinere	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Italia	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infortuni con gravi conseguenze*										
Sul lavoro	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Italia	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
In itinere	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Italia	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-

*Per infortunio sul lavoro con gravi conseguenze si intende un Infortunio sul lavoro che porta a un decesso o a un danno da cui il lavoratore non può riprendersi, non si riprende o non è realistico prevedere che si riprenda completamente tornando allo stato di salute antecedente l'incidente entro 6 mesi

24. Ore lavorate*

	u.m.	2021			2022			2023**		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	h	1.686.637	1.923.412	3.610.049	1.653.612	1.869.937	3.523.549	1.678.308	1.958.950	3.637.258
Estero	h	179.410	472.019	651.429	224.835	589.873	814.708	191.954	508.510	700.464
Gruppo	h	1.866.047	2.395.431	4.261.478	1.878.447	2.459.810	4.338.257	1.870.262	2.467.460	4.337.722

*Per garantire il rispetto del principio di comparabilità, è stato ricalcolato anche il dato relativo al 2022 a seguito di un adeguamento della metodologia di calcolo in coerenza con il 2023

**L'aumento delle ore lavorate in Italia dal 2022 al 2023 è da ricondursi a diversi fattori tra cui:

- nel 2022 il perimetro societario era differente per via di acquisizioni avvenute durante l'anno
- sono diminuite le ore di malattia

25. Malattie professionali dei dipendenti

	u.m.	2021			2022			2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Decessi totali										
di cui sul lavoro	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Italia	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
di cui in itinere	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Italia	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Decessi derivanti da malattie professionali										
di cui sul lavoro	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Italia	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
di cui in itinere	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Italia	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Malattie professionali										
Totale	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Italia	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-

26. Malattie professionali dei collaboratori esterni

	u.m.	2021			2022			2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Decessi totali										
di cui sul lavoro	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Italia	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
di cui in itinere	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Italia	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Decessi derivanti da malattie professionali										
di cui sul lavoro	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Italia	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
di cui in itinere	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Italia	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Malattie professionali										
Totale	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Italia	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-

27. Giorni di assenza*

	u.m.	2021			2022			2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Totale	gg	4.664	12.956	17.620	5.533	13.090	18.623	3.482	10.921	14.403
Malattia	gg	3.308	9.956	13.264	4.670	10.325	14.995	2.314	7.782	10.096
Infortunio	gg	53	91	144	5	62	67	138	201	339
Stress	gg	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Altro	gg	1.303	2.909	4.212	858	2.703	3.561	1.030	2.938	3.968
Media Gruppo	gg per addetto	4,2	7,9	6,4	4,8	7,7	6,6	3,2	6,8	5,3
Italia	gg	4.304	8.820	13.124	5.330	10.895	16.225	3.330	8.693	12.023
Malattia	gg	2.966	6.324	9.290	4.467	8.130	12.597	2.162	5.656	7.818
Infortunio	gg	53	91	144	5	62	67	138	201	339
Stress	gg	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Altro	gg	1.285	2.405	3.690	858	2.703	3.561	1.030	2.836	3.866
Media Italia	gg per addetto	4,3	7,0	5,8	5,2	8,2	6,9	3,4	6,8	5,3
Estero	gg	360	4.136	4.496	203	2.195	2.398	152	2.228	2.380
Malattia	gg	342	3.632	3.974	203	2.195	2.398	152	2.126	2.278
Infortunio	gg	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Stress	gg	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Altro	gg	18	504	522	-	-	-	-	102	102
Media Estero	gg per addetto	3,2	10,7	9,1	1,7	6,1	5,0	1,4	6,6	5,4

*Si riferiscono ai giorni lavorativi e non di calendario

28. Tassi infortunistici - Indice di frequenza*

	u.m.	2021			2022			2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Indice di frequenza infortuni	n.	1,07	1,67	1,41	-	0,81	0,46	1,07	1,62	1,38
Indice di frequenza infortuni - Italia	n.	1,19	2,08	1,66	-	1,07	0,57	1,19	2,04	1,65
Indice di frequenza infortuni - Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Indice di frequenza infortuni mortali	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Indice di frequenza infortuni - Italia	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Indice di frequenza infortuni - Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Indice di frequenza infortuni con gravi conseguenze	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Indice di frequenza infortuni - Italia	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Indice di frequenza infortuni - Estero	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-

*Per garantire il rispetto del principio di comparabilità, è stato ricalcolato anche il dato relativo al 2021 e 2022 a seguito di un adeguamento della metodologia di calcolo in coerenza con il 2023. Il tasso d'infortunio è stato calcolato secondo la seguente formula: (infortuni / ore lavorate) *1.000.000

29. Tassi infortunistici - Indice di gravità****

	u.m.	2021			2022			2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Indice di gravità infortuni sul lavoro*	n.	0,02	0,03	0,03	-	0,02	0,01	0,07	0,07	0,07
Indice di gravità infortuni sul lavoro - Italia*	n.	0,03	0,04	0,03	-	0,03	0,02	0,07	0,09	0,08
Indice di gravità infortuni sul lavoro - Estero*	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tasso di malattia professionale**	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tasso di malattia professionale - Italia**	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tasso di malattia professionale - Estero**	n.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tasso di assenza***	%	2	3	3	2	3	3	1	3	2
Tasso di assenza - Italia***	%	2	3	2	2	3	3	1	3	2
Tasso di assenza - Estero***	%	1	4	3	1	3	3	1	3	2

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

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

***Il tasso di assenza è stato calcolato secondo la seguente formula: (giorni di assenza/giornate lavorabili) * 100

****Per garantire il rispetto del principio di comparabilità, è stato ricalcolato anche il dato relativo al 2021 e 2022 a seguito di un adeguamento della metodologia di calcolo in coerenza con il 2023

30. Ore di formazione erogate suddivise per genere e livello

	u.m.	2021			2022				2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Altro	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	h	1.761	245	2.006	1.804	554		2.359	1.289	435	1.724
n. ore ad personam	h	19	13	18	21	26		22	15	20	16
Quadri	h	6.203	4.633	10.836	8.238	5.877		14.115	10.277	5.507	15.783
n. ore ad personam	h	23	25	24	28	28		28	35	24	30
Impiegati	h	18.539	29.236	47.775	17.832	27.525	7	45.364	21.036	25.698	46.733
n. ore ad personam	h	25	20	22	23	19	7	20	30	19	23
Gruppo	h	26.503	34.114	60.617	27.874	33.957	7	61.838	32.602	31.639	64.241
n. ore ad personam	h	24	21	22	24	20	7	22	30	20	24

31. Ore di formazione su salute e sicurezza

	u.m.	2021			2022			2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	h	4.482	4.678	9.159	2.399	2.649	5.048	1.725	1.792	3.517
Estero	h	612	3.470	4.082	198	2.382	2.580	465	2.503	2.968
Totale	h	5.094	8.148	13.241	2.597	5.031	7.628	2.190	4.295	6.485

32. Dipendenti per genere e livello contrattuale che hanno ricevuto una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale*

	u.m.	2021			2022				2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Altro	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	n.	92	19	111	64	17	-	81	68	18	86
% dirigenti	%	99	100	99	75	81		76	78	82	79
Quadri	n.	267	183	450	283	194	-	447	284	217	501
% quadri	%	100	99	100	95	91		93	98	98	98
Impiegati	n.	701	1.113	1.814	732	1.346	1	2.079	691	1.304	1.995
% impiegati	%	94	77	83	96	92	100	94	97	96	96
Totale	n.	1.060	1.315	2.375	1.079	1.557	1	2.637	1.043	1.539	2.582
% sul Totale	%	96	80	86	94	92	100	93	96	96	96

* Per garantire il rispetto del principio di comparabilità, è stato ricalcolato anche il dato relativo al 2022 a seguito di un adeguamento della metodologia di calcolo in coerenza con il 2023

33. Salario medio base dei dipendenti per categoria professionale

	u.m.	2021*			2022*			2023*		
		Uomini	Donne	%	Uomini	Donne	%	Uomini	Donne	%
Italia	€	47.826	34.417	72%	49.993	36.360	73%	51.075	37.548	74%
Dirigenti	€	117.684	105.821	90%	128.599	114.280	89%	125.266	115.308	92%
Quadri	€	57.097	52.648	92%	60.185	54.674	91%	60.395	55.157	91%
Impiegati	€	33.592	29.974	89%	34.832	31.327	90%	35.898	32.071	90%
Estero	€	34.127	15.071	44%	33.648	17.434	52%	35.293	18.795	53%
Impiegati	€	34.127	15.071	44%	33.648	17.434	52%	35.293	18.795	53%
Gruppo	€	46.447	29.892	64%	48.241	32.356	67%	49.550	33.625	68%

*La percentuale è calcolata come rapporto tra salario medio base donna e salario medio base uomo

34. Remunerazione totale media dei dipendenti per categoria professionale*

	u.m.	2021			2022			2023		
		Uomini	Donne	%	Uomini	Donne	%	Uomini	Donne	%
Italia	€	53.988	37.351	69%	57.417	39.549	69%	60.494	40.493	67%
Dirigenti	€	140.546	125.476	89%	162.059	135.639	84%	188.489	144.710	77%
Quadri	€	67.466	60.485	90%	71.932	63.757	89%	69.219	61.878	89%
Impiegati	€	35.507	31.758	89%	36.793	33.026	90%	37.854	33.631	89%
Estero	€	34.255	15.382	45%	33.778	17.732	52%	37.920	20.928	55%
Impiegati	€	34.255	15.382	45%	33.778	17.732	52%	37.920	20.928	55%
Gruppo	€	52.002	32.213	62%	54.882	34.932	64%	58.314	36.339	62%

*La remunerazione totale comprende sia la retribuzione fissa che quella variabile. Per la parte variabile sono stati considerati tutti i bonus di competenza 2022. La percentuale è calcolata come rapporto tra remunerazione media donna e remunerazione media uomo

35. Remunerazione totale media dei dipendenti per grade*

	u.m.	2021			2022			2023		
		Uomo	Donna	Pay Gap ratio**	Uomo	Donna	Pay Gap ratio**	Uomo	Donna	Pay Gap ratio**
Executive	€	208.818	200.000	4,2%	218.714	170.000	22,3%	227.667	170.000	25,3%
Director	€	124.530	113.839	8,6%	135.919	123.251	9,3%	132.509	116.792	11,9%
Manager	€	68.454	63.396	7,4%	72.583	65.955	9,1%	71.796	64.257	10,5%
Impiegati	€	36.795	27.561	25,1%	37.905	29.807	21,4%	38.800	30.688	20,9%

*La remunerazione totale considerata comprende solo la retribuzione fissa

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

36. Rapporto tra la remunerazione dell'Amministratore Delegato (AD) e la retribuzione media dei dipendenti

	u.m.	2021	2022	2023
Retribuzione AD	€	500.000	600.000	600.000
Retribuzione media dipendenti Italia	€	44.677	42.276	43.461
Retribuzione media dipendenti Gruppo	€	40.153	38.771	40.072
Rapporto tra la remunerazione dell'AD e la retribuzione media dei dipendenti Italia	-	11,2	14,2	13,8
Rapporto tra la remunerazione dell'AD e la retribuzione media dei dipendenti Gruppo	-	12,5	15,5	15,0

37. Benefit previsti per i dipendenti

	Previsti per tutti i dipendenti con contratto a tempo indeterminato		Previsti per i dipendenti con contratto a tempo determinato		Previsti per i dipendenti con contratto full-time		Previsti per i dipendenti con contratto part-time	
	Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Assicurazione sulla vita	X		X		X		X	
Assistenza sanitaria	X	X ¹	X		X	X ¹	X	X ¹
Copertura per disabilità e invalidità	X	X ²	X	X ²	X	X ²	X	X ²
Congedo parentale	X	X ¹⁻²	X	X ²	X	X ¹⁻²	X	X ¹⁻²
Sistema previdenziale	X	X ²	X	X ²	X	X ²	X	X ²
Azioni								
Smartworking	X	X ¹⁻²	X	X ²	X	X ¹⁻²	X	X ¹⁻²
Riduzione dell'orario di lavoro	X		X		X		X	
Congedi a lungo termine	X	X ¹	X		X	X ¹	X	
Bonus Welfare	X ³		X ³		X ³		X ³	

(1) Si applica solo ai dipendenti di Cerved Credit Collection

(2) Si applica solo ai dipendenti di Cerved Group S.p.A., San Donato Milanese Succursale di Morbio Inferiore

(3) Credito economico da spendere su piattaforma per i servizi alla persona e alla famiglia

38. Fornitori per area geografica

	u.m.	2021	2022	2023
Italia				
Fornitori residenti in Italia	n.	2.554	2.463	2.233
Fornitori totali	n.	2.911	2.771	2.516
Percentuale di fornitori locali	%	88	89	89
Grecia				
Fornitori residenti in Grecia	n.	537	555	448
Fornitori totali	n.	537	570	463
Percentuale di fornitori locali	%	100	97	97
Romania				
Fornitori residenti in Romania	n.	60	66	58
Fornitori totali	n.	62	68	59
Percentuale di fornitori locali	%	97	97	98
Svizzera				
Fornitori residenti in Svizzera	n.	n.d.	25	31
Fornitori totali	n.	n.d.	143	166
Percentuale di fornitori locali	%	n.d.	17	19
Totale Gruppo				
Totale fornitori residenti	n.	3.151	3.109	2.770
Totale fornitori	n.	3.530	3.552	3.204
Percentuale di fornitori locali	%	89	88	86

39. Acquisti per area geografica

	u.m.	2021	2022	2023
Italia				
Da fornitori residenti in Italia	M€	138,5	122,7	115,7
Da fornitori totali	M€	156,4	132,9	126,1
Percentuale di acquisti locali	%	89	92	92
Grecia				
Da fornitori residenti in Grecia	M€	5,4	7,2	5,9
Da fornitori totali	M€	5,8	7,8	6,4
Percentuale di acquisti locali	%	93	92	92
Romania				
Da fornitori residenti in Romania	M€	1,2	0,8	0,8
Da fornitori totali	M€	1,2	0,84	0,8
Percentuale di acquisti locali	%	100	95	93
Svizzera				
Da fornitori residenti in Svizzera	M€	n.d.	0,3	0,5
Da fornitori totali	M€	n.d.	3,5	3,2
Percentuale di acquisti locali	%	nd	9	15
Totale Gruppo				
Totale acquisti da fornitori residenti	M€	145,1	131,0	122,9
Totale acquisti	M€	163,4	145,0	136,5
Percentuale di acquisti da fornitori locali	%	89	90	90

40. Consumi diretti e indiretti di energia*

	u.m.	2021	2022	2023
Energia elettrica acquistata	GJ	17.020,56	16.500,95	16.484,44
-di cui da fonti non rinnovabili	GJ	2.945,91	3.156,11	2.847,10
-di cui da fonti rinnovabili da acquisti diretti	GJ	9.811,40	9.073,35	9.772,86
-di cui da fonti rinnovabili da acquisti indiretti	GJ	4.263,25	4.271,49	3.864,48
Gas naturale	GJ	3.818,21	3.627,33	2.930,95
Gasolio	GJ	273,38	151,87	217,37
Energia termica	GJ	n.d.	7.116,07	7.197,57
Diesel per parco auto	GJ	12.205,55	13.250,72	15.226,63
Benzina per parco auto	GJ	828,31	1.033,65	1.683,11
Consumo energetico totale	GJ	34.146,01	41.680,59	43.740,07
Consumo energetico totale isoperimetro**	GJ	34.146,01	34.564,52	36.542,50

*La fonte per la conversione in GJ è "EU ETS Italia". Per energia elettrica ed energia termica il fattore di conversione è tratto dal database DEFRA (UK Department for Environment, Food and Rural Affairs) dei rispettivi anni (2021, 2022, 2023)

**I consumi energetici isoperimetro non considerano nel totale i consumi di energia termica per favorire il confronto della performance nel triennio

41. Intensità energetica

	u.m.	2021	2022	2023
Consumo energetico totale	GJ	34.156,01	41.680,59	43.740,07
Consumo energetico totale isoperimetro	GJ	34.156,01	34.564,53	36.542,50
Dipendenti e forza lavoro esterna	n.	3.840	3.808	3.619
-di cui dipendenti del gruppo	n.	2.749	2.840	2.693
-di cui forza lavoro esterna	n.	1.091	968	926
Intensità energetica per addetto	GJ per unità	8,89	10,95	12,09
Intensità energetica per addetto isoperimetro*	GJ per unità	8,89	9,08	10,10

42. Emissioni dirette di GHG (Scope 1)*

	u.m.	2021	2022	2023
Gas naturale	tCO ₂ e	219,69	206,87	168,39
Gasolio	tCO ₂ e	18,93	10,55	9,45
Emissioni fuggitive da gas refrigeranti	tCO ₂ e	-	-	-
Diesel per parco auto	tCO ₂ e	501,81	733,16	727,3
Benzina per parco auto	tCO ₂ e	6,87	7,61	15,6
Hybrid per parco auto	tCO ₂ e	28,29	82,19	116,0
Totale	tCO₂e	775,59	1.040,38	1.036,80

*Monitoraggio delle emissioni di gas serra in conformità con il protocollo GHG

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

	u.m.	2021	2022	2023
Italia	tCO ₂ e	1.298,75	1.259,70	1.183,25
Romania	tCO ₂ e	41,71	34,13	23,97
Grecia	tCO ₂ e	186,35	189,20	181,35
Svizzera	tCO ₂ e	0,66	0,66	1,13
Totale energia elettrica acquistata	tCO₂e	1.527,47	1.483,70	1.389,70
Energia termica	tCO ₂ e	n.d.	417,08	586,10
Totale	tCO₂e	1.527,47	1.900,78	1.975,81

*I fattori di emissione impiegati per il calcolo delle tCO₂e Scope 2 sono tratti dal Report 386/2023 "Efficiency and decarbonization indicators in Italy and in the biggest European Countries", pubblicato da ISPRA

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

	u.m.	2021	2022	2023
Italia	tCO ₂ e	97,85	133,39	112,51
Romania	tCO ₂ e	39,50	34,33	23,61
Grecia	tCO ₂ e	213,52	201,83	225,15
Svizzera	tCO ₂ e	0,62	0,39	0,68
Totale energia elettrica acquistata	tCO₂e	351,49	369,95	361,95
Energia termica	tCO ₂ e	n.d.	417,08	586,10
Totale	tCO₂e	351,49	787,03	948,05

*I fattori di emissione impiegati per il calcolo delle tCO₂e Scope 2 sono tratti da "European Residual Mixes" di AIB (2021, 2022 e 2023)

45. Emissioni indirette di GHG (Scope 3)*

	u.m.	2021**	2022**	2023**
Spostamento dei dipendenti	tCO ₂ e	695	957	836
Trasferte	tCO ₂ e	23	235	338
Totale	tCO₂e	718	1.192	1.173

* Per garantire il rispetto del principio di comparabilità, è stato ricalcolato anche il dato relativo al 2021 e 2022 a seguito di un adeguamento della metodologia di calcolo in coerenza con il 2023

**I fattori di emissione impiegati per il calcolo delle tCO₂e Scope 3 sono tratti dal database DEFRA (UK Department for Environment, Food and Rural Affairs) dei rispettivi anni (2021, 2022, 2023)

46. Intensità carbonica

	u.m.	2021	2022	2023
Emissioni totali di GHG*	tCO ₂ e	1.127,08	1.827,41	1.984,85
Emissioni totali di GHG isoperimetro	tCO ₂ e	1.127,08	1.410,33	1.398,31
Dipendenti e forza lavoro esterna	HC	3.840	3.808	3.619
- di cui dipendenti del gruppo	HC	2.749	2.840	2.693
- di cui forza lavoro esterna	HC	1.091	968	926
Intensità carbonica per addetto	tCO₂e per unità	0,29	0,48	0,55
Intensità carbonica per addetto isoperimetro**	tCO₂e per unità	0,29	0,37	0,38

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

**L'intensità carbonica per addetto isoperimetro non considera nel totale le emissioni dei consumi di energia termica per favorire il confronto della performance nel triennio

47. Peso totale dei rifiuti*

	u.m.	2021	2022	2023
Rifiuti pericolosi	t	-	-	-
Rifiuti non pericolosi	t	13,19	13,98	1,16
Totale	t	13,19	13,98	1,16

*Si segnala che i dati riferiti al 2021 e 2022 sono più elevati di quelli registrati nel 2023 in quanto si era reso necessario lo smaltimento di materiale da sedi in dismissione

48. Rifiuti non destinati a smaltimento

Rifiuti non destinati a smaltimento	u.m.	2021	2022	2023
Riutilizzo	t	-	-	-
- di cui in loco	t	-	-	-
- di cui presso un sito esterno	t	-	-	-
Riciclo	t	-	-	-
- di cui in loco	t	-	-	-
- di cui presso un sito esterno	t	-	-	-
Altre operazioni di recupero	t	13,19	13,98	1,16
- di cui in loco	t	-	-	-
- di cui presso un sito esterno	t	13,19	13,98	1,16
Totale	t	13,19	13,98	1,16
Totale rifiuti non destinati a smaltimento	t	13,19	13,98	1,16

49. Consumo di acqua*

	u.m.	2021	2022	2023
Consumo totale di acqua	l	1.047,00	775,59	726
- di cui consumo di acqua in aree a stress idrico		-	-	-

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

50. Noleggi certificati*

Percentuale di computer certificati e/o conformi a norme internazionali**	u.m.	2021	2022	2023
Energy Star versioni 6.0, 7.0 e 8.0	%	98	98	98
EPEAT (Silver e Gold)	%	98	98	98
TCO 5.0	%	70	74	83
Non certificati	%	2	2	2
Percentuali di server certificati e/o conformi a norme internazionali	u.m.	2021	2022***	2023***
Energy Star versioni 3.0	%	29	-	-
EPEAT	%	16	-	-
ECMA 70 / The Eco Declaration	%	47	-	-
EU Declaration of Conformity	%	3	-	-
Non certificati	%	35	-	-

*Si specifica che trattasi di acquisti certificati nel corso del 2021. Dal 2022 trattasi di noleggi certificati

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

***Nel corso del 2022 e 2023 il dato risulta pari a zero a seguito del passaggio in Cloud

Si specifica che la categoria "Altro" non viene rendicontata nel 2021 e nel 2023 poiché non ci sono risorse nel Gruppo Cerved che rientrano in tale cluster. Relativamente all'anno 2022, in cui tale categoria è valorizzata, per ragione di privacy alcuni indicatori non vengono rappresentati.

GRI Content Index

Dichiarazione d'uso	Cerved Group SpA ha redatto un report in accordance con gli Standard GRI per il periodo 1° gennaio 2023 - 31 dicembre 2023.
GRI 1 utilizzato	GRI 1 - Principi fondamentali - versione 2021
Standard di settore GRI pertinenti	Non applicabile

STANDARD GRI	INFORMATIVA	UBICAZIONE (Pagina di riferimento)	OMISSIONE		
			REQUISITI OMESSI	RAGIONE	SPIEGAZIONE
Informative generali					
GRI 2 - Informative generali (2021)	2-1 Dettagli organizzativi	18			
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	10			
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e referente	10			
	2-4 Restatement delle informazioni	10			
	2-5 Assurance esterna	14;120			
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti commerciali	18-25;83-87			
	2-7 Dipendenti	67;101-104	b.iii		Non sono presenti dipendenti a ore non garantite
	2-8 Lavoratori non dipendenti	103			
	2-9 Struttura e composizione della governance	52-55			
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	52			
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	54			
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo sulla gestione degli impatti	52-55			
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	52-55			
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	52-55			
	2-15 Conflitti di interesse	58-62			
	2-16 Comunicazione delle criticità	58-62			
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	52-55			
	2-18 Valutazione delle performance del massimo organo di governo	67-69	Autovalutazione del CdA		Non prevista da requisiti normativi applicabili alla Società
	2-19 Norme riguardanti le remunerazioni	67-69			
	2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	67-69			
	2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	111			
	2-22 Dichiarazione della strategia di sviluppo sostenibile	43-48			
	2-23 Impegno in termini di policy	59			

	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	58-60
	2-25 Processi volti a rimediare agli impatti negativi	55-58
	2-26 Meccanismi per chiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	60-61
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	Non si rilevano casi di non conformità nel 2023
	2-28 Appartenenza ad associazioni	20
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	38
	2-30 Contratti collettivi	69
Temi materiali		
GRI 3: Temi materiali (2021)	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	11-14;37-41
	3-2 Elenco dei temi materiali	40-41
Anticorruzione		
GRI 3: Temi materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	11-14;37-41;60-61
GRI 205: Anticorruzione (2016)	205-1 Percentuale e numero totale delle aree/processi/fornitori sottoposti a valutazione sul rischio di corruzione	100-101
	205-2 Attività di comunicazione e training in merito a politiche e procedure per prevenire e contrastare la corruzione	100-101
	205-3 Eventuali episodi di corruzione riscontrati e attività correttive implementate	60
Impatti ambientali diretti		
GRI 3: Temi materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	11-14;37-41;94-98
GRI 302: Energia (2016)	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	113
	302-3 Intensità energetica	113
	302-4 Consumi di energia risparmiati grazie a specifiche attività e iniziative	95-98
GRI 305: Emissioni (2016)	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	114
	305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	114
	305-3 Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	114
	305-4 Intensità di emissioni	114
	305-5 Riduzione delle emissioni di GHG	114
Engagement e benessere dei dipendenti		
GRI 3: Temi materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	11-14;37-41;79-83
GRI 401: Occupazione (2016)	401-1 Numero totale e tasso di assunzioni e turnover del personale.	104-106
	401-2 Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time	112
GRI 402: Relazioni tra lavoratori e management (2016)	402-1 Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti operativi	70

Crescita del talento		
GRI 3: Temi materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	11-14;37-41;71-76
GRI 404: Talento e formazione (2016)	404-1 Ore di formazione medie annue per dipendente, per genere e per categoria	110
	404-2 Programmi per la gestione delle competenze e per l'apprendimento continuo che supportano l'occupabilità continua dei dipendenti e li assistono nella gestione del fine carriera	70-76
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale, per genere e per categoria di dipendente	110
Diversità e inclusione		
GRI 3: Temi materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	11-14;37-41;77-79
GRI 405 Diversità e pari opportunità (2016)	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	54;101-104
	405-2 Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	111
GRI 406: Non discriminazione (2016)	406-1 Eventuali episodi di discriminazione riscontrati e azioni correttive implementate	Non si rilevano casi di non conformità nel 2023
Attenzione al cliente e alla comunicazione di prodotto/servizio		
GRI 3: Temi materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	11-14;37-41;83-85
GRI 417: Marketing ed etichettatura (2016)	417-2 Numero totale di casi di non conformità con le normative e/o i codici di autoregolamentazione in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	Non si rilevano casi di non conformità nel 2023
	417-3 Numero totale di casi di non conformità con regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing inclusa la pubblicità	Non si rilevano casi di non conformità nel 2023
Privacy, sicurezza e integrità delle informazioni		
GRI 3: Temi materiali (2021)	3-3 Gestione dei temi materiali	11-14;37-41;85
GRI 418: Privacy dei clienti (2016)	418-1 Numero di reclami ricevuti per casi di violazione della privacy dei clienti specificando il numero di clienti coinvolti	101

Relazione della società di revisione

Cerved Group S.p.A.

Relazione della società di
revisione indipendente sul
Bilancio di Sostenibilità

Esercizio chiuso al 31 dicembre 2023

Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità 2023

Al Consiglio di Amministrazione di
Cerved Group S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (“*limited assurance engagement*”) del Bilancio di Sostenibilità di Cerved Group S.p.A. (di seguito anche “il Gruppo”) relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2023.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori di Cerved Group S.p.A. sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai “Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards” definiti dal GRI - Global Reporting Initiative (“GRI Standards”), come descritto nella sezione “Nota metodologica” del Bilancio di Sostenibilità.

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

Gli Amministratori sono, inoltre, responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l’identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards) (IESBA Code)* 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 Management 1* in base al quale è tenuta a configurare, mettere in atto e rendere operativo un sistema di gestione della qualità che includa direttive o procedure sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e regolamentari applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel “*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*” (di seguito anche “*ISAE 3000 Revised*”), emanato dall’*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di *stakeholder* e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Cerved Group S.p.A. ed abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

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

- con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

Conclusioni

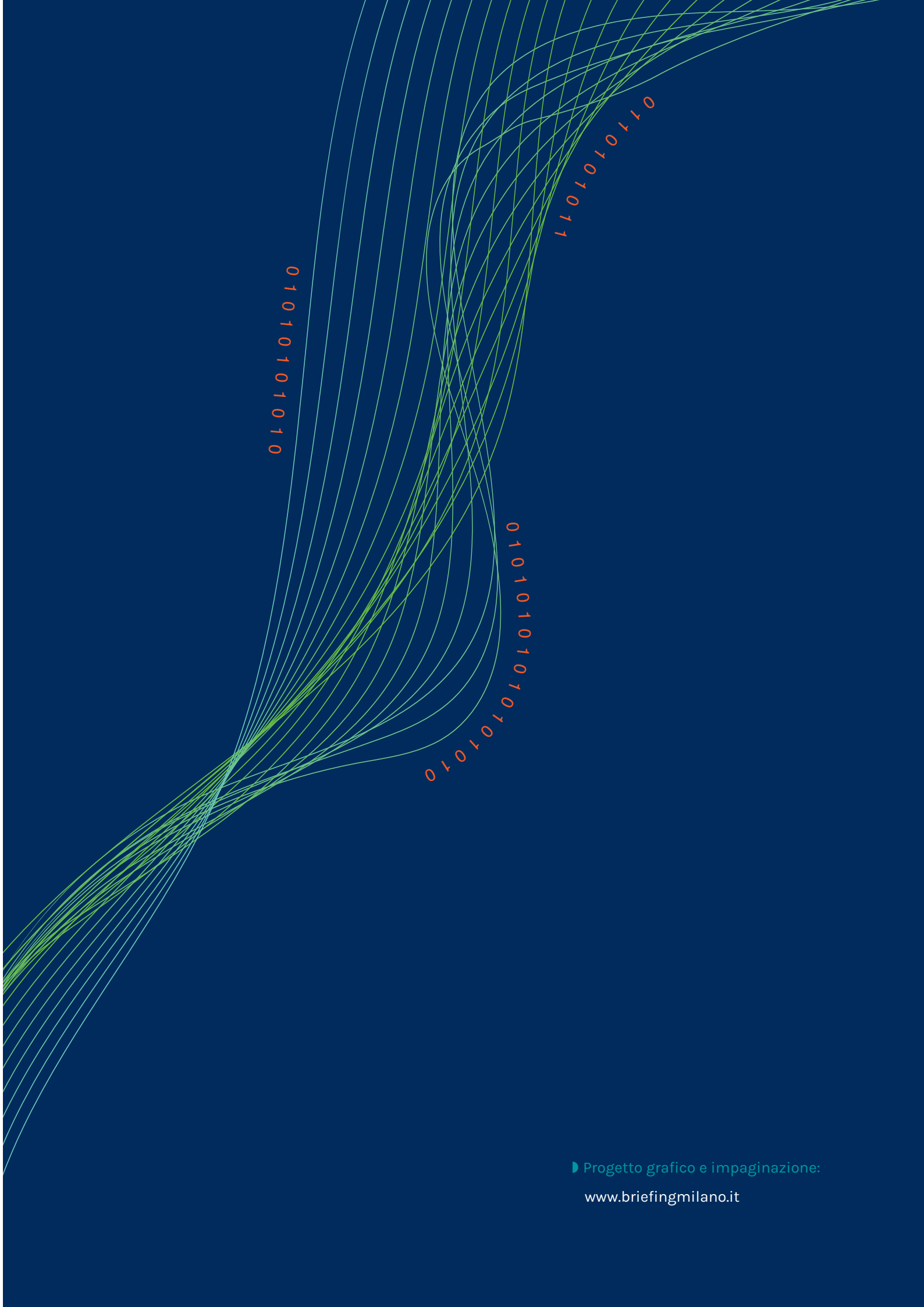
Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità di Cerved Group S.p.A. relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel capitolo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Milano, 19 aprile 2024

BDO Italia S.p.A.



Andrea Meneghel
Socio



01010101010

0110101011

01010101010101010

► Progetto grafico e impaginazione:

www.briefingmilano.it



www.cerved.com